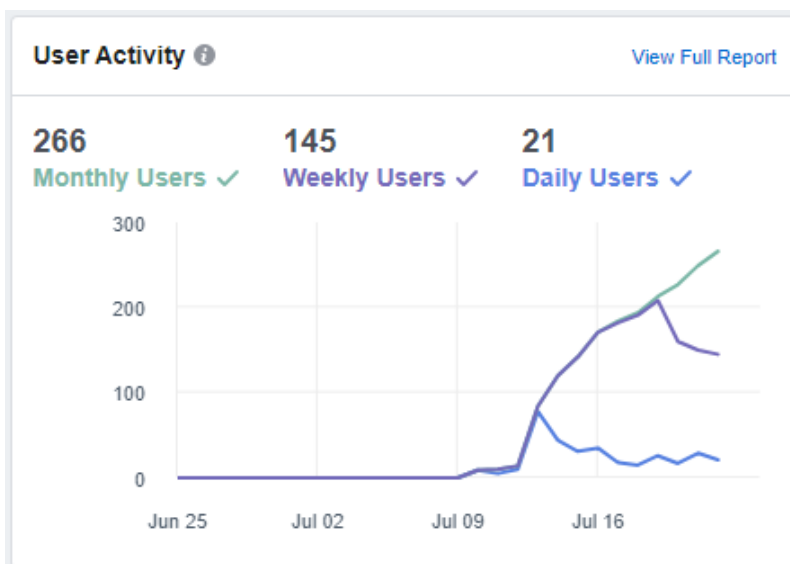




Rapport Chatbot Gentse Feesten 2018

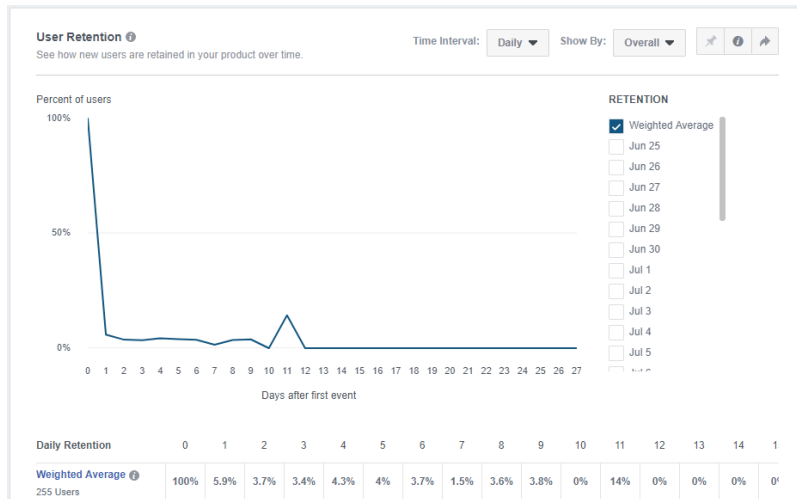
1 Statistieken

Dagelijks maakten enkele tientallen gebruikers gebruik van de chatbot. In totaal waren er een goede 250 gebruikers.



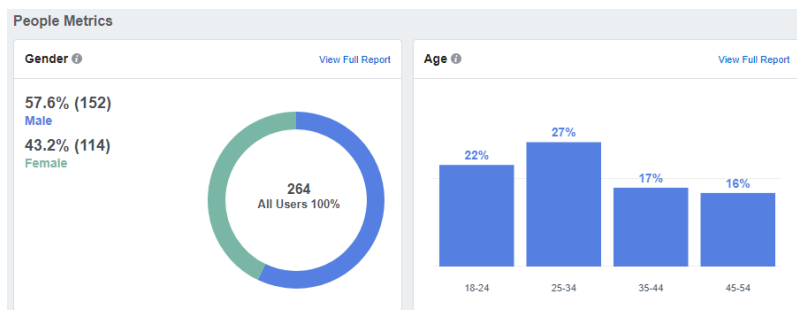
Figuur 1: Algemene User Activity

De user retention lag echter wel laag. Veel mensen maakten slechts éénmaal gebruik van de chatbot.



Figuur 2: User Retention

Tenslotte hieronder nog enkele verdere statistieken in verband met de user base.



Figuur 3: People Metrics

2 Ontvangen Feedback

Gebruikers konden feedback naar de chatbot sturen. Ze konden zeggen of ze tevreden, neutraal of niet tevreden waren en konden eventueel wat commentaar achterlaten.

In totaal kregen we 4 keer een *Tevreden*, 3 keer een *Neutraal* en 6 keer een *Niet Tevreden*.

Eén van de commentaren was "Krijg geen antwoord op mijn vraag waar Willy Bart op treedt tijdens de Gentse feesten". Als mensen dus vragen naar een bepaalde groep of een bepaald evenement kon de chatbot hier niet op antwoorden. Dit zou opgelost kunnen worden door namen van zangers of namen van evenementen te herkennen in vragen (aan de hand van entities in Dialogflow).

Een ander commentaar was "Ik wil praten tegen een echt persoon". Vaak kon de chatbot niet antwoorden op een bepaalde vraag. De chatbot geeft dan een *default fallback*. Sommige mensen beëindigden dan gewoon de chat. Andere mensen probeerden dan hun vraag anders te formuleren. Soms kon de bot dan wel succesvol antwoorden, maar vaak lukte dit niet. Op zulke momenten zou het misschien handig zijn om een verantwoordelijke voor de Gentse Feesten manueel te laten antwoorden. Dit zou kunnen gebeuren door rechtstreeks via Facebook een bericht te sturen vanuit de pagina van de Gentse Feesten. Een andere mogelijkheid is om de chatbot te laten vragen voor het e-mailadres van de gebruiker. Er kan dan via de backend een mail verstuurd worden naar een verantwoordelijke en deze kan dan via mail de vraag beantwoorden.