

Chatbots en de gebruikerservaring van de burger

Interactieve Workshop Digitaal & Burger Centraal

Bert Jehoul, Delphine Claeys & Victor Frenay

19/10/2023

Challenge

**Leer een chatbot een menselijke
conversatie voeren**

Opdracht:

Ontwerp een conversatie tussen een mens en een chatbot .

Context van de chatbot:

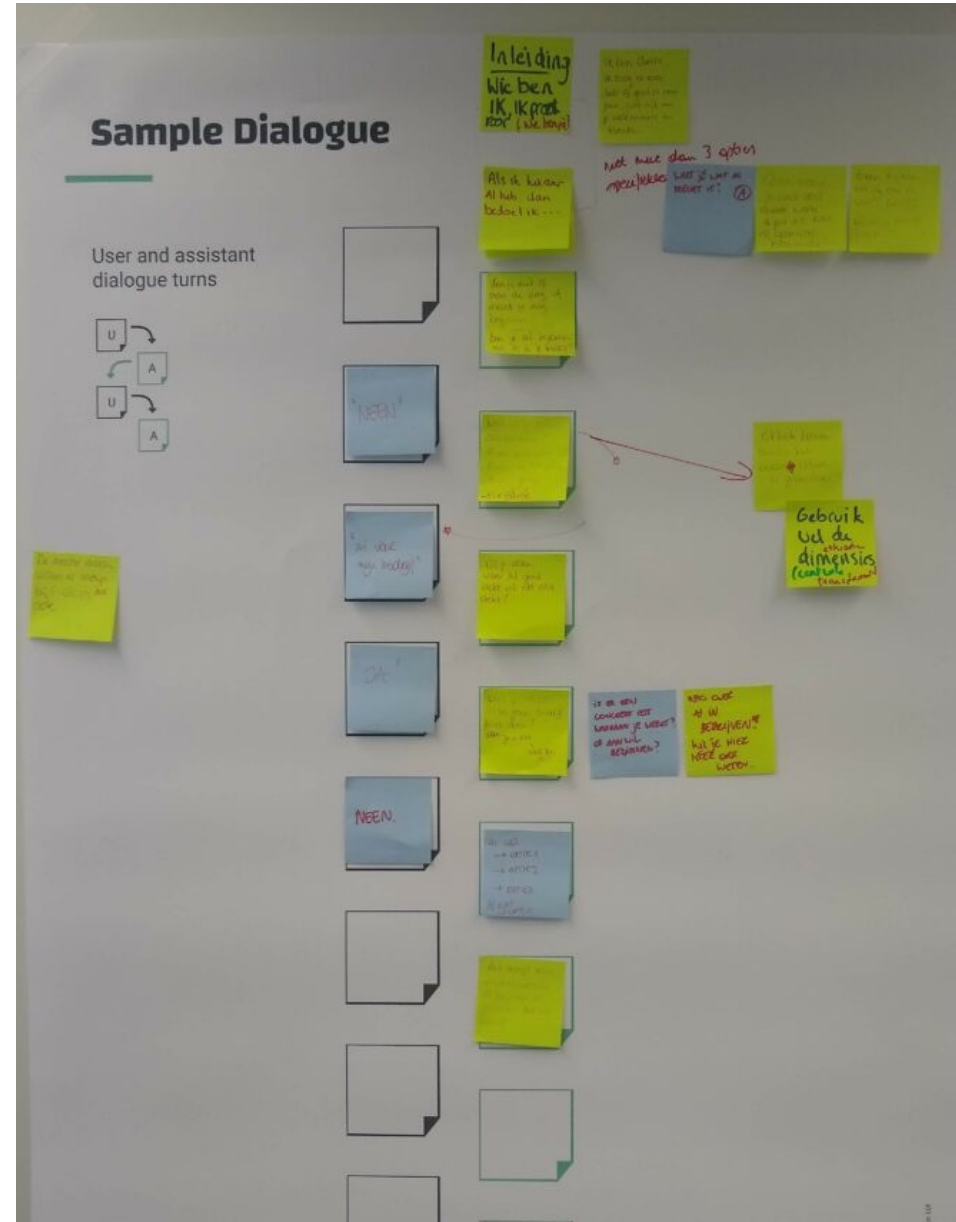
Informatie inwinnen & inschrijven voor een opleiding te volgen bij BOSA e-Campus

 Gebruiker

 Chatbot

Tijd:

12 minuten

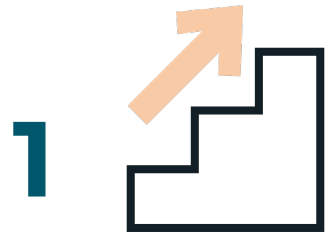


Bijkomende vragen

- Waar & wanneer zouden jullie deze chatbot aanbieden aan gebruikers? Via welk kanaal?
- Wie zien jullie als de doelgroep die de chatbot het meest zou gebruiken? En waarom?
- Is dit ook de doelgroep waarvoor hij het meest geschikt is?
- Op welke manier kan een chatbot passen in een meer inclusief design van overheids-diensten? Welke nood zou die kunnen invullen?

6 pratiques de conception inclusive





1

Faciliter les premiers pas
Maak de eerste stappen
eenvoudig



2

Simplifier le niveau
d'information
Vereenvoudig het
informatieniveau



3

Rassurer pendant le
processus
Stel gerust tijdens het
proces



4

Garder la cohérence
Consistentie bewaken



5

Proposer des
alternatives
Alternatieven
voorstellen



6

Donner accès à de
l'aide immédiate
Geef directe toegang
tot hulp

Inspiratie

Contact pagina RVA / ONEM

Contacter l'ONEM

Comment nous contacter

Chatbot

Obtenez une réponse rapide grâce à Ori, l'assistant virtuel de l'ONEM.

Chatter avec ORI

Formulaire de contact

Attestations et Duplicata - Questions citoyens et employeurs

Formulaire de contact

Contact Center

Les jours ouvrables - De 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h00.

Bon à savoir : à partir de 15 heures, la file d'attente est généralement plus courte

02 515 44 44

Les Bureaux de l'ONEM

Trouvez l'adresse d'un bureau de l'ONEM

Les bureaux de l'ONEM

Contact

Chat

The screenshot shows the CSAM Helpcenter interface. At the top, there's a navigation bar with 'CSAM' logo and 'Helpcentrum' title. Below it, a search bar prompts 'Geef hier uw vraag of een zoekterm in.' The main content area features a grid of FAQ topics, each with an icon and a title: 'Vragen over digitale sleutel eID kaartlezer', 'Vragen over digitale sleutel itsme®', 'Vragen over digitale sleutel myID.be@', 'Vragen over digitale sleutel Beveiligingscode via e-mail', 'Vragen over digitale sleutel Beveiligingscode via mobiele app', 'Vragen over digitale sleutel Beveiligingscode via token', 'Vragen over digitale sleutel Commercieel certificaat', and 'Vragen over digitale sleutel Gebruikersnaam en wachtwoord'. An overlaid chat window titled 'Service Desk' shows a conversation with a chatbot named Ori. The chatbot's message reads: 'Hallo! Ik ben de chatbot voor de onlinediensten van FOD BOSA. Ik ben een robot in opleiding, geen mens, maar help u graag verder. hoe kan ik u helpen? Kies één van de suggesties hieronder of stel een open vraag.' Below the chatbot's message are five suggestions: 'Mijn gebruikersnaam en wachtwoord zijn geblokkeerd.', 'Ik heb een probleem met eid.', 'Ik kan mijn eID-kaart niet lezen in de eid viewer.', 'Hoe kom ik aan een digitale sleutel?', and 'Hoe krijg ik toegang tot My eBox?'. The chat window also shows a text input field and a 'Verstuur' button.

FAQ pagina CSAM




Conversation Design

Wat ging er goed ?

Wat was moeilijker?


- De **gespreksboom** met al zijn aftakkingen
 - focus on the **use case** -> wat zijn de verwachtingen van een gebruiker waar de bot op gaat antwoorden
- De **openingszin**
 - **Meer dan enkel hallo** -> schep de juiste context, informeer de gebruiker (ook e.g. GDPR & dat het geen menselijk contact is)
- Complexiteit versus **eenvoudigheid**
 - Conversational copy writing -> informatie opdelen in kortere zinnen




We're not able to offer an exchange on returned items and all returned items will be refunded once they've been received by our warehouse. If you need a different size or colour of an item, then you'll need to place a new order.

If you're an International customer, please [click here](#) for more information about returns. If you're looking to return a faulty or incorrect item, please [click here](#) for more information on faulty items or [click here](#) for more information on incorrect items.

An example of non-conversationalized copy.



We don't offer exchanges, but we do offer refunds!



You can reorder the item that you want and return the item that didn't work out.

You might also find one of these topics helpful 📌

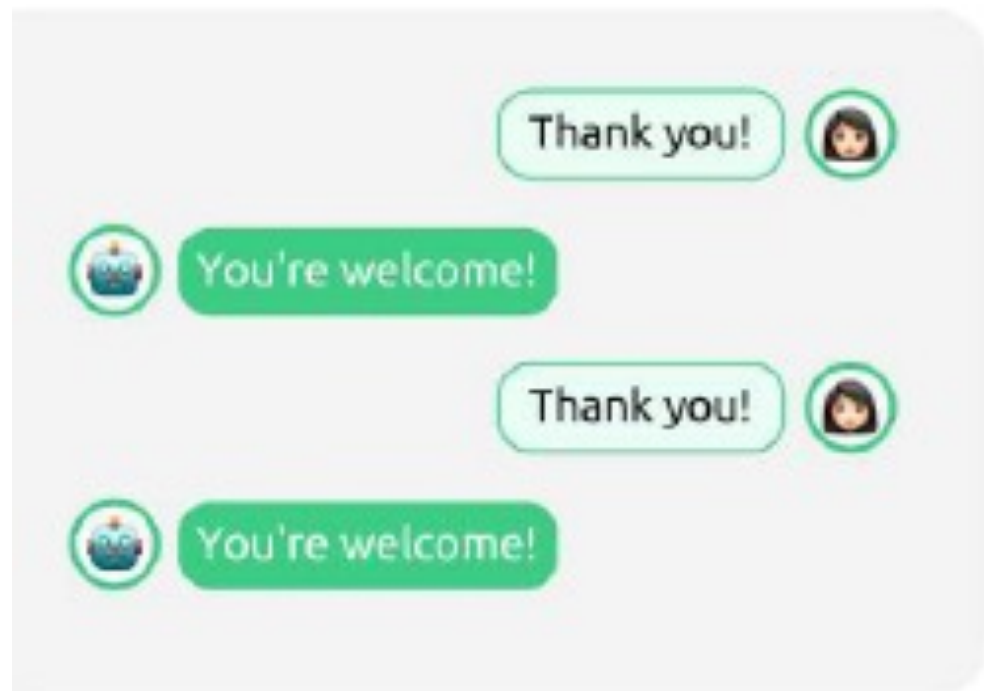


How to make a return

My order has a faulty item

How to place a new order

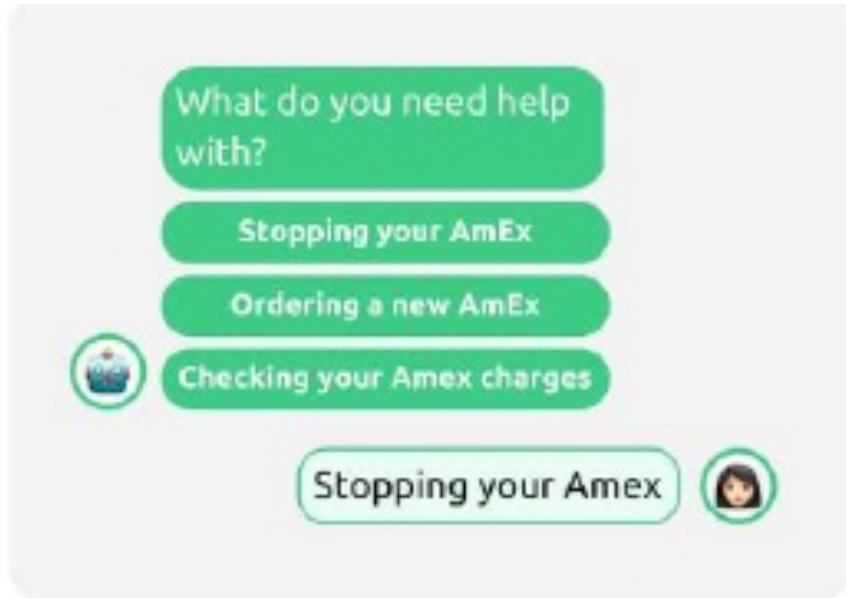
An example of conversationalized copy.



A bot that doesn't use copy variations.



A bot that uses copy variations.



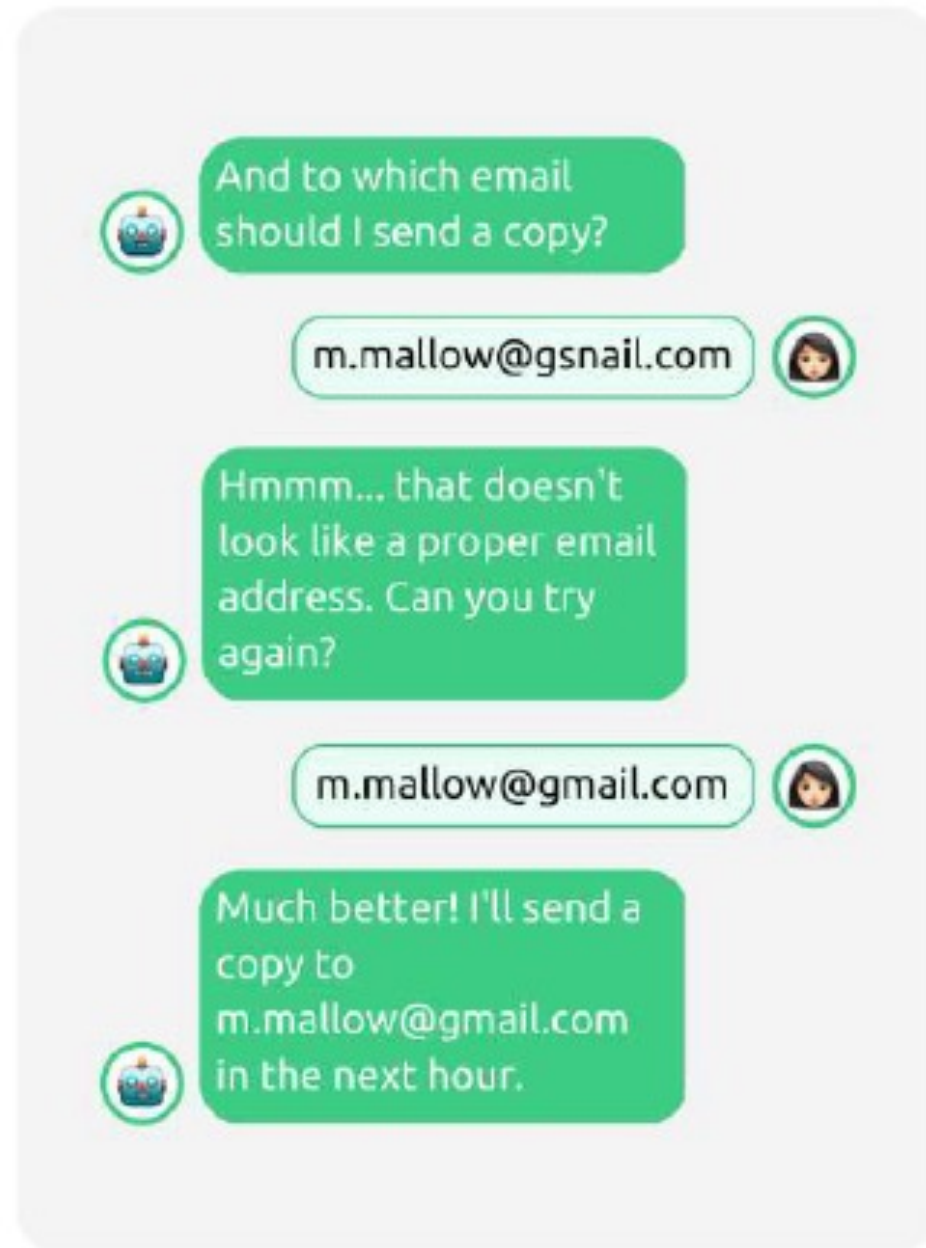
A bot that doesn't use first-person pronouns is a strange experience for the user when (s)he clicks a button option.



A bot that uses first-person pronouns feels more natural when the user clicks a button option.



An an example of user input validation.



An an example of automatic email validation.

What can I get you to drink?

Coffee

Do I understand correctly that you want a coffee?

YES NO

YES

Do you want anything else in your coffee?

Milk

Sugar

Milk & sugar

Nothing

An example of explicit confirmation.

What can I get you to drink?

Coffee

Would you like anything in your coffee?

Milk


Sugar

Milk & sugar

Nothing



That's not what I ordered

An example of implicit confirmation.

I lost my credit card 


Which credit card did you lose?

- American Express
- Visa
- Mastercard

 American Express 


What do you need help with?


- Stopping my AmEx
- Ordering a new AmEx
- Checking my Amex charges



This screenshot shows a chatbot conversation where the bot does not use personalization. The user reports a lost credit card, and the bot asks for the card type. The user selects American Express. The bot then asks for the user's needs, and the user selects 'Checking my Amex charges'. The bot's responses are generic and do not reference the user's specific card or previous actions.

An example of a conversation where a bot uses no personalization.


I lost my credit card 

 Argh, that's frustrating!

You did the right thing by already blocking your Amex.

How can I keep helping you?

- Ordering a new AmEx
- Checking my Amex charges
- I lost a different card



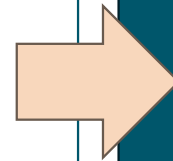
This screenshot shows a chatbot conversation where the bot uses personalization. The user reports a lost credit card. The bot responds with an empathetic statement and a personalized suggestion: 'You did the right thing by already blocking your Amex.' The bot then asks for the user's needs, and the user selects 'I lost a different card'. The bot's responses are tailored to the user's specific situation and previous actions.

An example of a conversation where a bot uses personalization.

User Testing

Key Insights

- There's still a **general mistrust** in chatbots
- Top priority for the user is **to be understood** by the chatbot
- Users often need assistance in **understanding the nature** of their problem/questions
- Chatbots should be an **integrated part** of the assistance services, and users expect an **easy transition** from one service to another (chatbot -> call centre)



Key Recommendations

- If the chatbot doesn't have **clear goals and position**, it's better not to use it
- Today, chatbots are expected to **fluently converse** like humans do
- The conversation should **assist** the user towards their **answer** (clear suggestions)
- Provide **easy way-outs** or **alternative channels** for the users

De 'Conversational AI' opleiding op ecampus



1. ChatBot, CallBot,... Wat is dat?



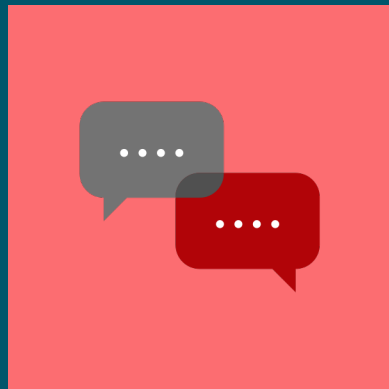
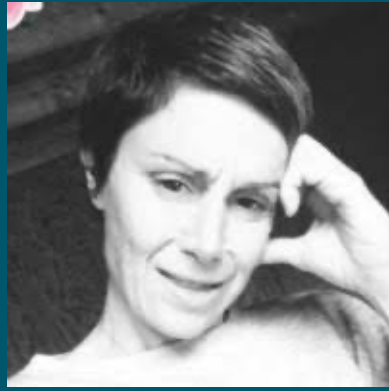
2. Conversational design



3. Hoe werkt het AI-systeem van een gespreksassistent?



[Chatbot, IA and conversational design \(ofoifa.be\)](https://ofoifa.be)



Digitaal & Burger Centraal

Bedankt !

bert.jehoul@bosa.fgov.be

delphine.claeys@bosa.fgov.be

