

LEESWIJZER

semester 6

Nick Gnade



Spaarne Gasthuis

DE OPDRACHT

Aanleiding van de opdracht:

Het Spaarne Gasthuis wil in ongeveer 10 jaar tijd de extra murale zorg op een innovatieve manier verbeteren. De innovatie afdeling van het Spaarne is daarom ook met een opdracht voor ons gekomen, die moet bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van extra murale zorg. Er wordt zowel door Spaarne als door school gestuurd op een conversational oplossing. Hoe we conversational interfaces kunnen inzetten binnen de opdracht is dus aan ons.

Hoofdvraag:

We hebben met de hele groep de volgende design challenge opgesteld: “Kunnen we de kwaliteit van extra murale zorg verbeteren met conversational interfaces?”

Als groepje zijn we dieper gaan kijken, dan deze design challenge. Het probleem is dat de mensen niet op zoek gaan op internet of mijn.spaarne maar ze bellen altijd. Dit kan komen doordat de mensen vaak persoonlijke bevestiging willen, de website erg onduidelijk is en vol staat met informatie en omdat je voor mijn.spaarne een account aan moet maken en pas laat reactie krijgt.

Om ons, vanwege de tijd, te focussen hebben we één poli binnen Spaarne gekozen. De hoofdvraag die we hierbij hebben opgesteld is: “Kunnen we de lange telefonische wachtrij bij de obesitas afdeling verminderen, door gebruik te maken van conversational interfaces?”

DE UITVOERING

Aanpak:

Op basis van de interviews die we hebben gedaan bij Spaarne hebben we de opdracht opgesteld en een concept bedacht. Dit concept hebben we verder uitgewerkt, onder andere aan de hand van een UCDC en business model. Daarna is er veel onderzoek gedaan naar chatbots en de doelgroep om uiteindelijk het concept ook visueel uit te werken. Hierna heb ik onderzoek gedaan naar het bellen met een chatbot en dit technisch uitgewerkt in Dialogflow. Hiervoor heb ik ook een boomstructuur van onze dialoog opgesteld.

Daarnaast heb ik ons concept visueel uitgewerkt op de website van Spaarne. Dit heb ik eerst gedaan in Photoshop en vervolgens omgezet naar een interactief prototype in HTML en CSS.

Onderzoeksvragen:

VELD - interviews

Wat is er bij de werknemers van Spaarne al bekend omtrent de opdracht? Hoe kan de opdracht nut hebben voor de werknemers van Spaarne?

We hebben een aantal interviews gehouden met de werknemers van Spaarne om meer te weten te komen over de opdracht. We zijn te weten gekomen welke problemen hebben geleid tot het opstellen van de opdracht en wat mogelijke oplossingen kunnen zijn.

Bekijk de opdracht: <http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C2>

VELD - UCDC

Wat zijn de gebruikersbehoeften en doelstellingen van het product? Waar liggen de problemen en wat maakt ons product zo sterk?

Om het concept te versterken is er een User Centered Design Canvas opgesteld. Met behulp van dit canvas zijn we te weten gekomen wat ons product zo sterk maakt. Zo zijn de kernwaarden van ons concept persoonlijke bevestiging en snelle reactietijd.

Bekijk de opdracht: <http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C4>

VELD - business model

Wat zijn de belangrijkste activiteiten van het product?

Om onze belangrijkste middelen en activiteiten te bevestigen hebben we een business model opgesteld. Ook kun je met dit business model de kosten en inkomsten in kaart brengen. Zo zal ons concept de salariskosten van het Spaarne omlaag halen, doordat de werknemers bij het callcenter minder werklast krijgen.

Bekijk de opdracht: <http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C5>

BIEB - inspiratie

Wat wordt er al gedaan met chatbots in de zorg en hoe kunnen we dit gebruiken?

Er is gekeken naar de conversationele interfaces in de zorg, die er op dit moment al zijn. Hier hebben we elementen en functionaliteiten uitgehaald die we kunnen toepassen op onze eigen conversationele interface.

Bekijk de opdracht: <http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C6>

DE UITVOERING

WERKPLAATS - stijldocument

Hoe kunnen we van Tessa een persoonlijkheid maken en er voor zorgen dat ze op elk platform hetzelfde is?

Een van de kernwaarden van het concept is persoonlijke bevestiging, hiervoor moet de chatbot (Tessa) persoonlijk aanvoelen. Ook moet de chatbot op elk platform hetzelfde overkomen, het moet voelen als één persoon. Hiervoor hebben we een stijldocument ontwikkeld die richtlijnen geeft over Tessa, zoals de tone of voice en de visualisatie.

Bekijk de opdracht: <http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C7>

VELD - dialoogstructuur

Welke dialoog voor onze chatbot kunnen we het beste gebruiken voor onze doelgroep?

Om de chatbot zo gebruiksvriendelijk mogelijk te houden, heb ik een dialoogstructuur voor de chatbot gemaakt. Ik heb hierbij rekening gehouden met wat technisch mogelijk is, hoe het persoonlijk overkomt bij de gebruiker en wat de beste manier is om de gebruiker te helpen bij het beantwoorden van zijn (on)persoonlijke vragen.

Bekijk de opdracht: <http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C8>

WERKPLAATS - prototype

Hoe kun je met een chatbot de telefonische wachtrij bij de callcenters verminderen?

Om de telefonische wachtrij bij de callcenters te verminderen heb ik een chatbot gemaakt die gebruikt kan worden als de gebruiker het telefoonnummer van Spaarne belt. Met deze chatbot kun je de vragen van de mensen beantwoorden, die ze normaal gesproken aan een echte werknemer moeten stellen.

Bekijk de opdracht: <http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C9>

WERKPLAATS - prototype

Hoe kunnen we ons product bekend maken onder de doelgroep?

Om onze chatbot meer aandacht te geven heb ik een prototype van de website van Spaarne gemaakt. Je kunt in dit prototype direct chatten met de chatbot of voor een ander platform kiezen waarop je met de chatbot kunt chatten.

Bekijk de opdracht: <http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C10>

REFLECTIE

Ik vond het een erg leuke en leerzame opdracht. Het was fijn dat de opdracht meteen duidelijk was en wat er van ons verwacht werd. Ik vond het alleen jammer dat we lang hebben moeten wachten op reactie van Spaarne op onze debriefing. Aan de hand van de vragen in de debriefing hadden we namelijk onze doelgroep nog wat aan kunnen passen. Verder was het erg gaaf om voor een groot bedrijf, als het Spaarne, een opdracht te mogen doen en ze waren dan ook erg enthousiast met het resultaat.

Ik heb tijdens dit project vooral veel geleerd op het gebied van chatbots en heb me eigen sterk ontwikkeld in concepting. Zo heb ik onderzoek gedaan naar chatbots in de zorg en heb ik uiteindelijk zelf een werkende chatbot gemaakt. Op het gebied van concepting heb ik me erg verbeterd doordat ik veel invloed had op het bedenken van ons concept en ik het concept sterk onderbouwd heb, door verschillende methoden toe te passen. Daarnaast heb ik me communicatief ook verbeterd door veel visueel te maken en de eindpresentatie bij Spaarne te geven en te maken.

Mijn functioneren binnen de groep was erg goed. Mijn groepsgenoten zijn tevreden over mij en het werk wat ik heb opgeleverd heeft een grote bijdrage gehad aan ons eindresultaat. Wat dit keer ook goed ging was het verdelen van de taken, we hadden een duidelijke planning gemaakt en de taken goed verdeeld binnen de groep.

Wat ik de volgende keer beter kan doen is het dieper ingaan op één product/prototype in plaats van twee 'halve' producten te maken. Ik denk dat ik meer had kunnen leren door één prototype beter uit te werken, dan door er twee te maken.

BEWIJS

Oordeelsvorming	http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C1 Leeswijzer.
Trends	http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C6 Chatbots in de zorg.
Concept	http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C3 Bedenken en uitwerken van ons concept. http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C4 Versterken van het concept met het UCDC.
Business model	http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C5 Business model.
Marketing	
Communicatie	http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C7 Stijldocument Tessa. http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C11 Eindpresentatie.
Professionele houding	
Design	http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C7 Stijldocument Tessa.
User Experience	http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C8 Dialoog structuur voor de chatbot.
Gebruikersonderzoek	http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C2 Interviews met werknemers van Spaarne.
Development	http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C9 Prototype in Google Dialogflow. http://nickgnade.nl/s6/show.php?page=pro26#C10 Prototype van de website van Spaarne.