

Problembeskrivelse fra Bouvet

Følgende problembeskrivelse ble mottatt fra Marek Vetter som er vår veileder fra Bouvet:

FiB har idag en chatbot som leder kunder på nettsiden til den rette delen av deres nettside. Dette er en tjeneste som går i bakgrunnen og har gjort det siden den ble opprettet i 2019. Det er ingen som er satt til å ha ansvar for chatboten men de som tar ansvar for den er personer uten den spesifikke tekniske kompetansen man trenger for å hente ut info og gjøre endringer på chatboten.

FiB ønsker seg et brukergrensesnitt mot chatboten. Uten at de har formalisert hva dette skal være må det være noe som er lett tilgjengelig for noen uten den tekniske forståelsen for teknologien bak chatboten. Videre må det være selvforklarende slik at man ikke må sette seg inn i funksjonene til brukergrensesnittet hver gang man skal inn å gjøre noe. Bakgrunnen for dette er at FiB sin chatbot-funksjon tas i bruk av kunder i forbindelse med selve festspillene som går en gang i året. Med stor sannsynlighet vil det derfor gå nesten et år før enkelte av funksjonene tas i bruk igjen.

Spesifikke ønsker for brukergrensesnittet:

- Få en rapport på spm/svar fra den foregående uken/dagen
 - Dette kan potensielt bli mye, så kanskje man skulle dele det inn i topp/bunn svar med høyest/lavest konfidens
- Kunne endre kategorinavn/svarrespons
- Få en liste over usikre svar
- Gi respons på svarene som gis, på en skala fra f.eks. 1-6 (dette var et dårlig svar)
 - Mulighet for å mate dette tilbake igjen til algoritmen slik at man kan trene bedre modeller
- Mulighet for å tagge svarene, slik at tagging ikke blir en tungvint prosess.
 - Gjerne slik at man kan ta noen og fortsette en annen dag
- Hvis man får tagget svarene relativt raskt gi ut en score på hvor bra bot-en har fungert i det siste
 - Kjøre en eval på svarene som er gitt ut foregående uke
 - Slik at man kan se hvor bra bot-en presterer
 - Også over tid