

Chatbot Navestad

Prosess

I forbindelse med oppgaven om å lage en chatbot begynte vi med å velge domenet for det vi ønsket å automatisere. Det vi så på var veiledning og kundeservice som interessefeltet, bestemte vi oss for å lage en chatbot for NAV, der målet først og fremst var å bli kjent med rammene for å lage en chatbot og sette oss inn i hvordan en slik robot kunne bli designet for NAV.

Arbeidet startet med å dele rollene ut i fra hvem som hadde domenekunnskap fra før. Deretter leste vi oss opp på Facebooks Chatfuel -rammeverk for å forstå hvordan en kan designe chatbots gjennom dem. Vi prøvde oss frem på plattformen, og utforsket de forskjellige metodene og funksjonalitetene. Det viste seg at verktøyet hadde en del begrensninger, og vi ble stadig kastet ut av plattformen. Likevel lyktes vi med å lage en fullstendig samtale i chatboten til slutt, og det var relativt enkelt å lage en god flyt. Innholdet i samtalen er inspirert av innhold vi fant på NAV sine nettsider.

Resultat

Chatboten vi har designet gir brukeren mulighet til å få mer innsikt i NAVs saksbehandlings-metodikk. Formålet er å kunne hjelpe brukere til å forstå hvordan NAV kan hjelpe de ut i fra hvilken situasjon de står i. Chatboten består av flere valgalternativer underveis som skal veilede brukeren til informasjonen som er aktuell for de.

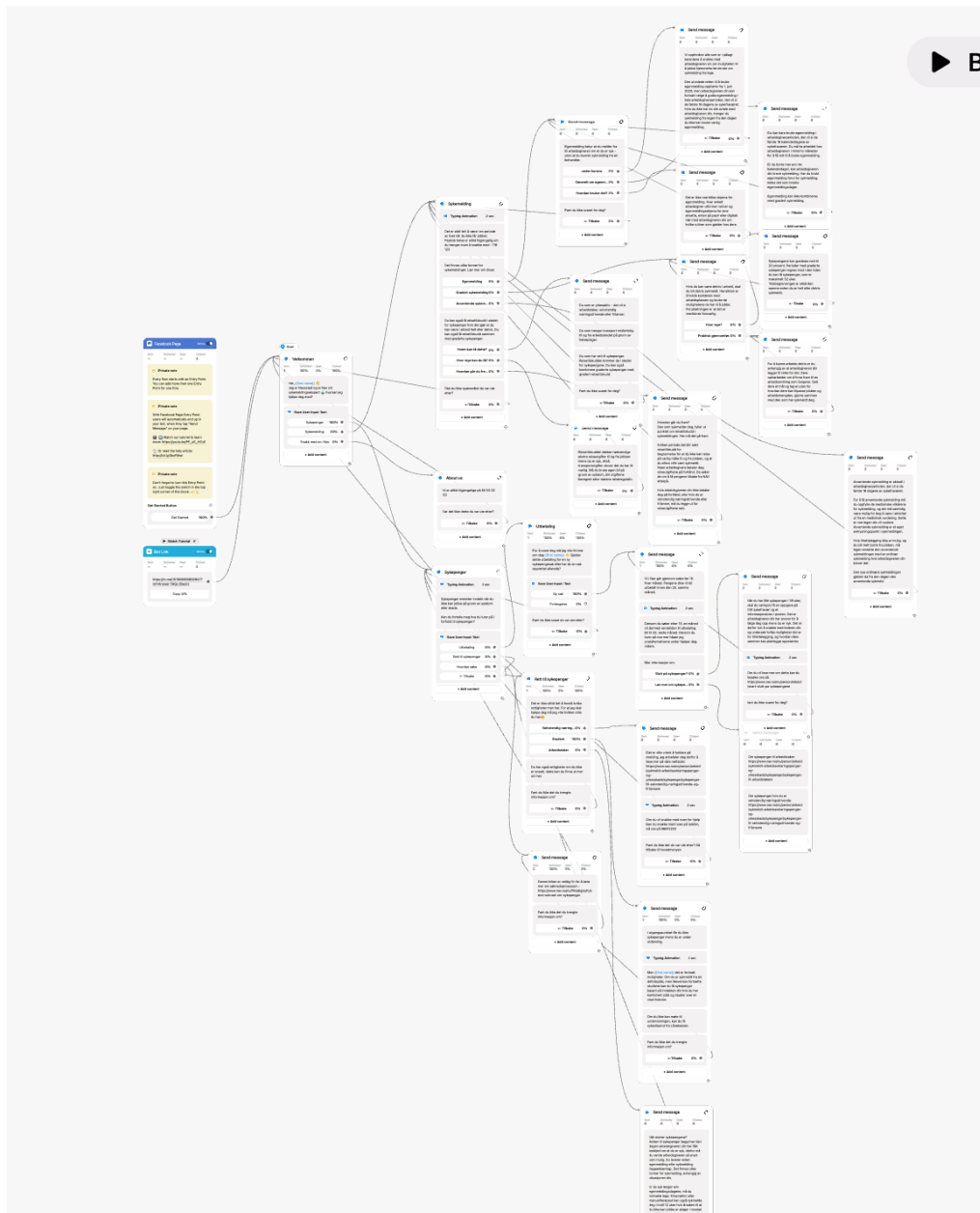
Refleksjon

I begynnelsen startet vi arbeidet med å utvikle chatboten gjennom chatteron.no som ble presentert i forelesning, men denne opplevde vi som treg og vanskelig å ta i bruk. Gruppen gjorde da sin egen research og fant Facebook sin tjeneste for å bygge egen chatrobot. Selv om vi valgte å gå for denne fordi den så enklere ut møtte vi på flere utfordringer under utvikling av roboten her og.

Hva har vi lært?

Chatboter må være komplekse: Vi valgte å snevre inn omfanget i vår chatbot, men opplevde likevel at det var vanskelig å skulle lage ferdige alternativer til brukerne innenfor komplekse tema. En viktig

lærdom her er at for at en chatbot skal kunne fungere optimalt og være til nytte så er det essensielt at det tenkes nøye gjennom valg av alternativer, formuleringer og ellers at den er bygget på en fornuftig og god flyt.



Bilde 1: treet for chatboten