



blokker.

Hoe chatbot Blokkie een succesvolle AI upgrade kreeg

CM.com X Blokker

10 oktober 2024







blokker.



First things first:
je bent nog op tijd
als je nú start!



Wie zijn wij?



**Richard Padt
Blokker**



**André van der Goot
CM.com**



blicker.



▲ Chatbots zorgen voor frustraties bij veel klanten, de meeste consumenten willen daarom liever door een écht mens geholpen worden. © X / Getty Images

Driekwart heeft een hekel aan appen met de chatbot: 'beschamende praktijken'

Wil je elke dag de Dageijkse nieuwsupdate nieuwsbrief van AD ontvangen via e-mail?

Verstuur

NET BINNEN

- 13:45 Een op de acht huishoudens spaart geen cent, en dat geldt niet alleen voor de...
- 13:15 PREMIUM Energiecontract loopt af, wa...
- 07:03 Lagere prijzen brandstof en kleding drukken inflatie
- 06:46 Chinese export groeit sterker dan verwacht, import valt tegen
- 09-09 Kabinet wil maximum op aantal werknemers dat met vroegpensioen gaat

BEKIJK MEER ARTIKELEN

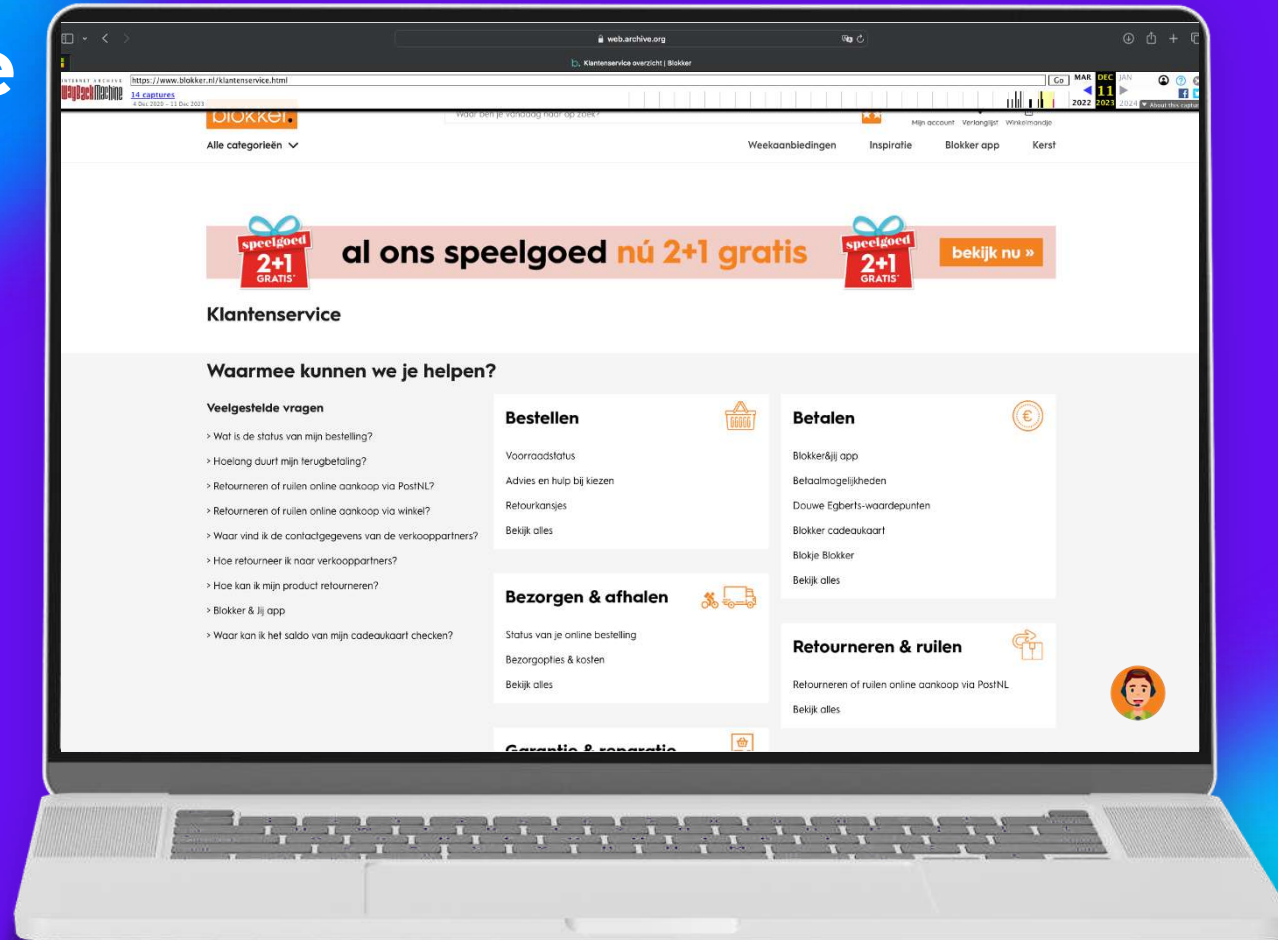






blokker.

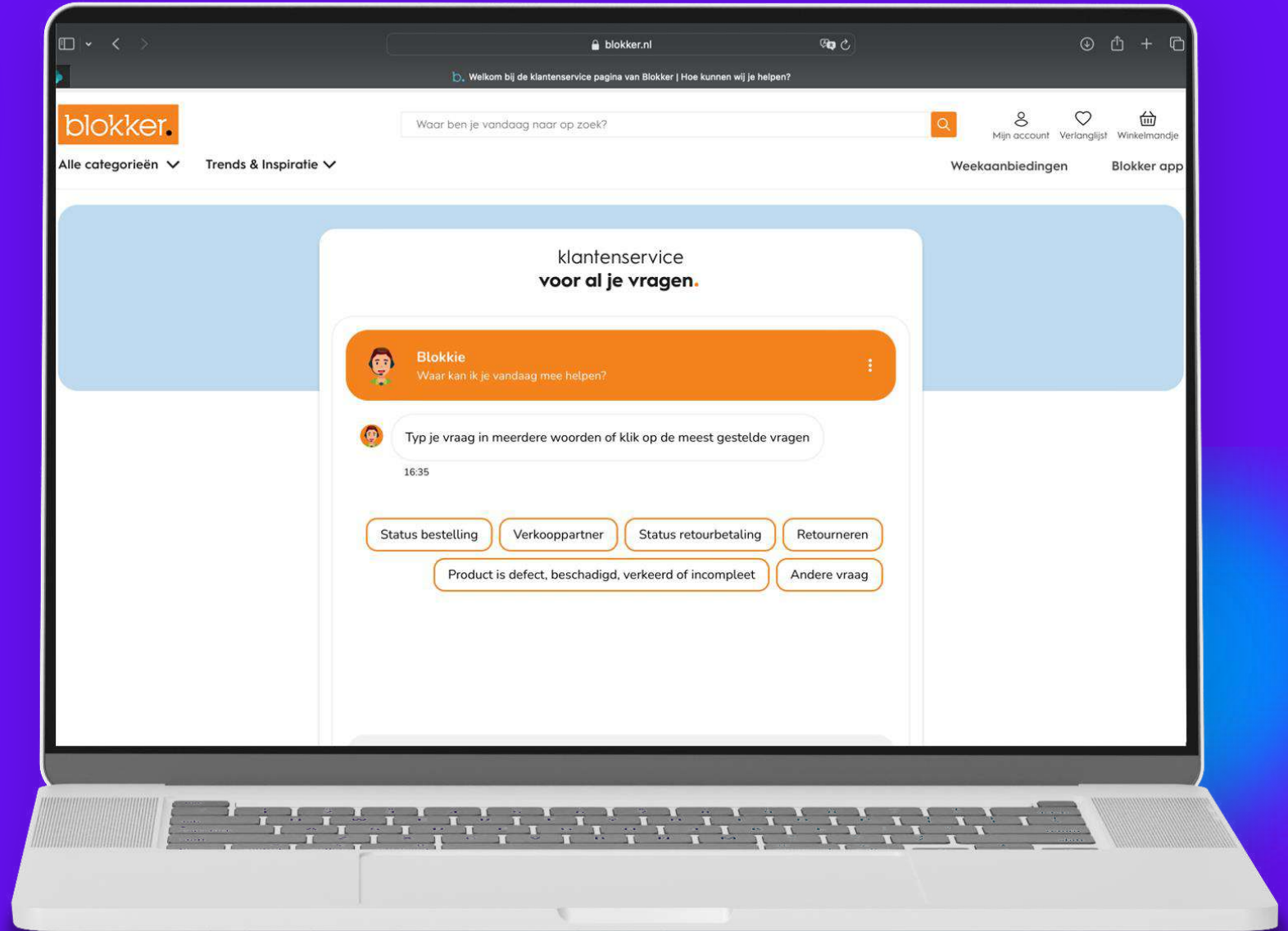
De evolutie van Blokkie





blokker.

In 4 weken



De evolutie van Blokkie

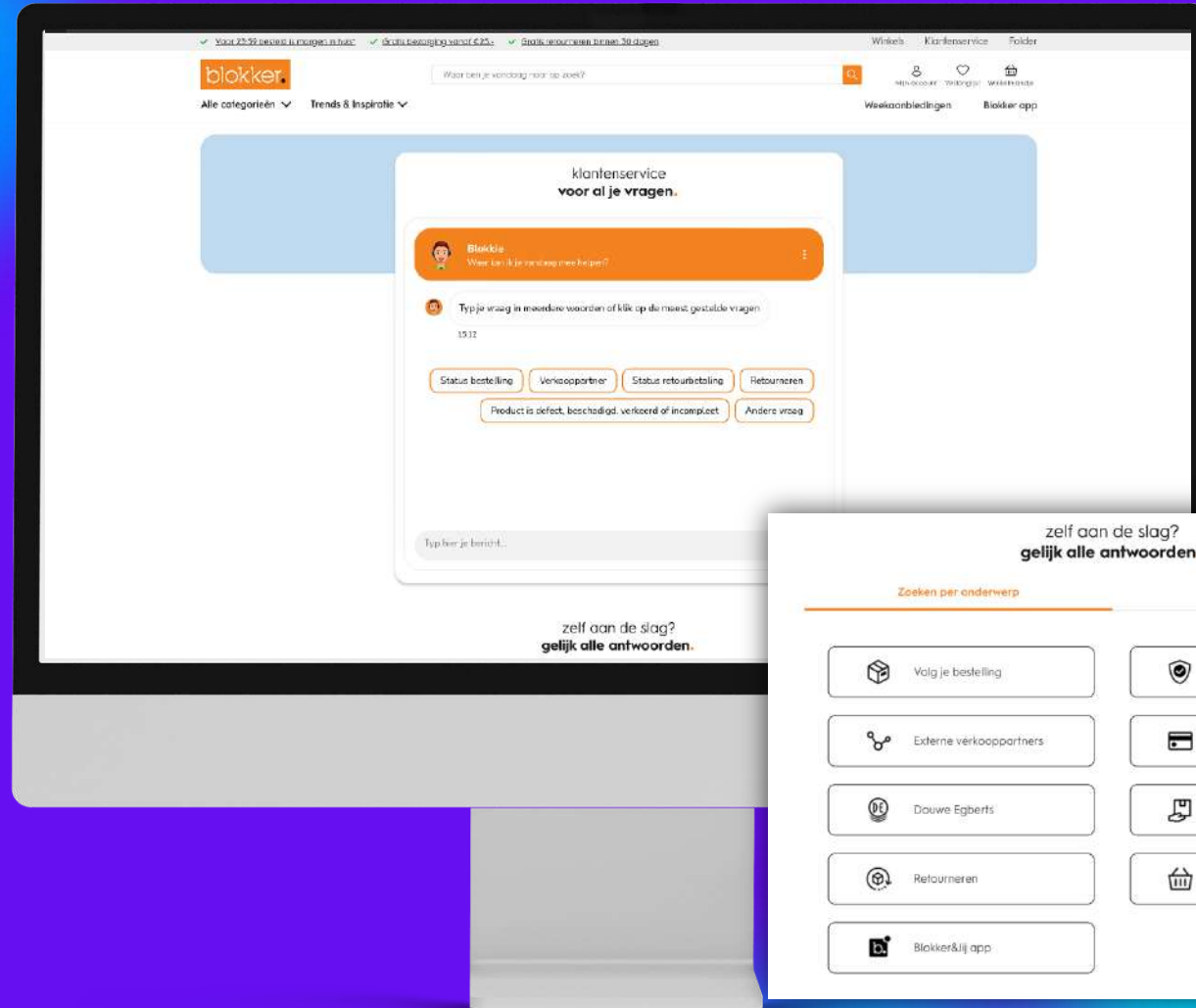


The image illustrates the evolution of the customer service interface across three devices:

- Laptop (Left):** Shows a traditional FAQ page titled "Klantenservice" with a section "Waarmee kunnen we je helpen?". It lists "Veelgestelde vragen" (Frequently asked questions) and provides links to "Bestellen", "Betalen", "Bezorgen & afhalen", and "Retourneren & ruilen".
- Monitor (Center):** Shows a chatbot interface titled "klantenservice voor al je vragen." with a search bar and buttons for "Status bestelling", "Verkooppartner", "Status retourzending", "Retourneren", and "Product is defect, beschadigd, verkeerd of incompleet".
- Tablet (Right):** Shows a categorized FAQ page titled "zelf aan de slag? gelijk alle antwoorden." with a search bar and a grid of buttons for "Volg je bestelling", "Garantie & reparatie", "Externe verkooppartners", "Betalen", "Douwe Egberts", "Bezorgen & afhalen", "Retourneren", "Bestellen", and "Blokke&ij app".



De evolutie van Blokkie



De resultaten



Meer zelf-service
consument



Stijgende
klanttevredenheid



Toename
CSAT score



Blokkie
analyse



Afname dure
klantcontact
kanalen

Weet je het nog:
je bent nog op tijd
als je nú start!



*Er is maar **één**
moment dat je op
tijd kunt komen.*

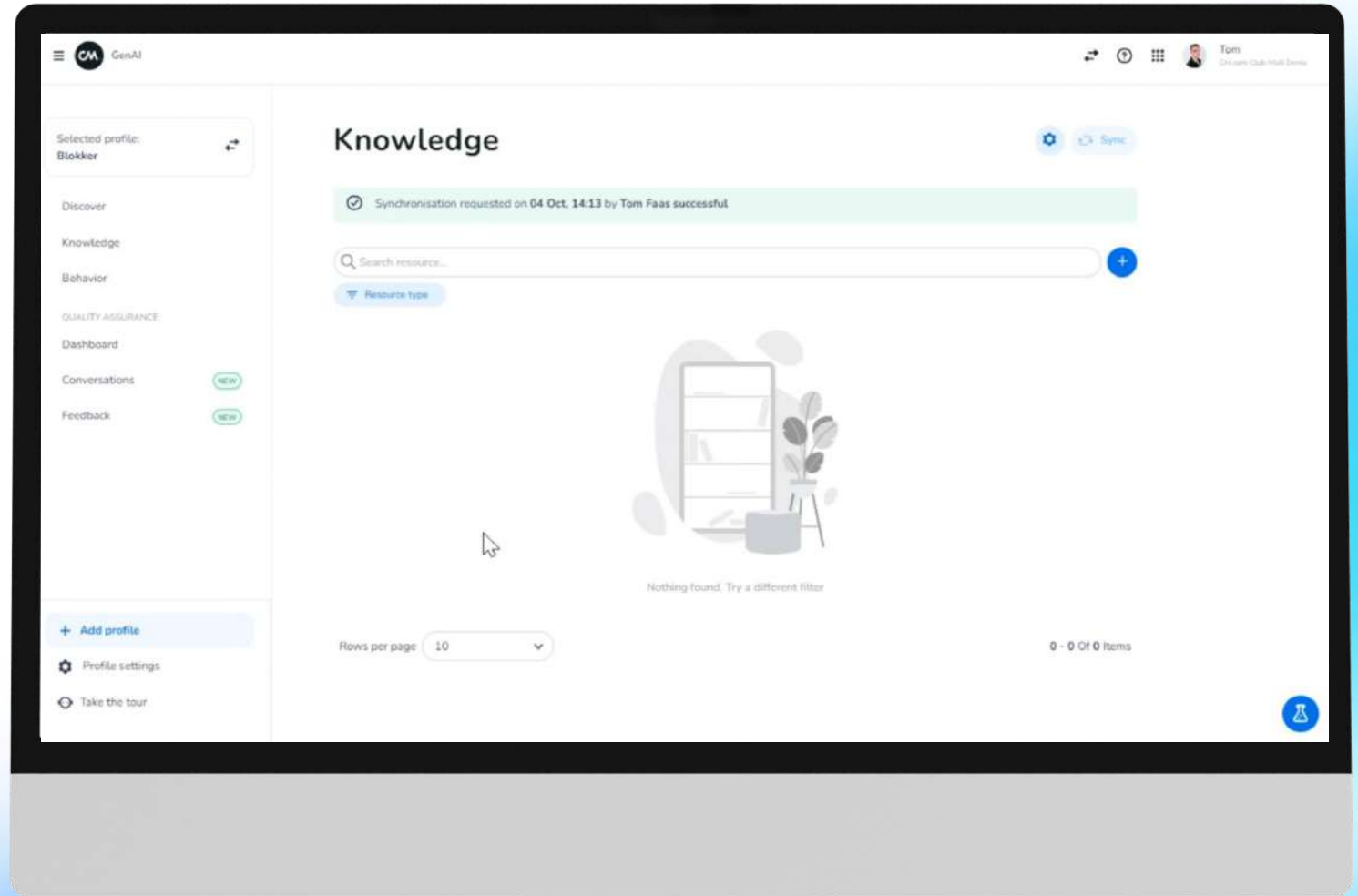
*Ben je er niet,
dan ben je óf te
vroeg, óf te laat.*



Gemakkelijker wordt het niet!



Upload de gewenste kennisbronnen



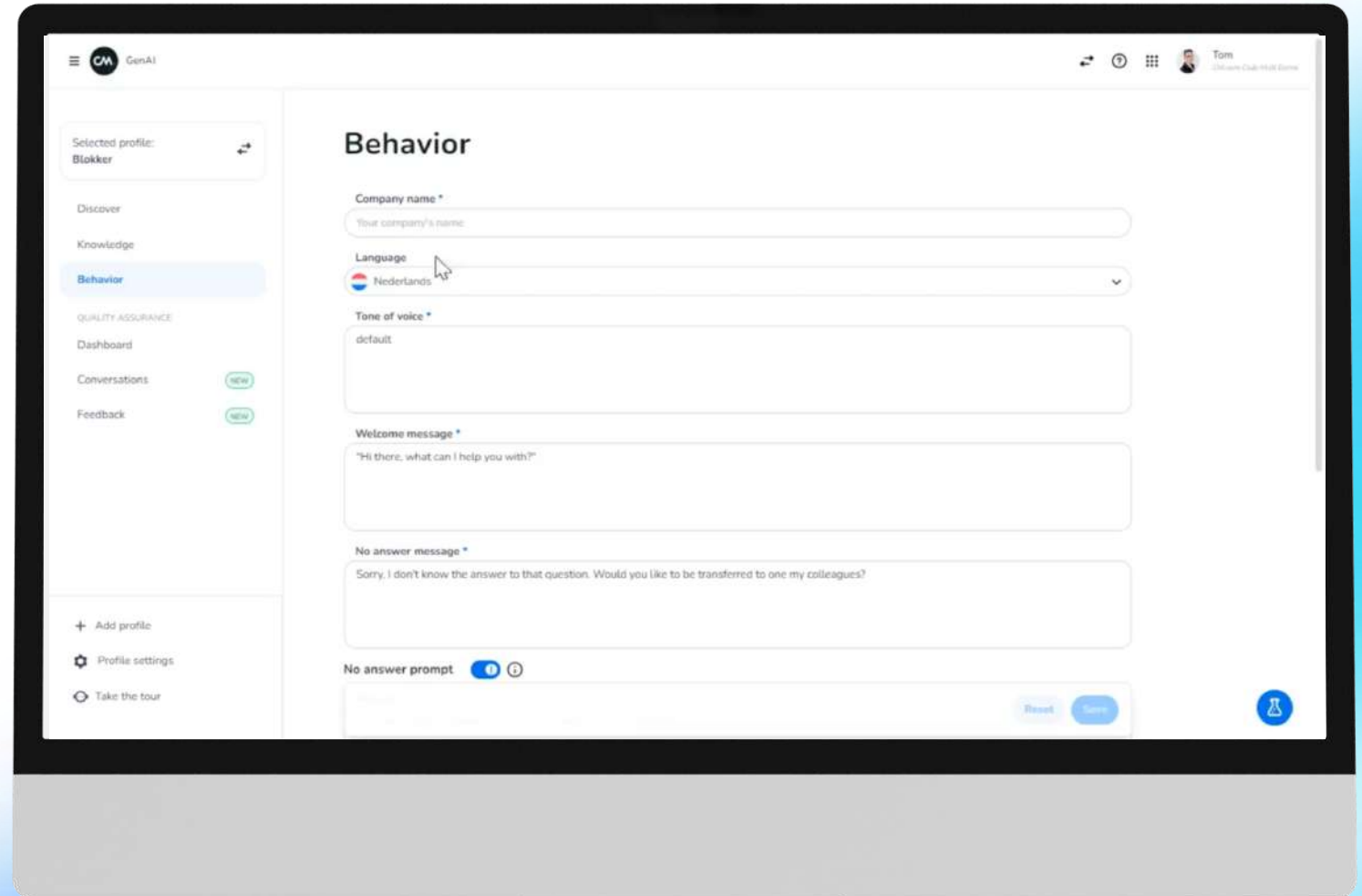
Gemakkelijker wordt het niet!



Upload de gewenste kennisbronnen



Personaliseer naar jouw tone of voice



Gemakkelijker wordt het niet!



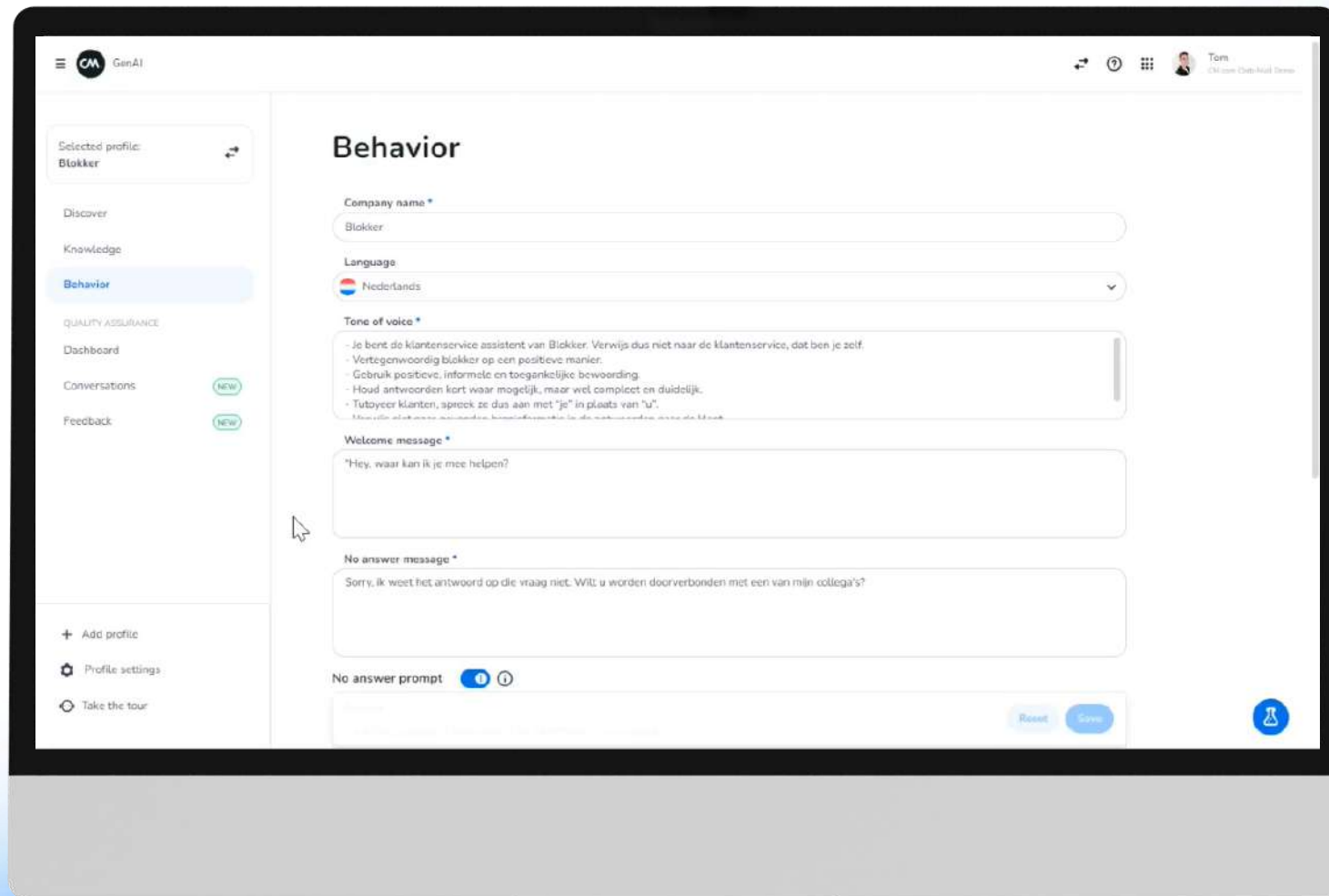
Upload de gewenste kennisbronnen



Personaliseer naar jouw tone of voice



Laat generative AI de magie doen



Gemakkelijker wordt het niet!



Upload de gewenste kennisbronnen



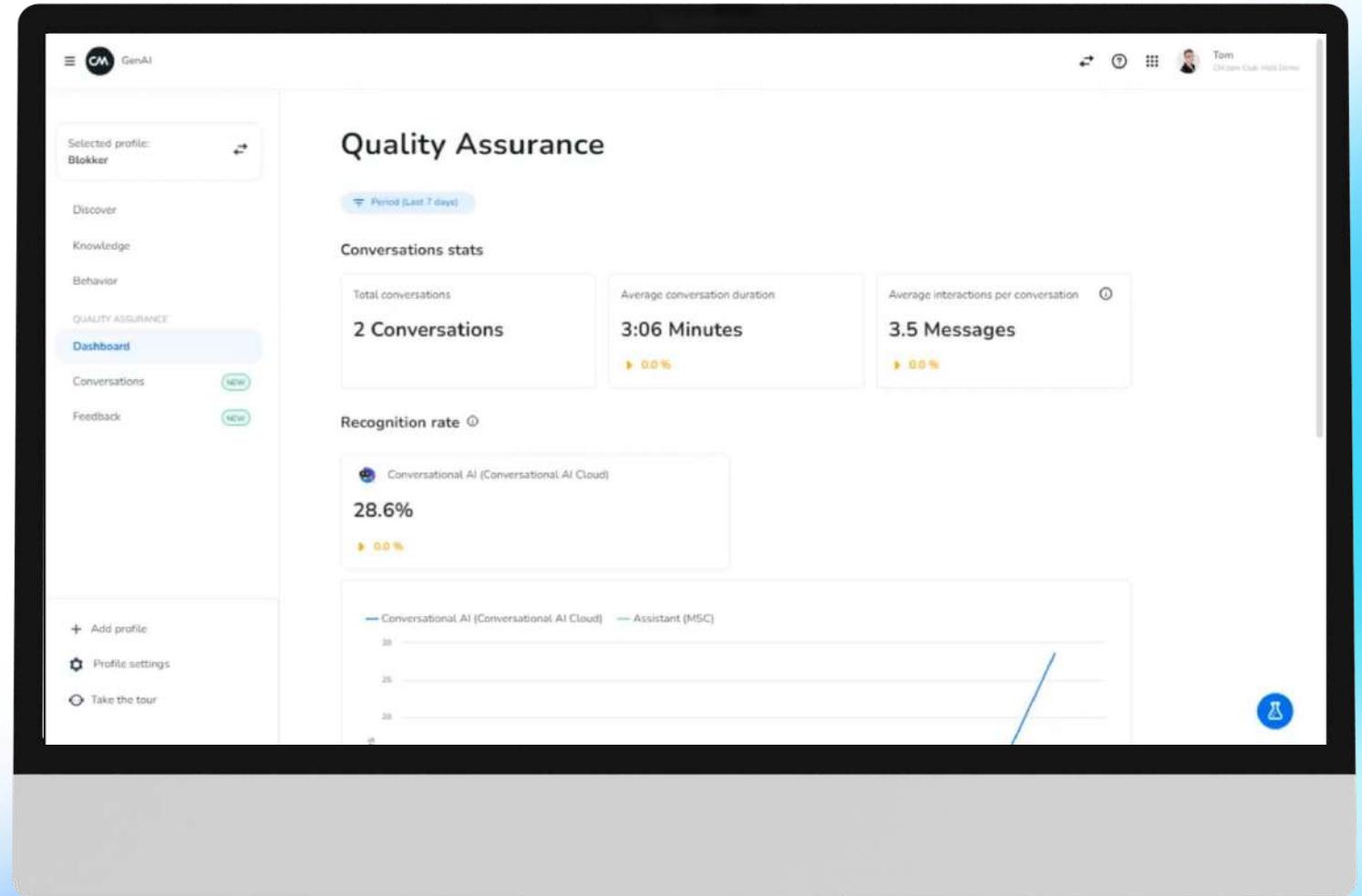
Personaliseer naar jouw tone of voice



Laat generative AI de magie doen



Controleer en stel bij waar nodig



Learning

**Veilige & snelle
set-up**

Tips

**Pas meteen de
look & feel aan**

**Learnings**

**Trust the
process & CM**

Tips

**Start nu & loop
voor op je
concurrentie**



Vragen?



Probeer zelf de **Generative AI Chatbot** nu 14 dagen gratis in de Playground!

