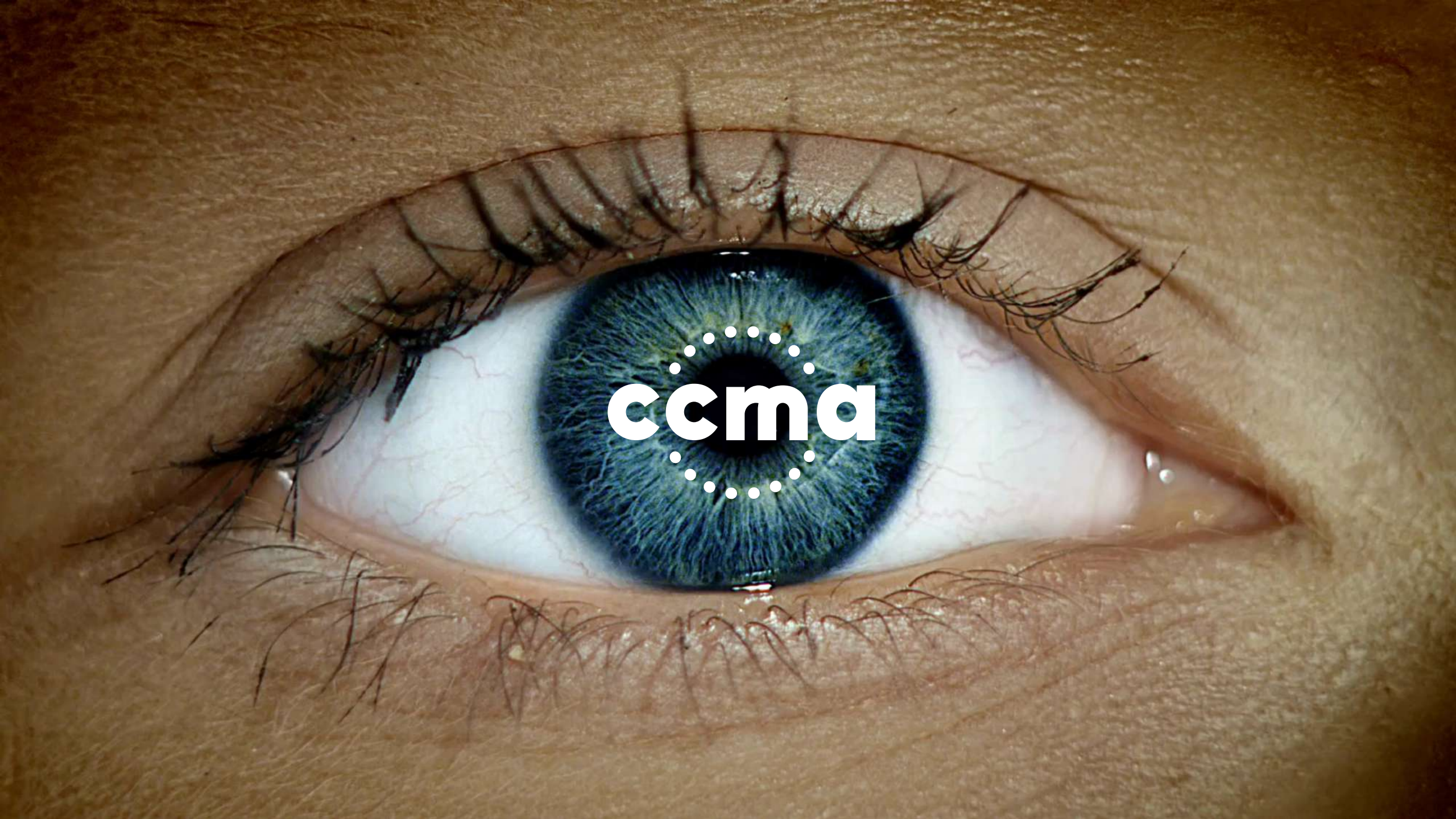


NEXT GEN  
CX

DE MULTIMODALE TOEKOMST VAN KLIANTCONTACT





ccma



# POTENTIËLE IMPACT CHATGPT

Het genereren en **formuleren van teksten** (excuusbrief, marketingbericht, schrijven van een instructie).

Teksten **(her-)schrijven** over de voordelen en nadelen van verschillende producten op basis van klant-reviews.

Vragen interpreteren en **antwoorden genereren** met accurate algemene en bedrijfsspecifieke informatie uit een gekoppelde kennisbank of website van een bedrijf in **real-time conversaties**.

**2023**

**Vertalen en samenvatten** van tekst en op die manier eenvoudiger en toegankelijk maken voor mensen die moeite hebben met een taal of begrijpend lezen van lange complexe teksten.



# IS DIT EEN POSITIEVE OF NEGATIEVE MELDING ?

# 2023

## Vraag

Ik **baal vreselijk** van jullie klantenservice. Jullie **doen aardig, beloven veel** maar uiteindelijk **werkt het helemaal niet!**

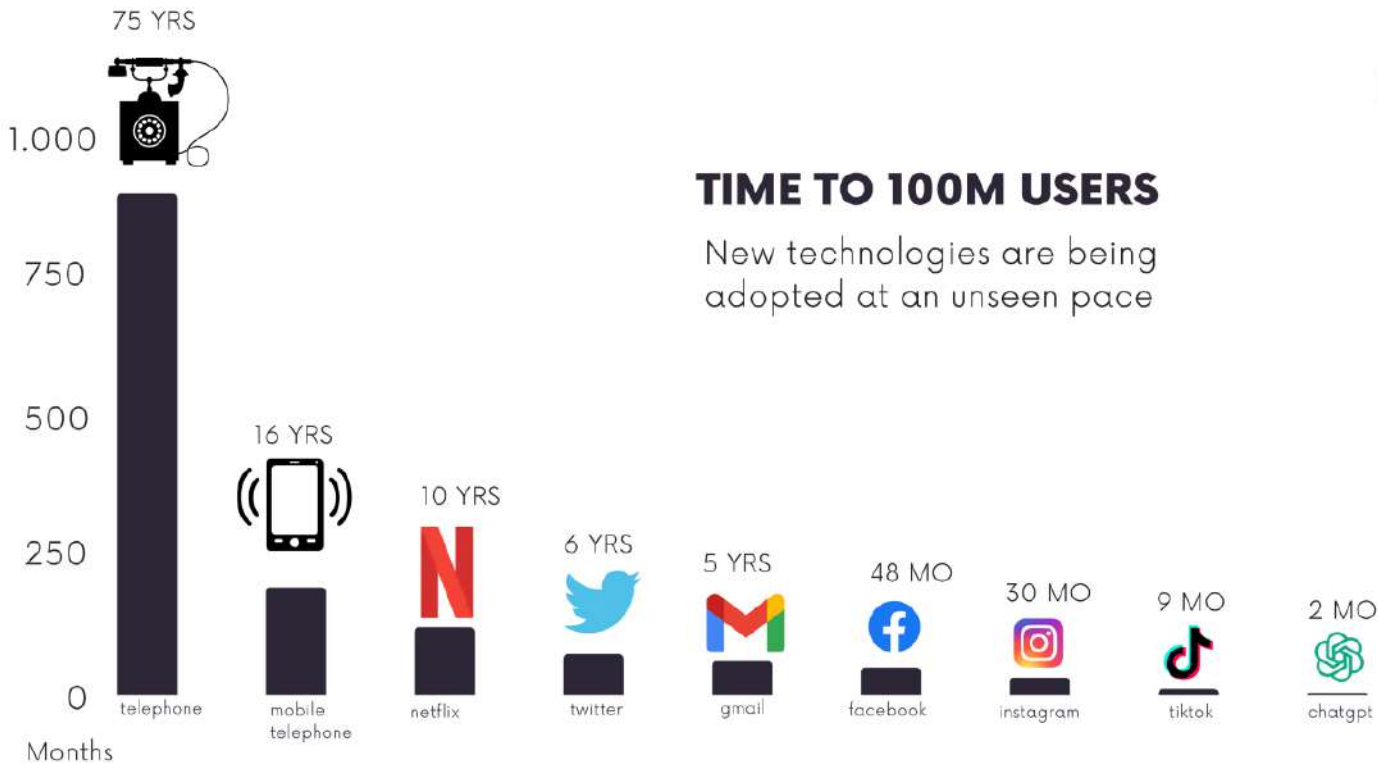


## Dit wordt dan:

*De persoon die dit bericht heeft geschreven, uit zijn of haar ontevredenheid over de klantenservice. Ze geven aan dat de medewerkers weliswaar vriendelijk zijn en veel beloven, maar dat de uiteindelijke service niet naar behoren functioneert.*

# De Geïllustreerde Kunstmatige Intelligentie

nieuws zonder redactie - Dinsdag 10 september 2024



# GEN AI NIEUWS



Door Tim Wijkman-van Aalst

3 sep 2024 om 06:36  
Update: 23 uur geleden

359 reacties

Delen

**AI-chatbot ChatGPT is erg populair in ons land. Bijna een kwart van alle Nederlanders heeft het hulpje op basis van kunstmatige intelligentie dit jaar gebruikt. Maar het zijn vooral jongvolwassenen die veel met de chatbot spelen.**

Anderhalf jaar na de introductie van ChatGPT is de AI-chatbot al behoorlijk ingeburgerd, blijkt uit [onderzoek](#) van statistiebureau CBS. Bijna de helft van alle jongvolwassenen (48 procent) heeft de chatbot dit jaar gebruikt. Onder hbo- en wo-studenten ligt het gebruik zelfs op 60 procent.

## \* Notebookhandleiding

### Help me met maken

[Veelgestelde vragen](#)[Studiemateriaal](#)[Inhoudsopgave](#)[Tijdslijn](#)[Overzichtsdocument](#)

### Samenvatting

Shopping Today is een e-commerce evenement dat op 10 oktober 2024 in Utrecht zal plaatsvinden. Het evenement richt zich op professionals in de e-commerce branche en biedt een platform om de nieuwste trends en ontwikkelingen te bespreken en te leren van experts. De focus ligt op onderwerpen zoals conversie optimalisatie, customer journey, cross-border e-commerce en de impact van AI en VR op de e-commercesector. Het evenement biedt ook mogelijkheden om te netwerken met andere professionals in de branche.

### Audio-overzicht



#### Gesprek genereren...

Dit kan een paar minuten duren. Je hoeft niet te blijven wachten.

### Voorgestelde vragen



Wat zijn de belangrijkste thema's en trends die besproken zullen worden tijdens Shopping Today?



Welke voordelen biedt Shopping Today voor professionals in de e-commercesector?



Wie zijn de doelgroepen die het meeste uit Shopping Today kunnen halen?

# Shopping Today

## Hét e-commerce-kennisevent



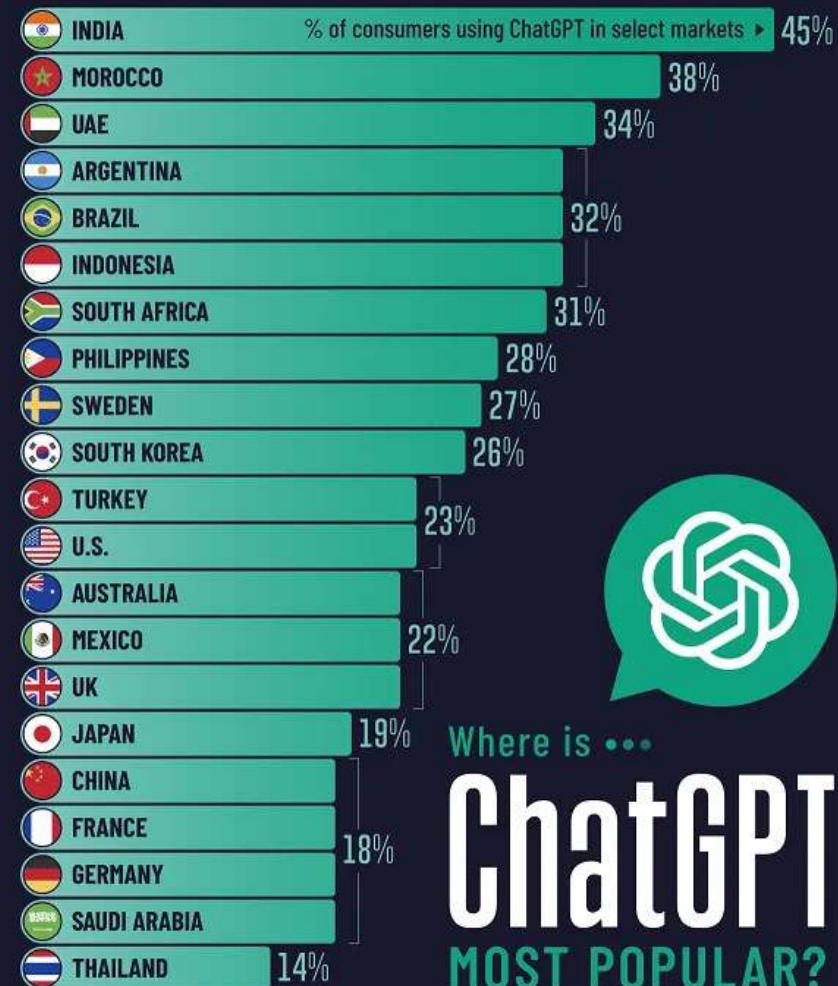
10 oktober 2024  
DeFabrique, Utrecht

Shopping Today is het grootste e-commerce-kennisevent van Nederland en brengt meer dan 1.400 professionals uit de sector samen. Of je nu een retailer, brand, techbedrijf, consultant of solution provider bent, bij Shopping Today vind je alle belangrijke spelers en kun je je kennis vergroten en je netwerk uitbreiden.





## AI leidt tot dalende omzet bij vertalers: 'De tarieven kelderen'



# ARTIFICIAL GENERAL INTELLIGENCE

## MENS & TECHNOLOGIE

### 'Superintelligente AI is er binnen een paar duizend dagen', denkt OpenAI-topman Sam Altman

VANDAAG OM 09:43



**Floris Poort**  
Redacteur

[OpenAI](#)-topman Sam Altman voorspelt 'enorme welvaart' als gevolg van 'superintelligente AI'. Binnen een paar jaar, of 'een paar duizend dagen', zijn de modellen zo ver gevorderd, denkt Altman.

De topman doet de voorspellingen in een blog met de titel ['The Intelligence Age'](#). "In de komende decennia zullen we dingen kunnen doen die voor onze grootouders magisch zouden lijken", begint Altman zijn relaas. Hij voorspelt dat de AI-voortgang niet in één klap zal komen, maar stap voor stap.

"Maar we zullen binnenkort kunnen werken met AI die ons helpt veel meer te bereiken dan we ooit zouden kunnen zonder AI; uiteindelijk kunnen we elk een persoonlijk AI-team hebben, vol virtuele experts op verschillende gebieden, die samenwerken om bijna alles te creëren wat we ons kunnen voorstellen", schrijft Altman.

**Allemaal dankzij deep learning**

**Kunstmatige intelligentie**

**Mens en technologie**

**Menselijke intelligentie**

## Moore's LAW x 3

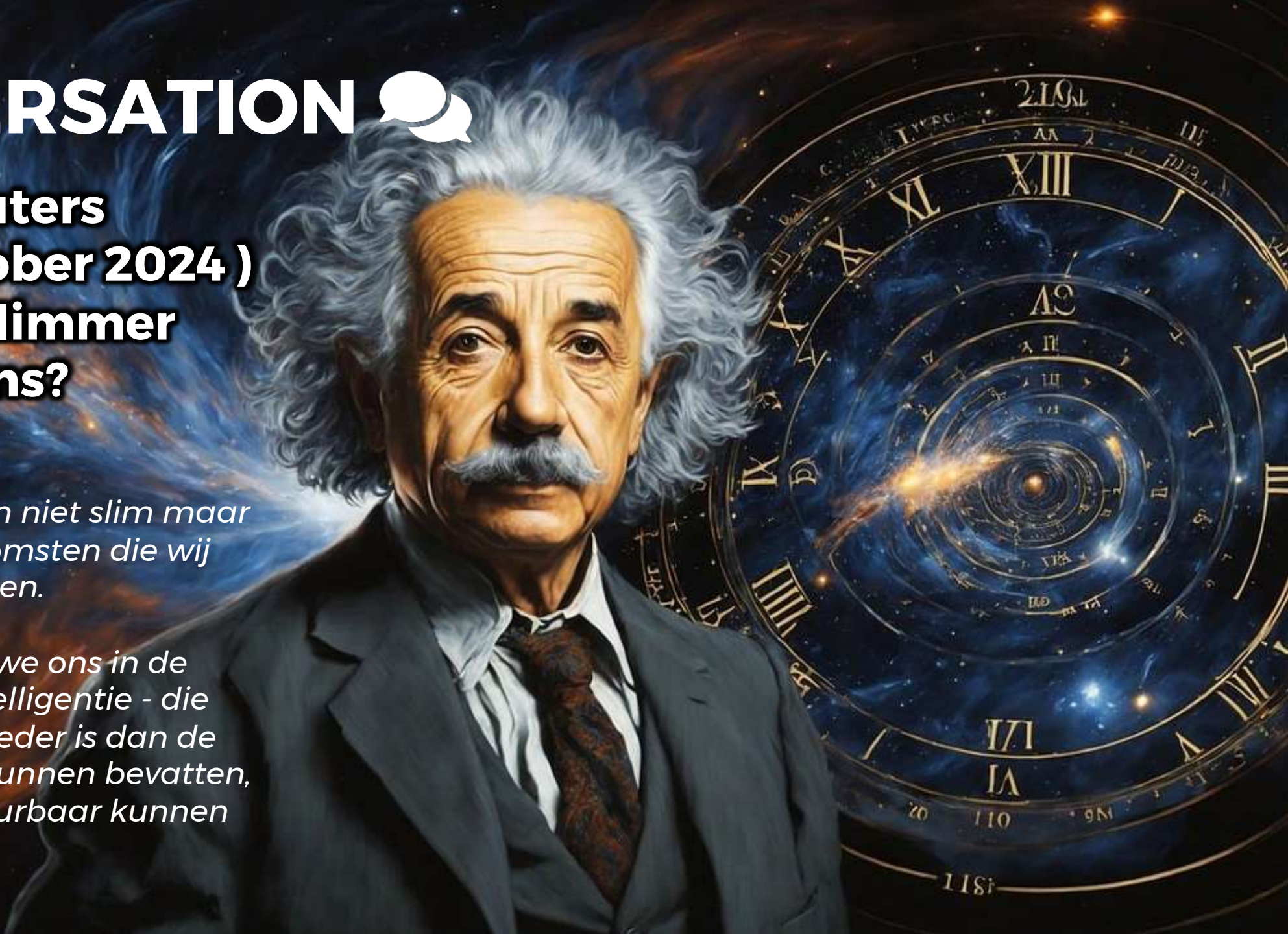


# CONVERSATION

**Zijn computers  
nu (10 oktober 2024 )  
definitief slimmer  
dan de mens?**

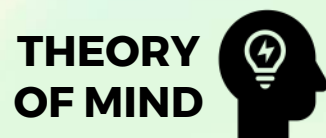
*Taalmodellen zijn niet slim maar  
produceren uitkomsten die wij  
slim kunnen vinden.*

*“Met AI begeben we ons in de  
waan dat we intelligentie - die  
natuurlijk veel breder is dan de  
mens - volledig kunnen bevatten,  
definiëren en stuurbaar kunnen  
maken”*





**NORMS &  
MORALS**



**THEORY  
OF MIND**



# MOSAIC COMMONSENSE



**SOCIAL  
COMMON  
SENSE**



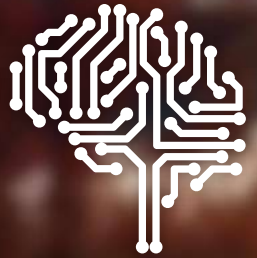
**PHYSICAL  
COMMON  
SENSE**



**VISUAL  
COMMON  
SENSE**

2023

**AI-software**



**begrijpt  
soms  
helemaal  
niks van  
onze  
fysieke  
wereld.**

OFFICIAL SELECTION  
Toronto Documentary  
Feature & Short Film  
Festival, 2022  
HACK THE PLANET

OFFICIAL SELECTION  
Nature Without  
Borders  
International Film  
Festival

OFFICIAL SELECTION  
Toronto Documentary  
Feature & Short  
Film Festival  
2023

OFFICIAL SELECTION  
Toronto Documentary  
Feature & Short Film  
Festival, 2022  
HACK THE PLANET

OFFICIAL SELECTION  
Nature Without  
Borders  
International Film  
Festival

OFFICIAL SELECTION  
Toronto Documentary  
Feature & Short  
Film Festival  
2023



2024

# HACK THE PLANET

USING TECHNOLOGY TO SAVE THE AFRICAN RAINFOREST



# HACK THE PLANET

USING TECHNOLOGY TO SAVE THE AFRICAN RAINFOREST

# Let op, want het gaat wel heel snel...

V1 FEB 2022

V2 APR 2022

V3 JUL 2022

V4 NOV 2022

V5 MAR 2023

V6 2024



**AI die je vandaag gebruikt, is de slechtste AI die je ooit zult gebruiken!**



The Telegraph

TOYS"R"US PUBLISH  
AI ADVERT



High-quality DeepFakes are not easy to discern, but with practice, people can build intuition to identify what is fake and what is real.



**Business AM**  
ECONOMIE ONDERNEMEN POLITIEK TECH ENERGIE PERSONAL FINANCE CRYPTO

14:54 **ECONOMIE** Nike staat onder druk door dalende verkoop en concurrentie

Hoofdpagina » Online kredietverstrekker waarschuwt voor toenemende dreiging van AI-zwandel met stemherkenning

**PREMIUM** | Het beste van D

## Criminelen op nieuwe fraude met 'Geschrokken blind kon z

Door **PATRICK POWW**  
16 jun 2024, 05:30 in **FINANCIEEL**  
Updated 2 uur geleden

f e t w

## Online kredietverstrekker waarschuwt voor toenemende dreiging van AI-zwandel met stemherkenning



**ARTIFICIËLE INTELLIGENTIE** Fraude – Getty Images



TRAVEL



TOO GOOD TO BE TRUE

TOO GOOD TO BE TRUE

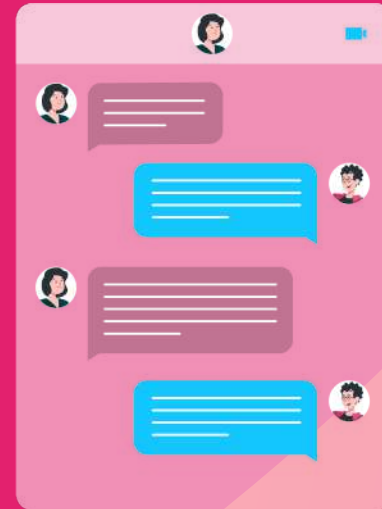
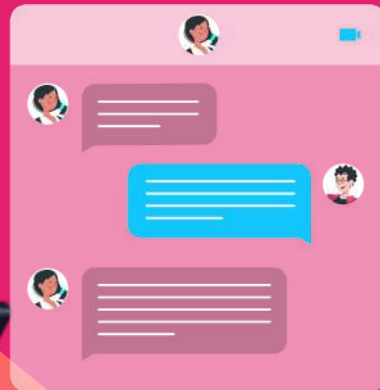
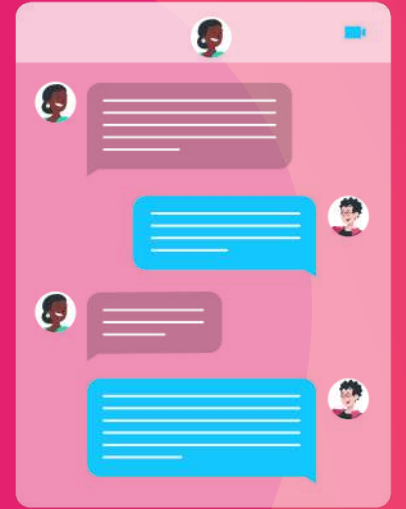
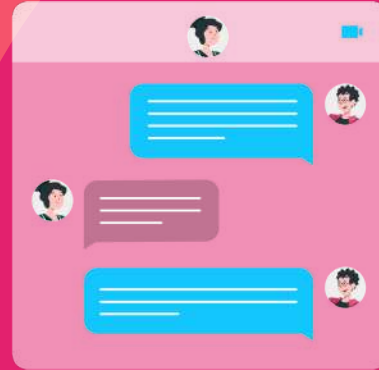
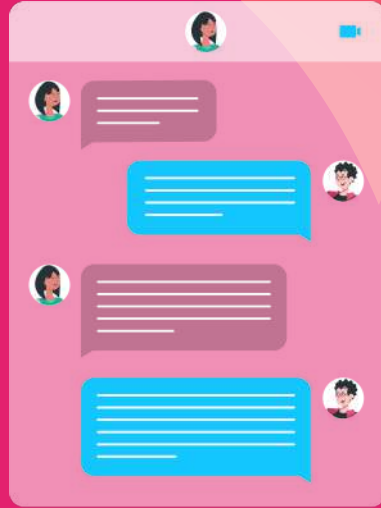
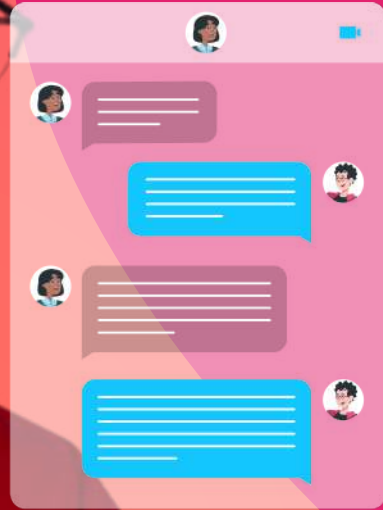
AGENCY

REAL  
FAKE

ECHT  
NEP



# CHATGPT



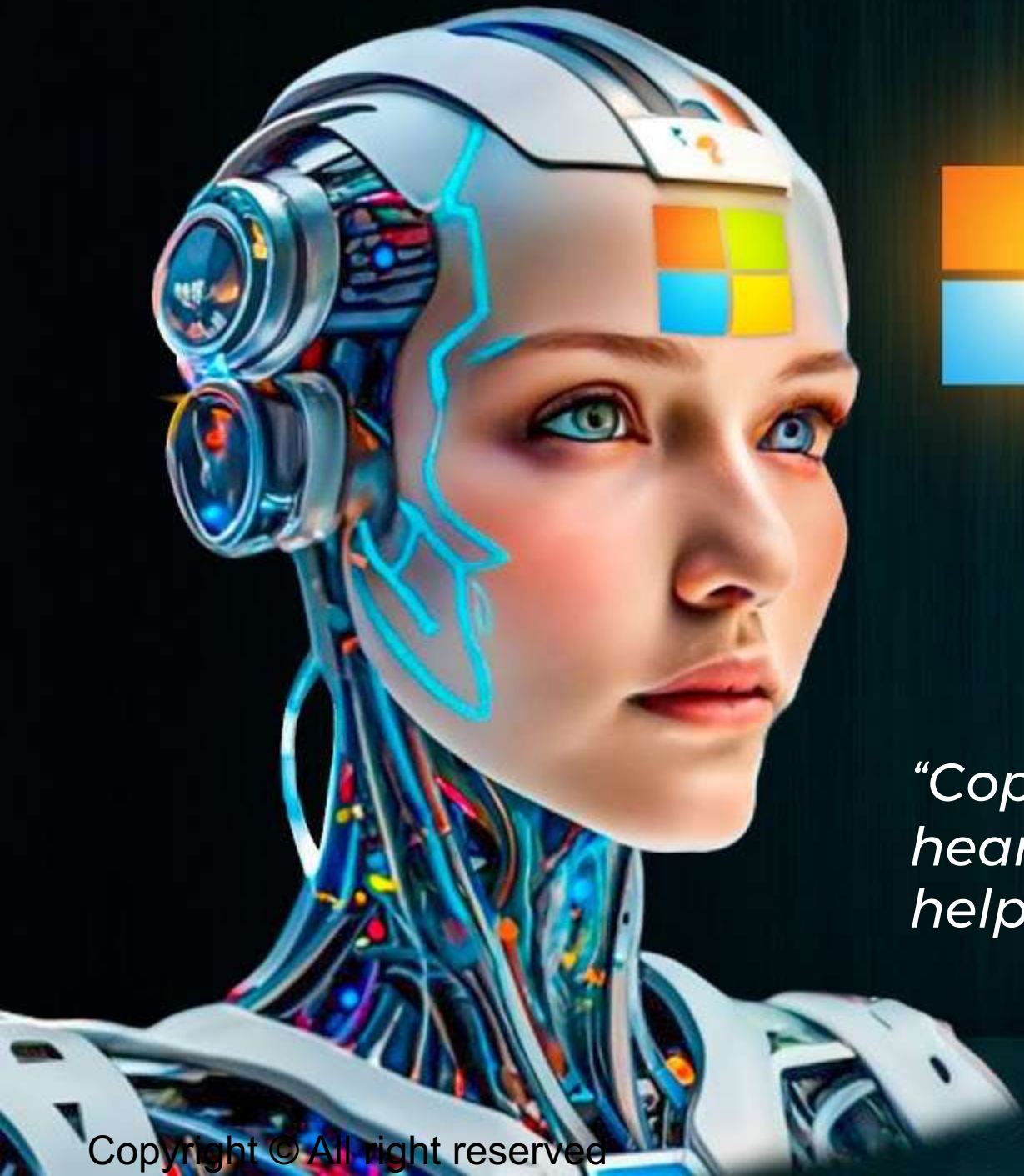
# TINDER

# CONVERSATION

**Vriendschappelijke gevoelens  
koesteren voor een AI-metgezel  
wordt steeds normaler**

**....maar kun je met AI  
technologie de klant in het  
hart raken?**

# her



# Microsoft PRESENTS COPILOT

*“Copilot will see,  
hear, speak and  
help in real time”*



Ray-Ban

FACEBOOK

RAY-BAN STORIES



# (GEN) AI IN CUSTOMERSERVICE

## Medewerker ondersteuning

1. Samenvattingen
2. Coaching / QM
3. Kennisitems pushen
4. Next Best Action
5. Antwoordsuggesties
6. Onboarding & training

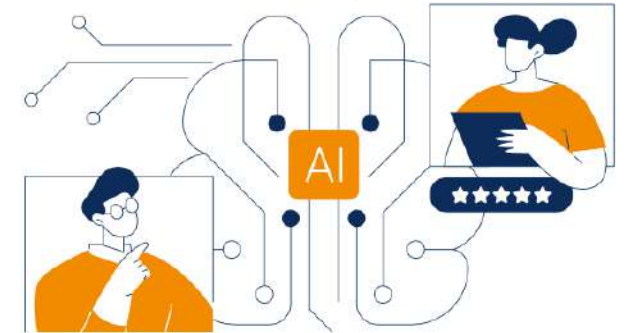
## Organisatie ondersteuning

7. Contact routing
8. Contact analyse
9. Real-time vertalen
10. Werving & selectie
11. WFM

## Direct klantcontact

12. Automatisch antwoorden (tekstbots en -voicebots)

klantenservicefederatie

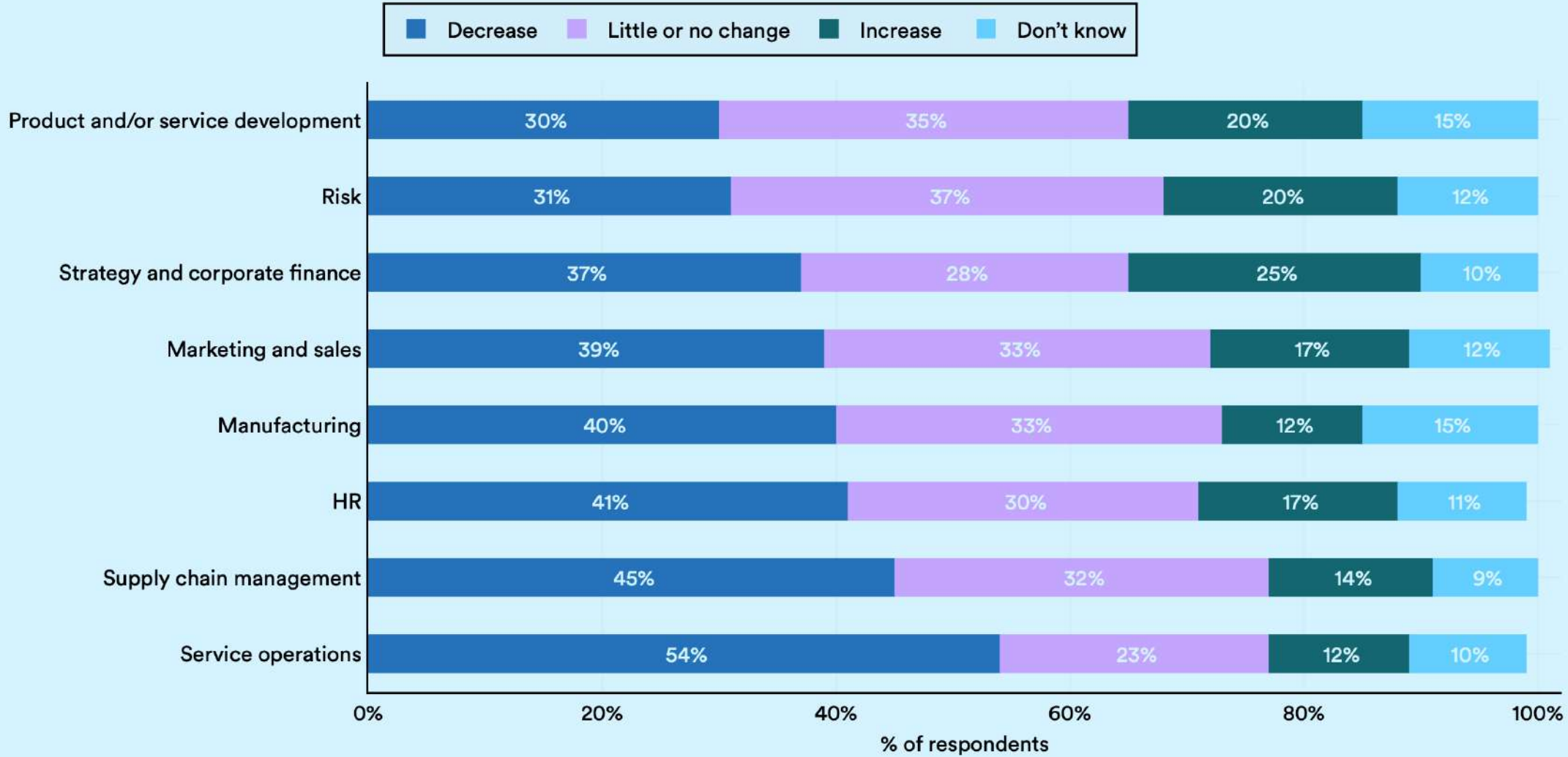


## Hoogwaardiger klantcontact:

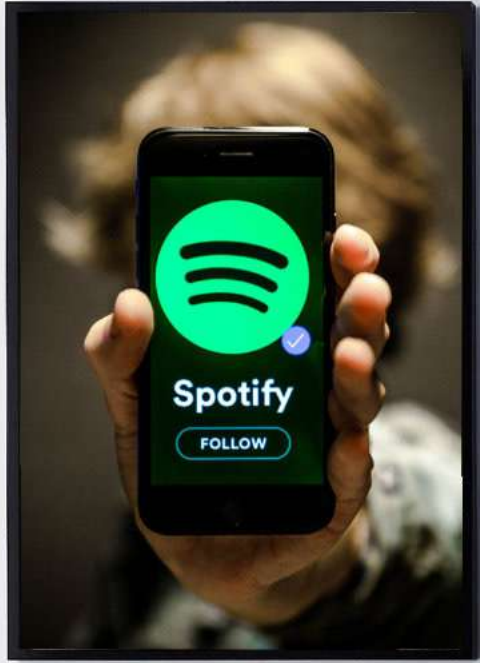
- Beter
- Sneller
- Persoonlijker
- Consistenter
- Goedkoper

### Anticipated effect of generative AI on number of employees in the next 3 years by business function, 2023

Source: McKinsey & Company Survey, 2023 | Chart: 2024 AI Index report







# KLANTEN VERWACHTEN BEST IN CLASS SERVICE



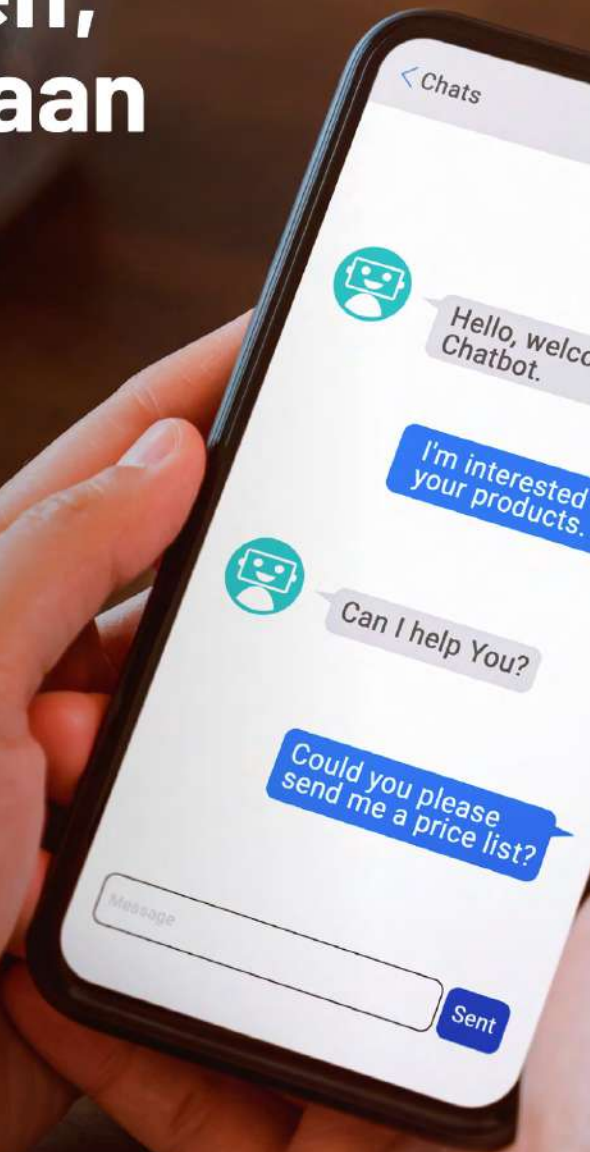


## NATIONALE VOICE MONITOR 2024

- Chatbots zijn niet populair, **1%** van de Nederlandse consumenten geeft hier de voorkeur aan.
- Slechts **8%** van de vragen aan chatbots worden goed beantwoord en de spraakassistenten scoren met **9%** niet veel beter.

# Digitale assistenten; consumenten toe aan nieuwe generatie

Chatbots leiden bij consumenten tot veel irritaties. Ondanks de lage klanttevredenheid blijven veel organisaties hierin toch investeren. Wel zien we dat ze hierbij nieuwe technologie die is gebaseerd op Large Language Models (LLM's) aan het verkennen zijn. De 'oude' chatbot raakt langzaam maar zeker uit de gratie.



## Consumenten zijn in de volgende gevallen (zeer) positief over spraakassistenten:

77%

verbindt door naar juiste medewerker

### Speech Routing ...

verbindt u door naar de juiste medewerker, inclusief overdracht zodat u niet opnieuw uw vraag hoeft te stellen.

60%

checkt vooraf wie u bent

### De Voicebot ...

checkt wie u bent, bijvoorbeeld door de uitvraag van uw polisnummer, waarna u een medewerker aan de lijn krijgt.

48%

handelt de vraag correct af

### De Voicebot ...

handelt de vraag zelfstandig correct af.





**IT'S AI  
MATCH**

**De optimale MATCH  
van de vraag naar  
de beste oplossing**

# AI Routing

Ik wil mijn  
abonnement  
opzeggen



Vraag



Factuur  
Opzeggen  
abonnement  
Bezorging

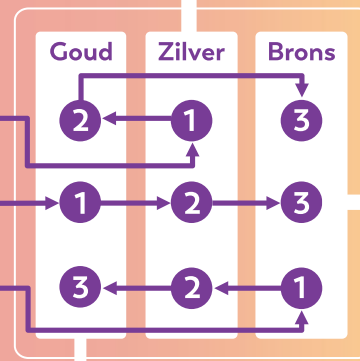
Onderwerp

 dpgmedia  
**AI Predictive model**

Toekomstige waarde	Kans op behoud
Hoog	Hoog
Medium	Medium
Laag	Laag

**Routing condities**

Retentie  
**+15%**



Adviseur  
SKILL SERVICE



Voicebot  
SELF-SERVICE



Adviseur  
SKILL RETENTIE



# Smart Assist ENABLING MOMENTS THAT MATTER

*De juiste tools op het juiste moment die de beste CX mogelijk maken*



**12-15%**

Verkorting van de afhandeltijd

**15-20%**

Verbetering van de zoektijd voor de adviseur

**15-20%**

Verkoopconversie verbetering

## Real time advisor assist

Real time assistentie aan adviseurs tijdens de momenten die er toe doen met de next best actions en begeleiding om de customer experience te verbeteren.

## Knowledge AI Bots

Stroomlijnt het proces van het ophalen van relevante informatie uit de kennisbank. Biedt adviseurs kant-en-klare antwoorden door het analyseren van informatiebronnen die verbonden zijn met kennisbanken, met citaten als links naar originele documenten voor meer details.

## Auto Call Summary

Een automatische samenvatting gegenereerd op basis van de volledige gesprekshistorie en context voor een nauwkeurige beoordeling en acties om de CX te verbeteren.

## Conversational Intelligence

Conversational Intelligence is een QA-oplossing op basis van technologie die kwaliteitsborging automatiseert. Dit zorgt voor waardevolle inzichten en biedt een hogere efficiëntie. De gegenereerde inzichten leiden tot gepersonaliseerde coaching van adviseurs met behulp van Coaching AI.

# Advisor Assist

Helpt adviseurs  
samenvatting te  
maken van gesprek

- Live per mei 2023
- 800 gebruikers
- 15k gesprekken p/w
- 90% first time right



De Slimme zoekfunctie  
zorgt ervoor dat de  
juiste info snel is  
gevonden

# Digitale



**Excellente performance** 

Het verschil tussen top- en bottom performers verkleinen

**Efficiënte coaching** 

Minder tijd besteden aan handmatige beoordeling

**Digitale mindset** 

Focus op klantgerichte digitale transformatie

**Grotere steekproef** 

Geen coaching meer op 2-3% van de interacties

**AI transcribeert en analyseert** het gesprek en herkent gedragingen, voor **gerichte aanbevelingen & tips**

**Medewerker verloop** 

Behoud kennis en talent, door erkenning & ontwikkel mogelijkheden

**Verbeteren Feedbackloop** 

Verbeteren middelen om klantgedrag te analyseren

**Duurzame coaching** 

24/7 toegang en inzicht in voortgang op leerdoelen en resultaat



**ccma**

**Kijkje in de keuken.**





# Chatbot Alba: Trainees & advisors practice scenario's

## Oplossing

Adviseurs vaardiger maken en efficiënt inzetten door middel van rollenspellen in zowel een training als de praktijk. Abla vergroot het aantal rollenspellen tijdens de training om adviseurs beter voor te bereiden klanten op de juiste manier te helpen.

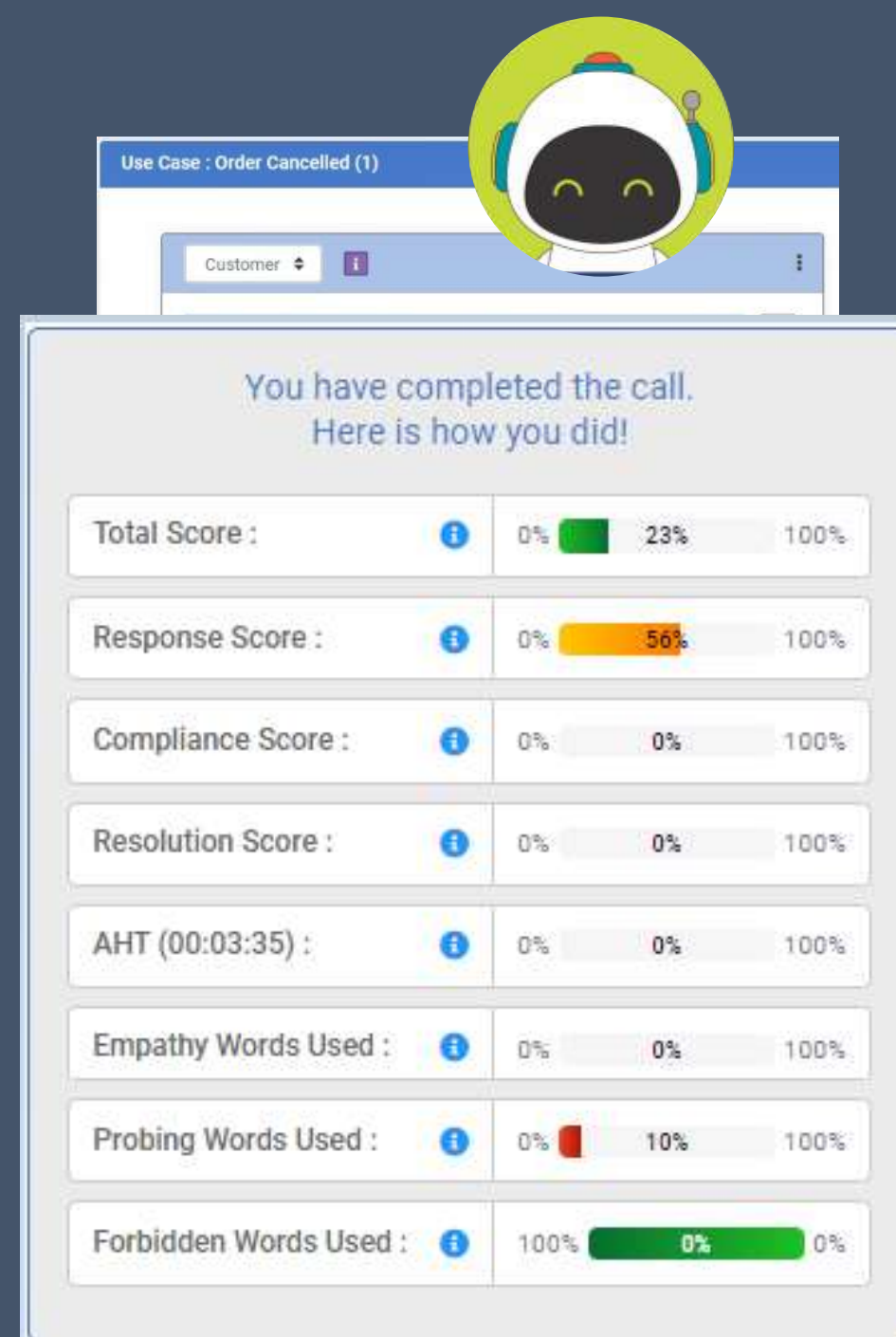
## Voordelen

Direct reporting – sneller gerichte coaching door trainers en coaches mogelijk.

Direct bijsturen heeft positieve impact op leercurves en resultaten in de operatie.

Meer simulaties = meer oefening in training, betere voorbereiding op praktijk

Sluit aan bij specifieke ontwikkelbehoefte in Suriname (en India) op softskills en procedures (BAS etc.)



# Knowledge AI Bot: Optimalisatie kennismanagement



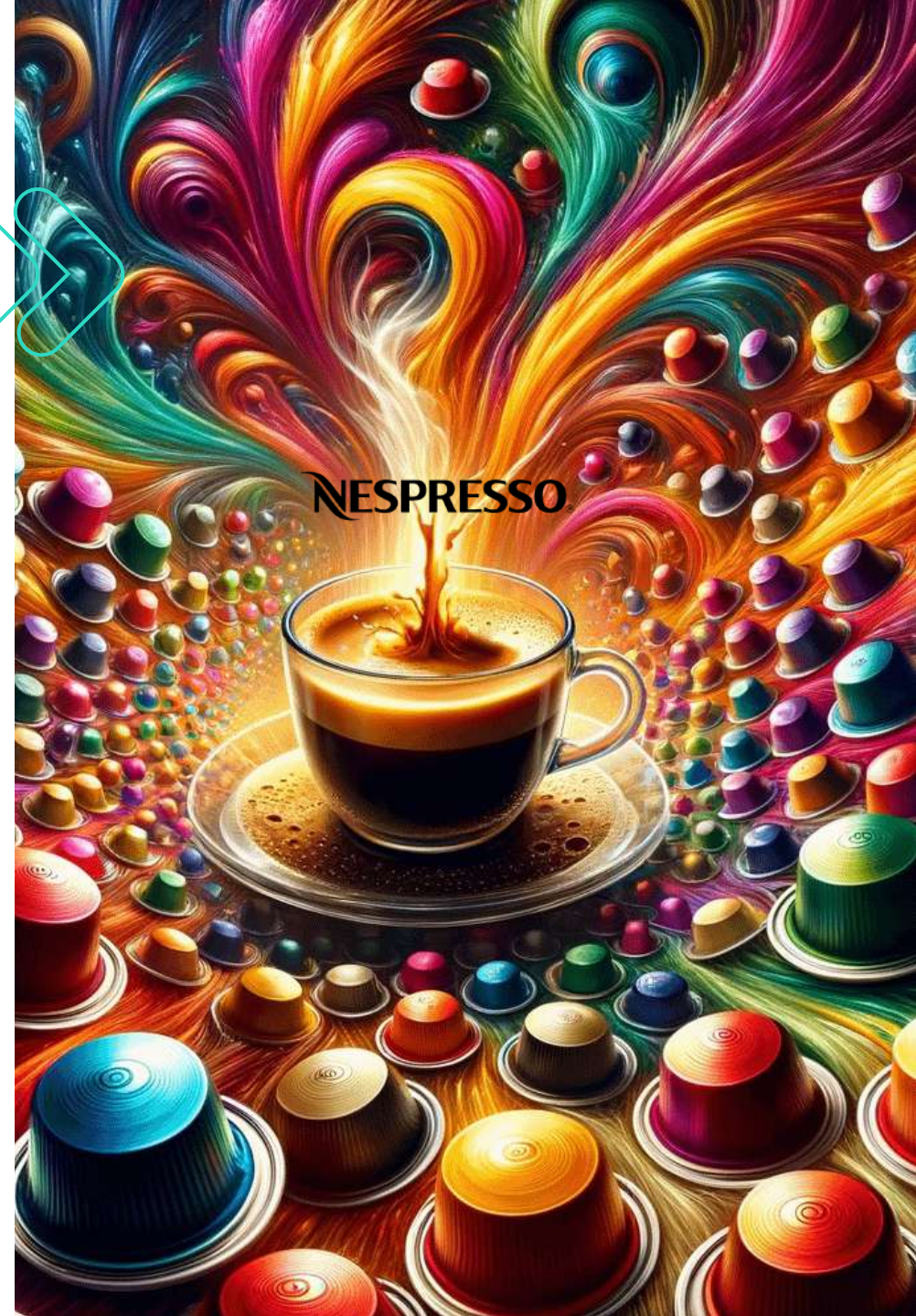
## Uitdaging

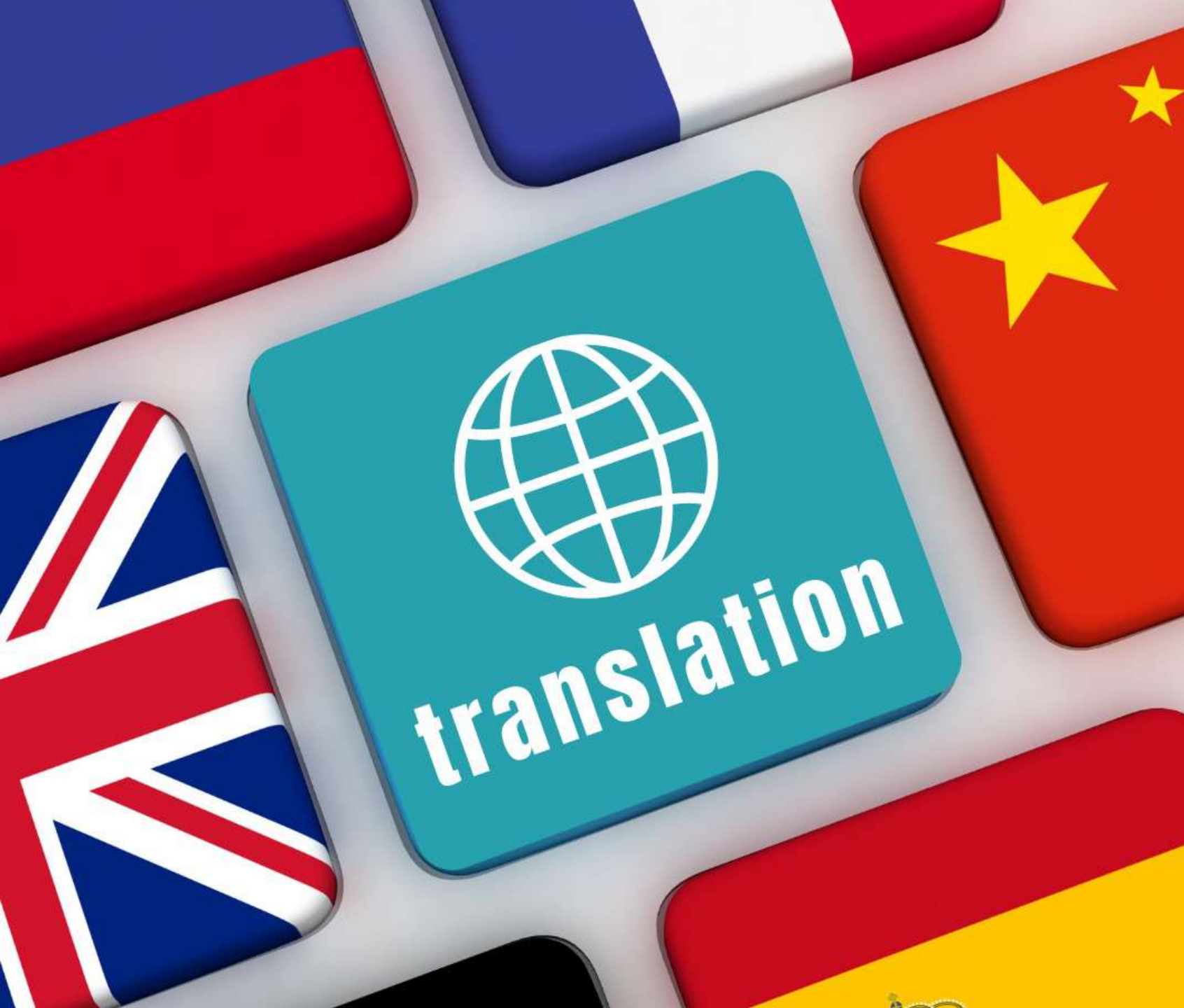
Nespresso werkt **multi skilled** met een relatief laag volume en een **hoge variëteit** aan vragen, dat resulteert in een ingewikkelde dynamiek. Als gevolg daarvan moeten ambassadeurs in **verschillende systemen en kennisbanken** op zoek naar antwoorden en dat kost veel tijd.

## Oplossing

De **Knowledge AI bot** verbindt beschikbare kennisbronnen met FAQ's, kennisbanken, interne wiki's, etc. Een ambassadeur gebruikt Knowledge bot met een eenvoudige tekstprompt. Het antwoord inclusief bronvermelding wordt automatisch gegenereerd.

Alle interacties, **feedback** en beoordelingen van de adviseurs zijn een waardevolle bron van informatie om FAQ's, training en kennismanagement verder te **optimaliseren**.





## Kan GEN AI real-time gesprekken vertalen?

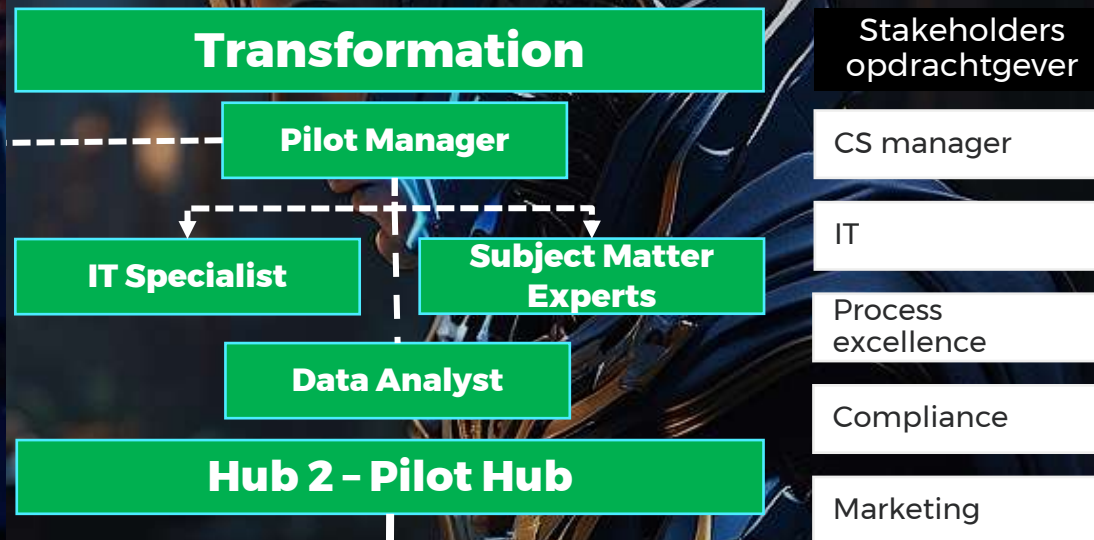
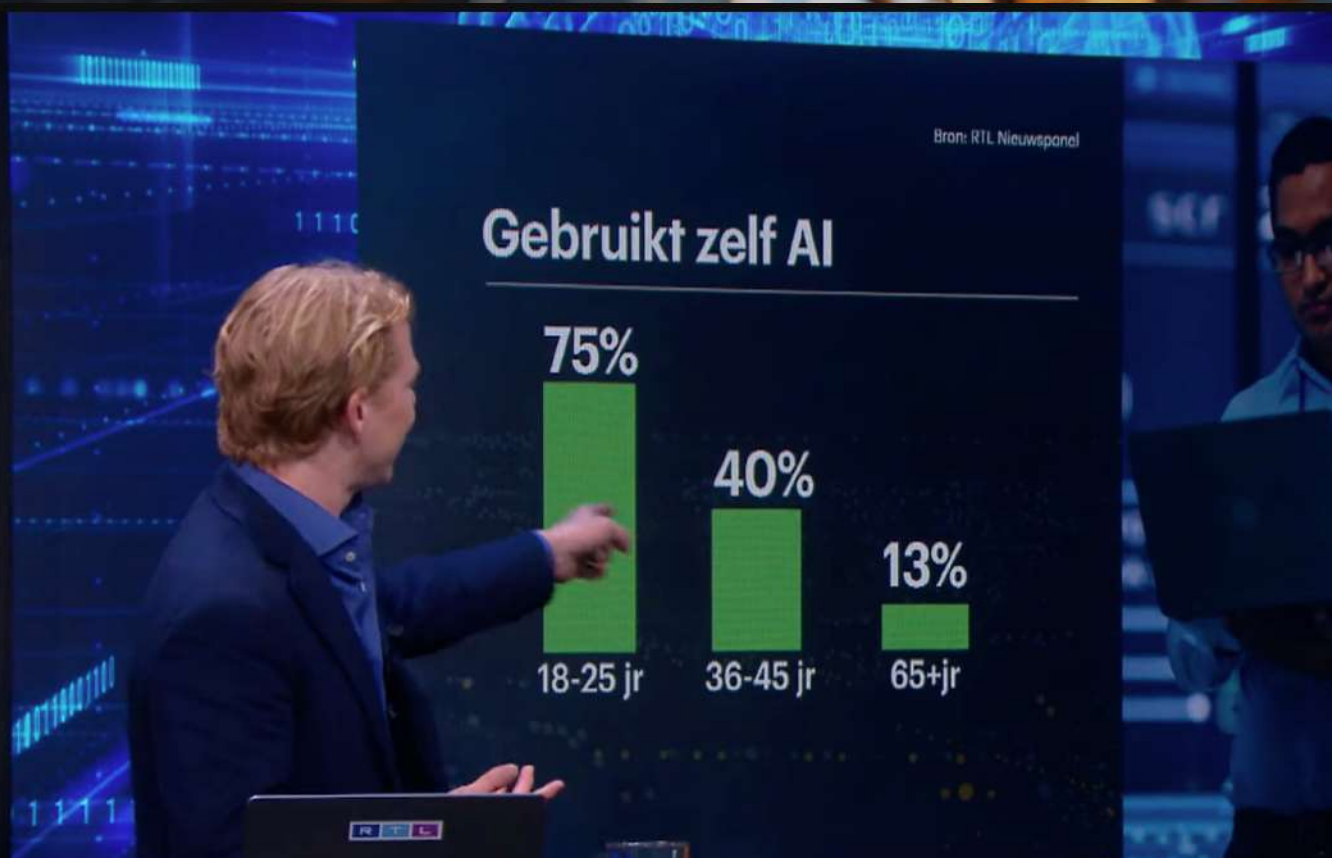
- *Alle nodige “AI technische” onderdelen werken prima!*
- *Bij een conversatie reageren we meestal binnen 0,5 sec.*
- *Er zijn belangrijke verschillen bij talen in de zinsopbouw.*
- *Mensen praten door elkaar heen, zonder “verstoring”.*
- *Wat is het verschil met volledige selfservice?*

A woman with dark hair in a bun, wearing a blue and orange outfit, is playing chess against a blue, metallic robot. They are seated at a chessboard in a futuristic, dimly lit environment with glowing lights in the background. The woman is on the left, looking intently at the board. The robot is on the right, its hands positioned over the pieces. The scene is captured in a cinematic style with soft lighting and a blurred background.

# START PLAYING WITH GEN AI

## The right Game changers

# Pilot Hub



# Voorwaarden Pilot Hub



## Multidisciplinair team:

- Operationeel MT
- WFM en Quality
- IT (security)
- Compliance
- Process MT

De juiste stakeholders



## Medewerkers Pilot Hub:

- Adaptief
- Growth mindset
- Ervaring in CS
- GenAI users 18-25

Het juiste profiel



## Focus op pilot KPI's

- Dedicated team met tijd voor overleg en feedback.
- Resultaten los van regulier CS team

De juiste aansturing



## Continuous improvement

- Analyseren en testen van hypothesen
- Creëren van nieuwe hypothesen

De juiste processen

LICENSEE OF  
**McDonald's**  
SPEEDEE SERVICE SYSTEM  
**HAMBURGERS**  
*We have Sold OVER 1 MILLION*

**15¢**



# Benut de kracht van AI in klantenservice zonder het wiel opnieuw uit te vinden!

Waarom zelf alles uitproberen als je kunt leren van bewezen successen? Wij delen graag de best practices, businesscases en de stappen voor het opzetten van AI een pilot(hub) die écht werkt.

## Wat levert het jou op?

Ontdek hoe AI jouw klantenservice efficiënter en klantgerichter kan maken. Krijg direct toepasbare inzichten die je organisatie verder brengen.

## AI pionieren en actie ondernemen?

Neem contact op met Quennie of scan de QR-code en sturen je direct de informatie toe. Zo delen we de kennis om AI voor onze branche en mensen te laten werken.



**Quennie Donker**

**06 - 81 82 97 22**

**[quennie.donker@uitblingers.nl](mailto:quennie.donker@uitblingers.nl)**