

Eindrapport Sam

Chatbot experiment Kinderbijslag

Intro

Er is begin mei 2017 een Design Sprint uitgevoerd waar een chatbot als mogelijke oplossing uit voortkwam. Een oplossing voor het probleem dat klanten niet altijd snel genoeg antwoord krijgen op hun algemene vragen. Tijdens deze sprint is het prototype getest en succesvol gevalideerd. Op basis van de positieve feedback is besloten om een volgende stap te zetten en een MVP (Minimal Viable Product) te ontwikkelen.

Eerste versie MVP

Voor de eerste versie van de MVP zijn we gestart met het verzamelen van de meest gestelde vragen omtrent Kinderbijslag. We hebben van de website van de SVB de meest gestelde vragen gepakt van de contactpagina en de onderwerpen van de homepage Kinderbijslag. Deze waren de input voor de vragen, de content daarachter was input voor de antwoorden. Hierna is Foryard begonnen met de bouw van de chatbot in Stemplay.

De eerste versie hebben we getest op onze eigen webiste, www.novum.nu via de chatapplicatie Intercom en via Facebook messenger op een nieuw aangemaakte pagina.

We hebben intern getest en hiermee ook de eerste demo's gedaan voor het management van Ontwikkeling & Vernieuwing en het management van IT. Daarna hebben we een test gedaan met klanten door ze via een Facebook campagne naar onze speciale pagina te krijgen. Dit leverde al snel een aantal gesprekken op waarbij we al snel zagen dat Sam vaak totaal de weg kwijt was en de klanten afhaakten.

Het begin van het gesprek ging via een knop 'Let's get started' goed, maar soms was Sam toch de weg kwijt. Hierdoor start het gesprek niet goed waardoor het verloop te slecht is. Hierdoor viel Sam vaak uit. Daarbij kwam ook dat Sam de interpretatie van de vragen te vaak verkeerd inschoot. Hierdoor was onze conclusie dat we op deze manier geen goede testresultaten zouden behalen. Hierop hebben we Sam offline gehaald en zijn we aan de slag gegaan met een tweede versie waarbij de feedback hebben verwerkt.

Tweede versie MVP

De tweede versie hebben we het gesprek laten beginnen zonder knop omdat de knop het te vaak niet goed doet. Volgens verschillende onderzoeken beginnen mensen vaak het gesprek op Facebook met Hi of Hoi. Dit bleek tijdens onze testen toch iets anders te zijn, mensen begonnen toch direct met een vraag. Hierdoor stelde Sam zich netjes voor maar was er al een vraag gesteld. Dit leverde bij veel mensen verwarring en soms begrijpelijkerwijs ook een beetje irritatie op. Veel gesprekken liepen na het voorstellen toch goed door. Omdat Sam slechts minimaal gevoed is met informatie kon hij niet op heel veel vragen antwoord geven. Dit leverde veel dezelfde antwoorden op die daardoor ook erg bot over kwamen. Daarnaast stelden mensen vragen die Sam nog niet kon weten wat niet altijd werd begrepen door de bezoekers.

Het einde van het gesprek was ook te lastig voor Sam. Of dit was te snel of sloot helemaal niet af. Dit is een zeer belangrijk aandachtspunt bij de verdere ontwikkeling.

Feedback

De testversie van de chatbot versie 2.0 staat sinds 25 september live op Facebook. We hebben met onze advertentie op social media 5170 personen bereikt; 3561 op Instagram en 1635 op Facebook. Verder is de chatbot gepromoot via (interne) kanalen van de SVB. Dit heeft geleid tot een totaal van 82 gesprekken.

Aan iedereen is gevraagd feedback te geven op de chatbot. De belangrijkste inzichten zullen wij hier delen.

Feedback van de gesprekken:

- Zou de robot op SVB.nl intergeren.
- Zeer toegankelijk voor vragen over betaal momenten e.d.
- Snelheid is erg goed en Sam is altijd bereikbaar, slaapt nooit.
- Het gebruik is eenvoudig, de antwoorden vond ik weinig empathisch
- Tips: niet in 1 gesprek dezelfde antwoorden meerdere keren geven. En wellicht eerder laten uitvallen naar een life-medewerker. Ik kreeg namelijk rare antwoorden op mijn vraag waardoor ik eigenlijk alleen maar geïrriteerd raakte omdat het antwoord totaal niet overeen kwam met mijn vraag.
- Het tekstbegrip is nog ruim onvoldoende. Dat moet echt beter.
- Chatrobots zijn voor mij pas handig als ze meer leveren dan zoeken op de site
- Maak em iets beleefder, is nu wat bot
- Het zou leuk zijn als hij antwoord geeft op de vraag: hoe heet je baasje (Maarten)
- Aanbieden via een kanaal als Facebook Messenger maakt hem erg toegankelijk, hij reageert ook snel genoeg.

Conclusie

Het was een geslaagd experiment waarbij we veel ervaring hebben opgedaan met deze technologie. We zien zeker toegevoegde waarde in conversationele klantcontact. De resultaten van dit experiment zijn input geweest voor de SVB om hier verder op in te zetten. De eerste stap is dat de SVB ervaring gaat opdoen met chatten met klanten via de eigen website. De ervaringen daaruit worden ingezet om daar waar het kan een chatbot in te zetten. Dit traject loopt op dit moment nog.

Voorbeeld van de gesprekken

Vraag: Wanneer wordt er betaald?

Novum kinderbijslag chatrobot - Testversie

Hallo, ik ben Sam. Waarmee kan ik je helpen?

Vraag: Wanneer krijg ik kinderbijslag

Novum kinderbijslag chatrobot - Testversie

De SVB maakt de kinderbijslag naar alle banken over op 3 juli 2017 voor het tweede kwartaal en op 2 oktober 2017 voor het derde kwartaal 2017. Je bank stort het geld op dezelfde dag op je rekening. Maar het verschilt per bank op welk tijdstip van de dag dit precies is.

Heb je verder ergens nog hulp bij nodig?

Vraag: Hoeveel krijg ik

Novum kinderbijslag chatrobot - Testversie

Hoeveel kinderbijslag je krijgt, hangt af van de leeftijd van je kind. Wat is de leeftijd van je kind?

Antwoord: 11

Novum kinderbijslag chatrobot - Testversie

Voor kinderen in de leeftijd van 6 t/m 11 jaar ontvang je € 240,89 per kind. Dit bedrag wordt ieder kwartaal uitgekeerd.

Ik heb in het buitenland gewoond

Novum kinderbijslag chatrobot - Testversie

Als je de kinderbijslag krijgt en in een ander land gaat wonen, maar in Nederland blijft werken, verandert er meestal niets aan je kinderbijslag. Maar als je ook in het buitenland gaat werken, krijg je alleen nog Nederlandse kinderbijslag als je: tijdelijk buiten Nederland werkt en een detachingsverklaring heeft, of als Nederlander in het buitenland in dienst van een Nederlandse overheidsinstelling werkt.

Ik wil dubbele kinderbijslag

Novum kinderbijslag chatrobot - Testversie

Voor een kind dat thuis woont en intensieve zorg nodig heeft, kun je dubbele kinderbijslag krijgen.

Wilt je meer weten over de voorwaarden voor dubbele kinderbijslag?

Ja

Novum kinderbijslag chatrobot - Testversie

De voorwaarden zijn:

- Je kind is 3 jaar of ouder, maar jonger dan 18 jaar.
- Je kind woont bij je thuis.
- Je kind heeft intensieve zorg nodig.