

Praksis hos Phonero - Chatbot

Praksis hos Phonero - Chatbot

Gjennom praksisperioden hos Phonero har vi hatt muligheten til å fordype oss i chatbot-teknologi, med hovedfokus på å forbedre boten. Phoneros chatbot, "Phonelia," er utviklet med verktøyet Ultimate.ai, og det er her vi har arbeidet med både analyse og forbedringer. Våre hovedoppgaver dette semesteret har vært analyse og implementeringen av Zeroshot-boten. Analysen har bestått av å gå gjennom store mengder kundechatter med "Phonelia" for å kartlegge hva som ikke fungerer optimalt og hvorfor. Spesielt har vi identifisert faktorer som gjør at kundene ikke får korrekte svar, samt hva som kan føre til frustrasjon og lave vurderinger. Basert på denne analysen har vi deretter gått inn i dialogen til boten og rettet opp i de i problemene analysen avslørte.

Videre har vi lært mye av å implementere og lansere Zeroshot i boten. Dette innebærer at boten trenes til å gjenkjenne forespørsler basert på noen få setninger som beskriver temaet, i stedet for å være avhengig av rundt 80 ulike "expressions" – altså ulike måter brukere kan stille det samme spørsmålet.

Vi har jobbet tett med ansatte på bot-teamet, som har gitt oss verdifull hjelp og veiledning, noe som har gjort dette semesteret svært lærerikt og givende. Praksisen har gitt oss uvurderlig erfaring, både teknisk og i samarbeid på en arbeidsplass. Phonero har et inkluderende og trivelig arbeidsmiljø som har fått oss til å føle oss godt mottatt og ivaretatt gjennom hele semesteret.

Fullført oppgave

Publisert: 2024-11-07
Grad: Bachelor
Studium: IT og informasjonssystemer
Leverings- 2024 - Høst
tidspunkt:
Samarbeid: Phonero

Fagområder

- Datateknologi

Fakultet

- Fakultet for samfunnsvitenskap

Emnekoder

- IS-302, praksisprosjekt i Infosys., bachelor

Deltakere

- Mie Maxine Mjølstad Nord
- Rebekka Broderstad

Del på sosiale medier: [!\[\]\(3211b5d1d968fc1665909b34f9f16010_img.jpg\)](#) [!\[\]\(d47ad152ec3d86a04ad64c8049e1f17f_img.jpg\)](#) [!\[\]\(6b7fbb0b7bdb78cadf73d50851a4dfb1_img.jpg\)](#)