



# CHAT2LEARN

## Chatbot-technologieën voor onderwijs in digitaal ondernemerschap en volwassen lerenden

*Project nr. 2020-1-CY01-KA204-065974*

*IO1: Ontwikkelen van een chatbot leeromgeving op het gebied van digitaal ondernemerschap*

- *Het verzamelen van good practices en tools voor Technology Enhanced Learning en het maken van een resourcebibliotheek over het onderwerp*

VOORBEREID DOOR



## Sjabloon voor goede praktijken

### ***Definitie van good practices***

Een "**good practice**" kan als volgt worden gedefinieerd:

Een good practice is niet alleen een praktijk die goed is, maar een praktijk waarvan bewezen is dat deze goed werkt en goede resultaten oplevert, en daarom wordt aanbevolen als een model. Het is een succesvolle ervaring, die is getest en gevalideerd, in brede zin, die is herhaald en het verdient om te worden gedeeld, zodat een groter aantal mensen het kan overnemen

### ***Criteria voor goede praktijken***

De volgende reeks criteria zal ons helpen te begrijpen of een praktijk een "good practice" is:

- **Effectief en succesvol:**

Een "good practice" heeft zijn strategische relevantie bewezen als de meest doeltreffende manier om een specifieke doelstelling te bereiken; het is met succes aangenomen en heeft een positieve impact op individuen en / of gemeenschappen

- **Technisch haalbaar:**

Technische haalbaarheid is de basis van een "good practice". Het is gemakkelijk te leren en te implementeren

- **Repliceerbaar en aanpasbaar:**

Een "good practice" moet het potentieel voor replicatie hebben en moet daarom kunnen worden aangepast aan vergelijkbare doelstellingen in verschillende situaties

- **Ecologisch, economisch en sociaal duurzaam:**

Een "good practice" beantwoordt aan de huidige behoeften zonder het milieu en/of de sociale cohesie van de gebieden in gevaar te brengen

<b>Titel</b> <i>Amber Infeedo</i>	
<b>Datum/Periode</b> <i>Prototype gemaakt in 2016</i>	<b>Authors</b> <i>InFeedo</i>
<b>Partner</b> <i>Lidi Smart Solutions, Nederland</i>	

<b>Element</b>	<b>Leidende vraag</b>
<b>Soort praktijk</b>	<i>Amber is een technische oplossing van een AI-enabled chatbot die HR-personeel helpt bij het identificeren van de ontevredenheid, terugtrekking en verloop van werknemers.</i>
<b>Uitgever (optioneel)</b>	<i>Desktop onderzoek door het gebruik van kranten, artikelen en diverse websites gerelateerd aan e-commerce en klantenservice.</i>

<b>Doelgroep</b>	<i>De doelgroep van de chatbot Amber zijn de bedrijven en organisaties in het algemeen en HR-personeel in het algemeen.</i>
<b>Doelstelling/Doel</b>	<p><i>Amber is een slimme AI-enabled engagement bot die periodiek chat met werknemers en is bedoeld om HR-medewerkers te helpen proactief degenen te identificeren die niet betrokken zijn, ongelukkig zijn of op het punt staan te vertrekken, en vervolgens hun problemen aan de relevante personen te bespreken. De chatbot maakt verbinding met werknemers in verschillende organisaties om bruikbare inzichten voor HR te verzamelen, potentieel verloop te voorspellen en de bedrijfscultuur te meten om de betrokkenheid van werknemers te verbeteren en een realtime gevoel van het algehele sentiment te krijgen.</i></p> <p><i>Amber helpt de werknemers zich comfortabel te voelen om over hun werkproblemen te delen en vermijdt de angst om eerlijk te zijn tegen het HR-personeel. Haar reach-outs zijn tijdig, gepersonaliseerd en aangepast, gebaseerd op specifieke mijlpalen in de ambtstermijn van een werknemer, niet alleen gericht op het stellen van vragen, maar ook op het luisteren en reageren dien overeenkomstig.</i></p>
<b>Locatie/Geografische dekking</b>	<i>Internationaal. Het concept van Amber is in eerste instantie ontwikkeld in India.</i>
<b>Beschrijving</b>	<p><i>Ongelukkige werknemers zijn te vinden op elke werkplek en het is een voortdurende uitdaging voor elk kantoor om ze te identificeren en vervolgens hun problemen aan te pakken. De ontevreden werknemer is een van de grootste zorgen voor elke bedrijfsleider, maar ermee omgaan is nog steeds een kunst en heel weinig wetenschap. Tot nu.</i></p> <p><i>Bedrijven verleggen de grenzen en gebruiken nu bots om de uitdrukkingen en toon van mensen te analyseren om eigenschappen zoals vertrouwen en geluk te bepalen om HR te helpen zelfverzekerde kandidaten te identificeren tijdens interviews. Afgezien van het maken van de beslissingen bij het</i></p>

*inhuren, vervullen AI-enabled bots ook de rollen van een metgezel. Een van die chatbots is Amber. Het is het vlaggenschipproduct van de in Gurgaon gevestigde startup inFeedo, wiens doel het is om HRs te helpen de ongelukkige en niet-betrokken werknemers in het bedrijf te vinden.*

*Het idee van Amber kreeg vorm toen Tanmaya Jain uit Delhi computerwetenschappen volgde aan de Shiv Nadar University in Delhi. Ontevreden met de werknemerstevredenheidsfactor in de wereld en het feit dat werknemers van hen de moed missen om hun problemen op het werk met hun leidinggevende te delen, dacht Jain aan het creëren van een chatbot aan wie werknemers hun problemen vertrouwelijk kunnen uitstorten. Terwijl hij tegelijkertijd gefascineerd was door het groeiende startup-ecosysteem in het land, touwde Jain zijn studievriend Varun Puri in en begon in 2013 inFeedo, net na het voltooien van zijn eerste jaar op de universiteit.*

*Na drie jaar in de startup te hebben gestoken, realiseerde Jain zich dat hij nergens was gekomen. In september 2016 presenteerde Jain Amber's prototype in The Vault Show, een Indiase versie van Shark Tank. Amber had de aandacht van de investeerders getrokken en ze vochten om te investeren in de chatbot.*

*Amber werkt aan een simpel model: engageren en identificeren. Elke medewerker in het bedrijf krijgt een chatverzoek van Amber. Het stelt een reeks persoonlijke vragen zoals: "Is uw werk zo goed als verwacht?" of "Helpt uw manager u uw volledige potentieel te bereiken?" De vragen veranderen steeds van koers op basis van de antwoorden. Amber houdt ook bij van wat werkt voor de werknemers en wat niet en welke werknemers echt gelukkig zijn. Op basis van de feedback van de medewerkers verdeelt Amber ze in drie categorieën: High Risk-medewerkers, Medium High Risk-medewerkers, No Risk-medewerkers.*

*Wanneer medewerkers een negatief antwoord geven, berispt Amber hen niet, maar gaat ze verder in op het begrijpen van de oorzaak van het probleem door aanvullende vragen te stellen.*

	<p><i>Wanneer dezelfde medewerker maandenlang herhaaldelijk zijn ongenoegen uit, is dan de taak van Amber om HR te waarschuwen.</i></p> <p><i>De vragen worden gekaderd door het in-house people science team van inFeedo, dat bestaat uit leden met een achtergrond in gedragspsychologie, psychometrie, statistiek en HR. Indien gewenst kunnen de organisaties ook bepaalde vragen toevoegen.</i></p>
<p><b>Methodologische benadering</b></p>	<p><i>InFeedo maakte gebruik van zijn kennis van kunstmatige intelligentie (AI), NLP (Natural Language Processing) en machine learning (ML) technieken om een chatbot, Amber, te ontwikkelen. Met CEO-sponsoring binnen klantorganisaties ging Amber op vooraf gedefinieerde tijdstippen met personeel om als een 'virtuele assistent van de CEO'. Het geaggregeerde chatsentiment leverde analyses van werknemersbetrokkenheid aan het leiderschapsteam. Het platform voorspelde niet-betrokken personeel en herkende het verlooprisico.</i></p> <p><i>In tegenstelling tot de jaarlijkse betrokkenheidsenquêtes was de brede sentimentanalyse efficiënter in het rapporteren van de betrokkenheid van het personeel.</i></p> <p><i>Medewerkersbetrokkenheidsonderzoeken zijn duur voor de organisaties, lopen vertraging op bij het vertalen van gegevens naar actie en missen bruikbare inzichten voor de beoefenaars.</i></p> <p><i>Het gebruik van "Amber" als vervanging voor de traditionele praktijken binnen HR opent discussies over de veranderende rol van HR, de effectiviteit van het gebruik van AI in HR-werk, ethiek van het gebruik van AI en uitdagingen om een cultuurverandering binnen de HR-divisies teweeg te brengen. Kan het gebruik van AI voor HR de doorbraak van het "administratieve" imago ondersteunen?</i></p> <p><i>Daarnaast zorgt de ethiek rond het gebruik van AI-gebaseerde chatbots en de daaruit voortvloeiende data-analyse voor uitdagingen voor zowel de gebruikers als de voorstanders van dit nieuwe systeem.</i></p>
<p><b>Financieren</b></p>	<p><i>Beleggers.</i></p>

<b>Beperkingen (optioneel)</b>	<i>Die werden niet geïdentificeerd.</i>
<b>Resultaten</b>	<p><i>Het implementeren van Amber in de organisaties leidt tot een verminderd aantal HRBP's en uren doorgebracht met elke werknemer, terwijl de betrokkenheid van de werknemers wordt verbeterd, waardoor de retentiegraad en potentiële verloopvoorspelling toenemen.</i></p> <p><i>Enkele cijfers van bedrijven die de Amber chatbot hebben geïmplementeerd.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>IIFL (Bankind, financiële diensten, verzekeringen):</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>13% baby-uitputting verminderd.</i></li> <li>• <i>10% ontslag gevallen voorspeld.</i></li> <li>• <i>70% verhoogt de retentie van gemarkeerde gevallen.</i></li> <li>• <i>4.06 org mood score (van de 5).</i></li> </ul> </li> <li>• <i>GO MMT Group(Online reizen):</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>12% verhogen de retentiegraad.</i></li> <li>• <i>5 Pt verhogen hi-po retentie.</i></li> <li>• <i>14% verhoging van de stemmingsscore van de organisatie.</i></li> <li>• <i>83% verhoogt de respons van de organisatie.</i></li> </ul> </li> <li>• <i>OYO (Gastvrijheid):</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>75% meer bespaarde werknemers met een verhoogd risico.</i></li> <li>• <i>4.1 org mood score (van de 5).</i></li> <li>• <i>80% responspercentage.</i></li> <li>• <i>200% groei van het personeelsbestand.</i></li> </ul> </li> </ul>
<b>Repliceerbaarheid en/of opschaling</b>	<p><i>Amber chatbot kan eenvoudig worden gerepliceerd in elke HR-afdeling van elke organisatie, omdat het werkt op een eenvoudig model - betrekken en identificeren. Daarna proberen de HR-medewerkers en de senior leiders de problemen aan te pakken. Een van de beste eigenschappen van Amber is dat de gesprekken vertrouwelijk zijn en dat slechts weinig mensen er toegang tot hebben.</i></p>

	<p><i>Amber werd onderzocht in de rol van het verwelkomen van nieuwe werknemers om de tijd van HR en managers te besparen en om in contact te komen met mensen die behoefte hebben om met hen te praten of hun zorgen te begrijpen. Interessant is dat de menselijke aanraking ertoe leidde dat ongeveer 40% van de mensen in het bedrijf dacht dat Amber echt is. Hoewel de eerste proeven niet bevredigend genoeg waren, is er zeker een groot groeipotentieel in deze richting. Met verdere ontwikkeling en training kan het model in vele industrieën worden geïmplementeerd.</i></p>
<b>Conclusie (optioneel)</b>	<i>Dat werd niet gedeeld.</i>
<b>Advies (facultatief)</b>	<p><i>Geef je mening op een schaal van 1 (=min) tot 5 (=max) over:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bruikbaarheid – 5.</b></li> <li>• <b>Relevantie</b> (de mate waarin het probleem dat door de goede praktijk wordt aangepakt als significant wordt ervaren) – <b>5.</b></li> <li>• <b>Granulariteit - 5.</b></li> <li>• <b>Integratie</b> (de mate waarin good practices kunnen worden geïntegreerd in het Chat2learn-project) - <b>2.</b> Moeilijk voor integratie omdat het enorm veel werk vergt om de bot te ontwikkelen en te trainen. Amber streeft ernaar om informatie te verkrijgen tijdens de chat in plaats van deze te verstrekken.</li> </ul>
<b>Verdere overwegingen</b>	<i>Geen.</i>