

Praksis høsten 2025 - Phonero



Praksisprosjekt

Grad: Bachelor

Studium: IT og informasjonssystemer

Fakultet: Fakultet for samfunnsvitenskap

Emnekode: IS-302, praksisprosjekt

Leveringstidspunkt: 2025 - Høst

Samarbeid: Phonero

Deltakere

- Kata-Loore Tamm
- Hedda Kjeldby

Praksis hos Phonero - Digi-team

Som en del av digi-teamet hos Phonero hadde vi i oppgave å forbedre chatboten *Phonelia*. I løpet av høsten ble kontaktskjemaet fjernet fra Phonero sine nettsider. Hensikten med dette er å redusere antall kundeservice via mail. Dette fører konsekvent til mer trafikk i chatboten, som nå blir første kontaktpunkt for kundene. Grunnet dette, fokuserte teamet på å øke botens kapasitet til å håndtere og løse ulike kundeservice på egen hånd, før de eventuelt eskaleres til kundesenteret. På sikt er målet å redusere antallet kundeservice som eskaleres til kundeservice for å lette trafikk, samt øke tilgjengelighet og fleksibilitet for kundene.

Vi har blant annet definert og konfigurert AI-agenter som kan håndtere ulike kundeforespørsler, samt benyttet interne API-kall for å gjennomføre reelle endringer i kundesystemene. En sentral del av arbeidet har vært å utforske og bruke utviklingsverktøyet Ultimate, som benyttes til å bygge og vedlikeholde chatboten. Vi har rekonfigurert dialoger slik at de tilpasses brukerens innloggingsstatus, rolle og plattform, og konvertert eksisterende dialoger til "procedures" for å skape en mer strukturert og effektiv arbeidsflyt. I tillegg har vi rettet feil og oppdatert kunnskapsbasen i boten for å sikre mer nøyaktige og relevante svar. Vi har også implementert og testet API-integrasjoner i ulike prosedyrer, samt analysert samtalelogger fra faktiske brukere for å identifisere forbedringsmuligheter og øke treffsikkerheten i chatbotens respons.

Gjennom praksisperioden har vi samarbeidet tett med ansatte i Phonero, både i digi-team, utvikling og kundeservice. Vi har fått god veiledning, innsikt og støtte underveis i arbeidet. Dette har gjort semesteret svært lærerikt og motiverende. Vi har fått innsikt både i teknisk utvikling og samarbeid i et profesjonelt arbeidsmiljø. Hos Phonero har vi vært del av et veldig inkluderende arbeidsmiljø og følt oss godt ivaretatt denne høsten.