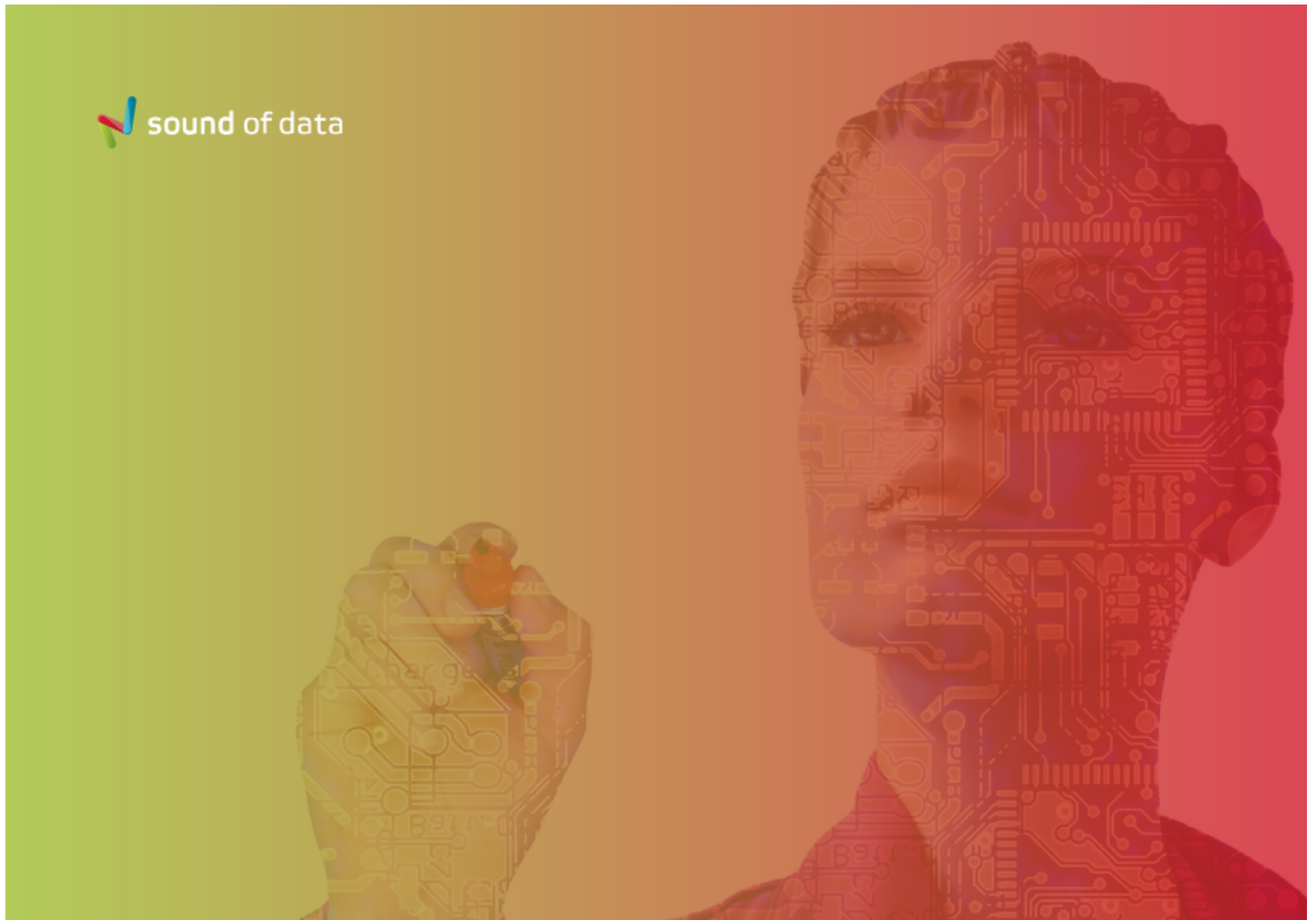


Hoeveel kan jouw klantenservice besparen met conversational AI?

29-05-2023 08:00



Conversational AI helpt je data van en uit klantenservice interacties te analyseren en te gebruiken voor verbeteringen in klantcontact en bereikbaarheid. Zo maak je met behulp van automatisering je klantenservice menselijker, verhoog je de klanttevredenheid en bespaar je tijd en geld. Hoe werkt dat in de praktijk en hoeveel kan jouw klantenservice besparen?

Wat is conversational AI

Met conversational AI geef je je digitale klantenservice interacties een boost door je (chat)bots slimmer en uitgebreider te maken. Het wordt gebruikt in technieken als speech-to-text routing, chatbots (speech-to-text en text-to-speech) en authenticatie via spraak i.p.v. intoetsen. Met behulp van de data maak je journeys voor zaken die niet per se door agents persoonlijk afgehandeld hoeven te worden.

Waar kun je conversational AI voor inzetten

Conversational AI kun je voor verschillende doelen inzetten. Samengevat helpt conversational AI bij:

- **Deflectie:** het direct beantwoorden van vragen zonder hulp van een agent

- **Identificatie:** met IVR's en/of chatbots informatie opvragen bij beller, zodat de agent goed voorbereid aan het gesprek begint
- **Initiatie:** het direct starten van een bewerking (adreswijziging, bestelling, terugbelverzoek) o.b.v. invoer van de beller zonder hulp van een agent

Wat levert het op

Met conversational AI en contextuele communicatie zet je automatisering in om je klantenservice menselijker te maken doordat bellers hun vraag of verzoek via spraak kunnen afhandelen. Dat levert verschillende voordelen op:

- **Besparen van kosten:** je agents zijn geen tijd meer kwijt aan het beantwoorden van simpele vragen, afhandelen van simpele taken en het opvragen van benodigde informatie. Dit bespaart tijd en dus geld.
- **Verhoogde klanttevredenheid:** voice en chatbots kunnen meerdere klanten tegelijk bedienen waardoor de wachttijd wordt verkort. Ook kun je een maximale wachttijd instellen en klanten geautomatiseerd aanbieden om later teruggebeld te worden of via sms verwijzen naar een webpagina met relevante informatie. Doordat bots informatie opvragen hoeven bellers hun vraag minder vaak te herhalen en wordt een gesprek minder vaak doorgeschakeld tussen agents
- **Verhoogde medewerkerstevredenheid:** Agents hoeven zich niet meer druk te maken om de simpele en herhalende taken. En zijn juist bij vragen die urgent of complex zijn of die inlevingsvermogen vergen van grote toegevoegde waarde. Zij kunnen een luisterend oor bieden. Een mogelijkheid die bij bots nog verder ontwikkeld moet worden.

Wat heb je nodig om met conversational AI aan de slag te gaan?

Technieken als conversational AI en contextuele communicatie zijn in veel omnichannel platforms standaard aanwezig of makkelijk toe te voegen door het inzetten van [CPaaS](#). Met CPaaS kun je communicatiekanalen op een makkelijke manier combineren en je processen efficiënter en effectiever inrichten.

Reken uit wat je kunt besparen

Welke kostenbesparingen zijn er mogelijk met conversational AI? Dat hangt af van waarvoor je het wilt gebruiken (deflectie, identificatie en/of initiatie) en van de tech-stack van je klantenservice. Met onze calculator ontdek je binnen een minuut op welke manieren je geld kunt besparen en hoeveel met de inzet van conversational AI.

Klik op [link](#) en ontdek het zelf.

Sound of Data is uw onafhankelijke partner voor Customer Service oplossingen, met een focus op wereldwijde en omnichannel bereikbaarheid. Wij routeren inkomende telefonie, integreren backoffice in communicatieplatforms, mengen kanalen, automatiseren gesprekken en bieden inzichten voor uw continue verbetering. Meer weten? www.soundofdata.nl