

Beskrivelse av prosjekt - gruppe 18

Gruppemedlemmer

Annette Aas Brynhildsen

Jeg heter Annette, er 27 år og kommer fra Tvedestrand. Mine interesser innenfor IT er i hovedsak design og frontend, men også hvordan teknologien kan bidra til utviklingen av samfunnet og næringslivet. Før dette studiet fullførte jeg en bachelorgrad i økonomi og administrasjon..

Linkedin:

<https://www.linkedin.com/in/annette-aas-brynhildsen-253b5a236/>

Caroline Helland

Jeg heter Caroline, er 23 år gammel, kommer fra Horten og bor nå i Kristiansand. Innenfor IT er mine hovedinteresser frontend og design.

Linkedin:

<https://www.linkedin.com/in/caroline-helland-96b263269/>

Dzemil Alendar

Jeg heter Dzemil og er 23 år gammel fra Kristiansand. I løpet av studiet har interessen for backendutvikling vokst, og jeg har opparbeidet meg god erfaring med programmeringsspråk som Php, JavaScript, C# og Python. Jeg har også skjönt hvor viktig det er å være klar over hvordan teknologien er med på å endre oss og samfunnet.

Linkedin:

<https://www.linkedin.com/in/dzemil-alendar-bb960a303/>

Nora Lohne

Mitt navn er Nora, jeg er 23 år gammel og kommer fra Kongsberg. Min hovedinteresse innenfor IT er hovedsakelig frontend. I 2023 hadde jeg gleden av å jobbe som læringsassistent og mentor ved UiA. Utenfor studiene engasjerer jeg meg i studentlivet som nestleder i linjeforeningen til IT og informasjonssystemer.

Linkedin:

<https://www.linkedin.com/in/nora-lohne-515023288/>

Rebekka Broderstad

Jeg heter Rebekka, er 25 år og kommer fra Haugesund. Mine hovedinteresser innen IT ligger innen UI/UX, skyteknologi, analyse og design. Med en bachelorgrad i Markedsføring og ledelse fra Universitetet i Agder, har jeg en bred kompetanse som har vært svært verdifull under arbeidet med bachelorprosjektet. Jeg tar med meg erfaringer fra flere områder, inkludert analyse, kartlegging, datatolkning, markedsundersøkelser og prosjektledelse, som alle har bidratt positivt til min videre utvikling innen IT.

LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/in/rebekka-broderstad-8a2479302/>

Oppdragsgiver

Bachelorprosjektet «Phonelia i selvbetjening - chatboten som skal bistå kunden 24/7» som ble gjennomført våren 2025 var i samarbeid med Phonero. Prosjektet er gjennomført som en del av bachelorprogrammet i IT og informasjonssystemer ved Universitetet i Agder. Gjennom dette prosjektet har gruppen samarbeidet tett med Phonero, et norsk teleselskap som tilbyr abonnement og tjenester til bedrifter og offentlig sektor. Phonero er i dag eid av Telia, og har sin hovedvirksomhet i Kristiansand med rundt 150 ansatte. Med over 350 000 kunder har Phonero blitt kåret til kundefavoritt på bytt.no flere år på rad, noe som gjenspeiler selskapets sterke fokus på kundetilfredshet. I løpet av prosjektet har gruppen vært i et samarbeid med avdelingene for kundeservice og IT, som har vært avgjørende for utviklingen av chatboten Phonelia.

Prosjektbeskrivelse

Få Phonelia inn i Din Bedrift.

1. Analyse av relevante bruksområder, hvilke informasjon som må hentes, hvilke informasjon som allerede finnes og kan gjenbrukes.
2. Eventuell brukeranalyse (InHouse og eksternt), hvilke funksjoner ønsker brukere av Din Bedrift hjelp med, hvilke saker får kundeservice mye henvendelser om som en ChatBot vil kunne løse.
3. Uttrykket til Phonelia, skal det være ett tydelig skille på Boten? Eller vil det letteste for brukeren være samme bot.
4. Hente og implementere informasjon fra databasen, SQL-spørringer
5. Utvide eksisterende API
6. Front-end arbeid og design, hvordan vil dette se best mulig ut i applikasjonen, gjøre det så brukervennlig som mulig.
7. Trening og forbedring av dialogflyt, intents, testing og alt dette innebærer.

Målet med oppgaven vil da være å levere en fungerende bot i Din Bedrift, som kan hente

kunde/brukerinformasjon, veilede brukeren, løse enkelte oppgaver for brukeren, sette over bruker til kundeservice når det trengs, samt svare på generelle spørsmål brukerne måtte ha.

Samarbeid, arbeidsdeling og arbeidsrutiner:

Vi er så heldige å få fast kontorplass på Phonero sitt kontor, noe vi gjerne vil benytte oss av, både på grunn av smidigheten ved å ha et fast kontor samtidig som vi får benyttet oss av kompetansen de har på huset, og den tette dialogen vi da kan ha med de andre på bot-teamet hos Phonero. Her tenker vi å være rundt fire ganger i uken, med en arbeidstid på åtte timer. Vi vil benytte oss av Scrum som rammeverk, og en agil arbeidsmetode vil bli brukt. Jira vil også bli benyttet som visualiseringsverktøy. Ellers vil arbeidsoppgaver bli fordelt med både interesser og kompetanse tatt i betraktning slik at alle får prøvd seg på det de måtte ønske samtidig som vi kan bruke kunnskapen vår på en effektiv måte.

Utfordringer/ kompleksitet

Hovedutfordringen vi møtte på under prosjektet var mangelen på kunnskap som var nødvendig for å utføre prosjektet. Dette førte til at vi hadde en lang kompetansebyggingsfase i begynnelsen, som gjorde at vi fikk god innsikt i teknologien Phonero brukte og hvordan vi kunne anvende denne teorien i praksis. Utviklingen hadde flere ledd, og vi hadde dermed behov for kunnskap innen flere områder.

Teknologi/ løsninger

Gjennom prosjektet har vi jobbet med ulike teknologier: VSCode, monorepo, Zendesk, GraphQL og Keycloak. Arbeidet med disse verktøyene innebar en bratt læringskurve, som har bidratt til faglig utvikling. Phonero tilrettela for opplæring i flere av teknologiene gjennom kurs og bistod ved tekniske utfordringer som oppsto underveis i prosjektet. Teknologien hadde ulike begrensninger og forskjellige utfordringer oppsto, noe som stilte krav til våre problemløsningsevner og opprettholdelse av en åpen dialog med Phonero. Vi implementerte chatboten på begge Phoneros selvbetjeningsplattformer og utviklet ulike usecase med høy kvalitet.

Beskrivelse av produkt / resultat

Det endelige produktet er en chatbot, implementert på to selvbetjeningsplattformer (Din Bedrift og Ditt Phonero), som er i stand til å svare på henvendelser fra kunden, utføre oppgaver på kundens vegne og veilede dem på selvbetjeningsplattformen. Lenke med en video av demo, er lagt ved i dokumentet. Lenke til demo: <https://youtu.be/5JVtjDA-bko>

Hva vi har lært

Gruppen er godt fornøyd med å kunne levere en velfungerende løsning som kan bli implementert på Phoneros to selvbetjeningsløsninger. Chatboten er som nevnt i stand til å

svare på henvendelser fra kunden, utføre oppgaver på kundens vegne og veilede dem på selvbetjeningsplattformen. Vi skulle i utgangspunktet kun utvikle en løsning for en plattform, men er fornøyd med å kunne levere den på begge. Gjennom dette arbeidet har vi erfart hvordan det er å jobbe i et profesjonelt miljø med høy faglig kompetanse og mye engasjement, noe som har bidratt til både personlig og faglig utvikling for gruppemedlemmene. Vi har fått bedre erfaring i bruk av Scrum for planlegging og håndtering av utfordringer underveis i prosjektet, bruk av ulike metoder og teknikker (risikoanalyse, timeplanlegging, prosjekttrekant) for kvalitetssikring av produkt, samt bruk av teknologier for utvikling av chatbot.