

Sluttevaluering fra FiB

Følgende sluttevaluering ble mottatt på e-post fra Silje Vestvik som er kommunikasjonsleder hos Festspillene i Bergen:

Festspillene i Bergens chatbot ble bygget i et samarbeid mellom Festspillene (FiB) og Bouvet høsten 2019. Det er en enkel FAQ-løsning, som har som formål å hjelpe besøkende til riktig sted på FiBs hjemmesider, fib.no. Chatboten supplerer den bemannede chattjenesten på fib.no Slik kan FiB avlaste kundebehandlere, samt tilby enkel kundeservice også utenom FiBs åpningstider. FiB har vært opptatt av å tidlig teste ut ny teknologi, og så på chatboten som en del av strategien på dette området.

Etter lansering, ble det klart at chatboten er konstruert med svært begrensede rettigheter og muligheter for FiBs webredaktører. Webredaktørene har kun anledning til å redigere de ulike 15 svarene som chatboten er programmert til å oppgi. De kan ikke se hvilke spørsmål som kommer inn, rate svarene chatboten gir eller ta ut noen form for statistikk. Retrening av chatboten har vært gjort via en manuell og tidkrevende prosess. FiB har som regel har bedt Bouvet om å hente ut data for spørsmål- og svarhistorikk, gjort en manuell gjennomgang av svarene, lagt til data fra andre kundehenvendelser, og til slutt bedt Bouvet om å fôre chatboten med oppdaterte data. Arbeidssituasjonen etter retrening er fortsatt den samme; FiBs webredaktører har fortsatt ingen følelse for om kvaliteten på svarene chatboten gir går opp eller ned, eller om den blir brukt i det hele tatt. Gjennom manuell gjennomgang av dataene har FiB også sett bevis på frustrerte kunder som blir sendt i ring, og chatboten oppnår da selvsagt ikke sitt formål. Alt dette har gjort at flere i FiB har tvilt på om bruk av chatboten en hensiktsmessig.

Studentgruppen har tatt tak i problemstillingene som FiB beskriver. Gjennom deres forslag til løsning kan webredaktørene se spørsmål som kommer inn og chatbotens svar i realtid. Det gir FiB nye muligheter til å raskt forbedre informasjonen på fib.no basert på spørsmålene som folk stiller, og kundebehandlere kan få en drastisk bedre forståelse av hvilke utfordringer som er vanlig blant kundene. Løsningen gir en enkel mulighet for å validere chatbotens svar, og slik forbedre kvaliteten kontinuerlig. Det er også mulig å legge inn nye, sesongbaserte svar – svært nyttig for en organisasjon som får mange spørsmål knyttet til det unike programmet som presenteres hvert år. **Sesongsvarene kan i tillegg gjøres permanente.**

Ettersom løsningen er nettbasert og kan brukes av alle etter en kort gjennomgang, vil valideringsarbeidet kunne gjøres av kundebehandlere i stille perioder, slik at FiB bedre får benyttet sin arbeidskapasitet. I tillegg gir løsningen også en enkel mulighet for å retrene chatboten, basert på de siste validerte dataene. Dette betyr at retrening kan gjøres oftere, raskere og billigere.

Studentgruppens løsningsforslag inkluderer gode muligheter for sortering og statistikk. Sorteringsfunksjonene er nyttig for gjennomgang av større mengder data og for å identifisere utfordringer med FiBs kommunikasjon. Statistikkfunksjonene vil kunne brukes for til å gjøre bedre analyser av hva kundene som bruker chatboten lurer på, til å spore utvikling over tid, samt følge med på chatbotens analyse av egen svarsikkerhet.

Løsningsforslaget til studentgruppen dekker samtlige av de funksjonene som FiBs webredaktører og kundebehandlere har savnet. Skulle vi ta i bruk løsningen, vil mye frustrasjon og usikkerhet rundt chatboten forsvinne, og FiB vil ha et mye tydeligere bilde av om chatboten er til hjelp for våre kunder og kundebehandlere, eller om den mest av alt fungerer som et irritasjonsmoment.

Vi i FiB har opplevd møtet med studentgruppen som udelt positivt. De har lyttet til vår beskrivelse av problemstillingene rundt chatboten og presentert gode løsninger for å svare på disse. I dialogmøter har de presentert løsningen sin på en tydelig måte, de har utfordret oss og stilt gode spørsmål. De har vært lydhøre for våre tilbakemeldinger på løsningen, og har kommet tilbake med ny og justert funksjonalitet på en rekke områder. Vi kan lett se for oss å ta i bruk løsningen, og tror den ville kunne bidra svært positivt i arbeidet med kundeforståelse og -analyse – og på sikt, vil løsningen bidra sterkt til at chatboten – og dermed FiB – kan hjelpe kundene våre på en bedre måte.

Mvh
Silje Vestvik
Kommunikasjonsleder, Festspillene i Bergen