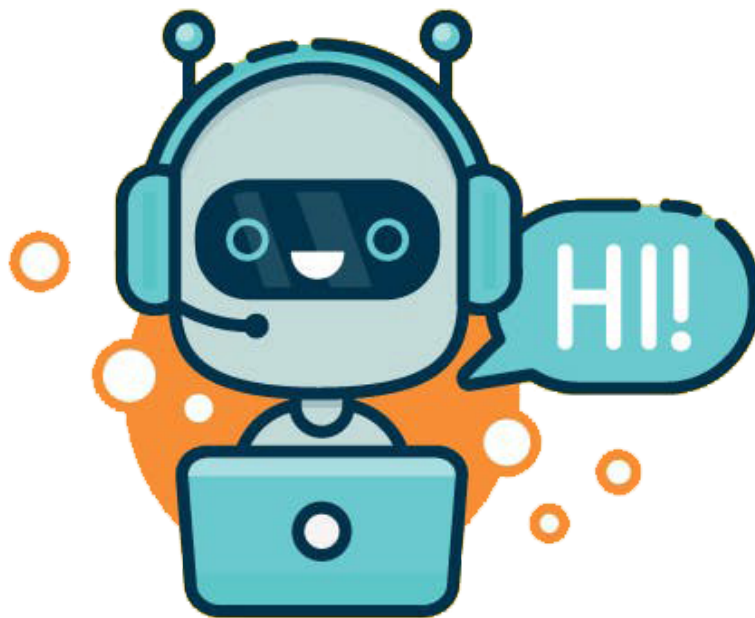


Project Initiation Document



Datum: 16 oktober 2018

Studenten: Fons van den Oever en Esmee Li

Klant: TEC4S, Eveline van Zeeland

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Introductie	3
Het bedrijf	4
Opdrachtomschrijving	5
Aanpak	7
Agenda	8
Groepsafspraken	10

Introductie

Voor u ligt het plan van aanpak over de opdracht van TEC4S 'Chatbots & Ehealth'. Dit project initiation document is geschreven voor de minor Digital Marketing.

In dit document staat het proces van het onderzoeken naar chatbots, een plan van aanpak, opdrachtomschrijving, een agenda en groepsafspraken.

Aan deze opdracht hebben wij als duo deelgenomen. Vervolgens hebben wij het hele project initiation document opgesteld door het samenvatten van de eerste afspraak met de klant Eveline van Zeeland. Waarbij het doel naar voren is gekomen om de stress verminderen tussen de tandarts doorverwijzing naar de kaakchirurg en informatie aan te bieden over het operatief verwijderen van de verstandskies.

Daarnaast willen wij graag Eveline van Zeeland bedanken voor het delen van de opdracht en het onderzoeksplan op dit moment over Chatbots & Ehealth en Sebastiaan Lefèvre voor de tutor begeleiding van dit project.

Fons van den Oever, student Commerciële Economie
Esmee Li, studente ICT & Media Design

Eindhoven

Het bedrijf

Fontys

Fontys Hogeschool heeft een onderzoeksprogramma opgericht voor verschillende onderwerpen. Het onderzoeksprogramma voor dit project heet Tech 4 Society met health als zwaartepunt. Dit programma gaat samen met ICT & HRM.

TEC4S

TEC4S bestaat uit een mix van specialisten met verschillende achtergronden. Deze achtergronden bestaan uit marketing management, ICT, HRM en psychologie, freelance content marketeer en de Universiteit Tilburg. Dit team van specialisten vormen samen het bedrijf TEC4S.

Daarnaast is er nog een samenwerking met Dutch Chatbot Coalition. Mogelijke worden er nog tandarts assistenten studenten erbij betrokken.

Opdrachtomschrijving

Productomschrijving

Het product bestaat uit twee chatbots, een warme chatbot en een competente chatbot. De chatbots voorziet de gebruikers van informatie over het operatief verwijderen van de verstandskies. De klant verwacht een oplevering waarbij de hoofdvraag in het procesverslag zal worden meegenomen. De hoofdvraag luidt: "Wat moet een chatbot in een medische context zeggen om het vertrouwen bij de potentiële patiënt te winnen?".

Naast het product wordt er een adviesplan geschreven in opdracht van Fontys Hogeschool. Naar aanleiding van het probleem "hoe kan een chatbot het vertrouwen verhogen van potentiële klanten?" Daarnaast wordt er gekeken naar het stress verminderen tussen de tandarts doorverwijzing naar de kaakchirurg en informatie aan te bieden over het operatief verwijderen van de verstandskies.

Warm en competent

Hiermee wordt bedoeld dat er in de medische context het vertrouwen moet worden gewonnen, dit relateert zich aan neuromarketing. Om vertrouwen te winnen is het mogelijk om twee kanten op te gaan, namelijk 'warm' en 'competent'. Met het warme deel wordt bedoeld dat er een chatbot kan worden gemaakt die hulp-gericht is en wellicht wel met 'je' of 'jij' wordt aangesproken. Daar en tegen is competent het tegenovergestelde, deze chatbot weet alles beter en zou wellicht met 'u' of 'uw' worden aangesproken.

Doelgroep

De doelgroep is tussen de 15-25 jaar terug te vinden in het medisch vakgebied. Hiervoor is geen licentie of toestemming nodig van de overheid om het project uit te voeren. Uiteindelijk is er besloten om potentiële patiënten van de tandarts te nemen die worden doorverwezen naar de kaakchirurg. Deze potentiële patiënten worden vaak doorgestuurd wanneer er iets operatiefs moet worden verwijderd, denk aan verstandskiezen. De chatbot is de "tandarts" die vragen beantwoordt over de doorverwijzing en de operatie van de kaakchirurg.

Het staat overigens nog niet vast op welke plaatsen er worden getest. Het is mogelijk om studenten te vragen die deze ervaring hebben meegemaakt. Eigen ervaring mag ook worden meegenomen. Door het testen van de chatbot wordt er data gegenereerd. Deze data wordt gebruikt om de chatbot te verbeteren.

Er is ook nog de mogelijkheid om meer informatie over de doelgroep te vragen bij studenten die een studie volgen richting tandartsassistent. Het zou mooi zijn als er nog een samenwerking met een de tandartsassistent opleiding of een soortgelijke opleiding komt. Hiermee wordt er voorkomen dat er informatie onjuist is. Een voordeel van deze samenwerking is het verifiëren van informatie door deze doelgroep.

Project doel

Het doel luidt als volgt: hoe kan een chatbot het vertrouwen verhogen van potentiële klanten? Daarnaast wordt er gekeken naar het stress verminderen tussen de tandarts doorverwijzing naar de kaakchirurg en informatie aan te bieden over het operatief verwijderen van de verstandskies. Dit doel moet worden bereikt door middel van een chatbot. Daarnaast worden er varianten qua chatbots opgesteld, zo is er een "warmere chatbot" en een "competente chatbot".

Opdrachtoomschrijving

De opdracht is het ontwikkelen van twee chatbots, een warme en een competente chatbot. Meer hierover zie de kop warm en competent. De hoofdvraag luidt: "Wat moet een chatbot in een medische context zeggen om het vertrouwen bij de potentiële patiënt te winnen?". Dit wordt doorverwerkt in de context van de chatbots. Daarnaast wordt er een adviesplan opgesteld. Met als doel het adviseren van het wel of niet gebruiken van chatbots. Dit adviesplan wordt met multidisciplinaire experts gedeeld, waardoor dit mogelijk is om te kunnen implementeren.

Activiteiten

De opdracht bestaat uit verschillende activiteiten, zo is er een Conversational Design Event waarbij het team van TEC4S bij elkaar komt om te brainstormen. Tijdens dit event wordt er belangrijke informatie verschaft over de basis van chatbots. Het evenement is op 31 oktober 2018 in het Klokgebouw op Strijp-S en duurt van 10:00 tot 14:00 uur. Tijdens dit evenement komen er bezoekers met ieders een eigen achtergrond bijeen om een robot dialoog te ontwerpen. De relevantie van dit evenement zal van belang zijn, doordat een groep gaat nadenken over de warme chatbot en de andere groep over een competente chatbot. Dit gebeurt door linguïstische operationalisatie, waarbij de world café method wordt toegepast. Hierbij wordt een dialoog gestart in de setting van een café om de hoek.

Daarnaast ook het coding event: how to build a chatbot. Dit is op 23 oktober 2018 in Amsterdam, Strawinskylaan 3103. Het duurt van 17:00 tot 20:30 uur. Tijdens dit evenement komen er bezoekers met verschillende achtergronden samen. De relevantie van het project draait om het leren om een chatbot te programmeren.

De onderstaande onderzoeken helpen de klant bij het TEC4S project. De volgende taken zullen worden opgeleverd:

- Twee chatbots, een warme chatbot en een competente chatbot.
- Logboek met het gehele proces opleveren. Denk hierbij aan het vastleggen van hoe de chatbot tot stand is gekomen tot beantwoorde vragen en oplossingen. Tevens worden de testen vastgelegd.
- De uitkomsten van de gebruikerstesten.
- Adviesplan met aanbevelingen over het wel of niet gebruiken van chatbots.

Aanpak

Het plan is om de scrum-methode binnen Trello te gebruiken voor dit project. Binnen Trello worden de volgende onderdelen benoemd: Backlog, Meetings & Evenementen, To do, In progress, Review en Done. Bij elke taak is het mogelijk om een beschrijving toe te voegen. Wanneer er meetings plaatsvinden komt er in de beschrijving de tijd, locatie en doel te staan. En wanneer er een document klaar is met de feedback van de expert, dan wordt de feedback in de beschrijving toegevoegd.

Elke maandag tot en met donderdag beginnen we om 10:00u met een stand-up met de projectgroep. Iedereen vertelt wat hij/zij de vorige dag heeft gedaan en wat het plan voor de dag zelf is. Er wordt eventueel feedback verwerkt op hetgeen wat al is gemaakt. Elke keer wordt er een screenshot van Trello gemaakt voor het proces van dit project.

Er wordt hoofdzakelijk gebruik gemaakt van field research om informatie te verschaffen over de opdracht. Denk hierbij aan informatie over de context en over de chatbot en het ontwikkelen hiervan. Daarnaast wordt er veel informatie uit de gebruikerstesten gehaald wanneer er een prototype chatbot gelanceerd is. Er is altijd de mogelijkheid om vragen te stellen aan anderen binnen het TEC4S team. Er worden verschillende methodieken gebruikt van het CMD pakket.

De hoofdlocatie zal op Rachelsmolen 1 in het gebouw R1 zijn. Wekelijks zal er een dag in de week op Strijp TQ worden gewerkt in verband met de Show & Grow binnen de minor Digital Marketing. Daarbij zal de locatie voor afspraken met de klant en tutor verschillen. Er zijn daarnaast nog uitzonderingen voor het bezoeken van evenementen.

Agenda

Week	Beschrijving	Deadline
6 (8 oktober - 12 oktober)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pitches bedrijven 2. Voorbereiding meeting 11-10-2018 met Eveline van Zeeland over de opdracht van TEC4S 3. Meeting 11-10-2018 met Eveline van Zeeland 	
Herfstvakantie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Project Initiation Document (PID) opstellen 2. Voorbereiding meeting met Michiel Groenemeijer over chatbots 	
7 (22 oktober - 26 oktober)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meeting 22-10-2018 met Michiel Groenemeijer 2. Coding event: how to build a chatbot 17:00u - 20:30u Locatie: Strawinsklyaan 3103 Amsterdam 3. Start onderzoek naar tools voor het bouwen van chatbots 	<ol style="list-style-type: none"> 1. PID laten checken door Sebastiaan (23 oktober 2018) 2. Deadline PID (25 oktober 2018)
8 (29 oktober - 02 november)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tentamen Fons 30-10-2018, 08:45. 2. Tentamen Fons 30-10-2018 15:15. 3. Conversational Design Event 10:00u - 14:00u Locatie: klokgebouw 144 4. Tentamen Fons 31-10-2018 15:15. 5. Tentamen Fons 01-11-2018 10:45. 6. Onderzoek naar de doelgroep. 	
9 (05 november - 09	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tentamen Fons 	

november)	<p>06-11-2018 13:15.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Chatbots test maken met de gekozen tool. 3. Warme en competente chatbots verder uitwerken door de antwoorden van het conversational design event 	
10 (12 november - 16 november)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esmee naar evenement Dynamic Experience. 2. Chatbots testen bij de doelgroep, waarbij een scenario wordt geschetst. 	
11 (19 november - 23 november)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Corendon bezoek 19-11-2018. 2. Warme en competente chatbots verder uitwerken door de uitkomsten van de testen. 	
12 (26 november - 30 november)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chatbots testen bij de doelgroep, waarbij een scenario wordt geschetst. 	
13 (03 december - 07 december)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warme en competente chatbots verder uitwerken door de uitkomsten van de testen. 2. Start procesverslag in elkaar zetten. Taken verdelen qua onderwerpen. 	
14 (10 december - 14 december)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Advies plan opstellen met de vraag waar worden de chatbots gehost, hoe de chatbots worden opgeleverd etc. 	
15 (17 december - 21 december)	<ol style="list-style-type: none"> 1. De puntjes op de i voor het procesverslag. 2. De puntjes op de i voor het advies plan. 3. Verder met de chatbots integreren. 	Deadline procesverslag

Kerstvakantie	Fons jarig op 24 december 2018. (Mogelijk een dag aan project werken indien nodig)	
16 (07 januari 2019 - 11 januari)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esmee naar evenement 2. Deadline project (9 januari 2019) 3. Hackathon KLM (10-11-2019) 4. Deadline leerportfolio (11 januari 2019) 	<ul style="list-style-type: none"> • DEADLINE PROJECT • DEADLINE LEERPORTFOLIO
17 (14 januari 2019 - 17 januari)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eindpresentatie (van alle groepen op 16 januari 2019) 2. EINDASSESSMENT op 17 januari 2019 	Eindassessment alleen op uitnodiging.

Agenda wordt nog aangevuld.

Er volgt wekelijks een Show & Grow moment op Strijp TQ.

Mogelijke dagen om afspraken te plannen met de tutor zijn dinsdag en donderdagen op locatie R1. Deze zullen wekelijks plaatsvinden.

Afspraken met de klant wordt om de week of om de twee weken gepland. De locatie hiervoor zal variëren van R3 en Strijp TQ.

Groepsafspraken

Projectgroep

Esmee Li	e.li@student.fontys.nl
Fons van den Oever	f-ons@hotmail.com

Aanwezigheid

- Beginnen om 10:00.
- Wanneer iemand **tien minuten** later is of een andere reden van afwezigheid wordt dit gemeld in de Whatsapp groep.
 - Wanneer iemand te laat is wegens het verkeer dan hoort de groepslid dit meteen te melden. Er wordt gekeken naar wat er de volgende wellicht anders kan. Bijvoorbeeld ander vervoermiddel of eerder vertrekken.
- Wanneer iemand ziek is, werkt het ander groepslid thuis mits er afspraken zijn met de klant, tutor of er een evenement plaatsvindt.
- Mocht het zo zijn dat iemand langer dan een paar dagen ziek is, dan is het voorstel om te kijken of er op vrijdagen of in de weekenden mogelijk tijd is om het werk in te halen.
- Mocht een van de groepsleden een dag verhinderd zijn door een tentamen, evenement of geldige reden* dan is er kans om die dag te wisselen met een vrijdag.

*Een geldige reden zal gezondheidsproblematiek zijn.

Kwaliteitsgarantie

- Alle afspraken met experts worden via audio vastgelegd.
- Mocht het zo zijn dat een taak niet uitvoerbaar is, graag meteen melden en een afspraak maken met een expert.
- Documenten zijn gedeeld in een Google Drive folder zodat iedereen toegang heeft tot deze documenten.
- Alle documenten worden nagelezen door de groepsleden voordat het wordt gedeeld met derden.

Inzet en motivatie

- Iedereen werkt gemotiveerd aan het project.
- Iedereen heeft een actieve houding tijdens vergaderingen, evenementen en andere gelegenheden.

Afspraken

- Wanneer een groepslid 3 strafpunten heeft ontvangen, betekent dit dat hij of zij de eerste schriftelijke officiële waarschuwing heeft. Als groep wordt het probleem of de gemaakte fouten besproken en komt de projectgroep tot een oplossing.
- Bij de 2^e schriftelijke officiële waarschuwing volgt er een gesprek met de coach Sebastiaan en de rest van de projectgroep. Dit is bereikt bij 6 punten.
- Bij de 3^e schriftelijke officiële waarschuwing (dus bij 9 strafpunten in totaal) betekent het dat een groepslid uit de projectgroep wordt gezet vanwege onprofessioneel gedrag en risico veroorzaken binnen de projectgroep. Natuurlijk zorgen alle groepsleden er samen voor dat dit niet hoeft te gebeuren.

Waarschuwingen:

- Verslapen
- Afspraken niet nagekomen

Projectlid	1 ^e waarschuwing	2 ^e waarschuwing	3 ^e waarschuwing
Esmee Li			
Fons van den Oever			

Projecteigenaar

- De projecteigenaar zal tussentijdse vragen met de klant via Whatsapp of telefonisch worden besproken.
- De projecteigenaar zal contact met de tutor en klanten onderhouden.

Handtekeningen



Fons van den Oever



Esmee Li