

Transformeren met chatbots

De chatbot wint aan populariteit onder Nederlandse bedrijven. Maar waar bedrijven de bots vaker inzetten om hun klantenservice te verbeteren, daar geven consumenten de voorkeur aan contact met een bedrijf via e-mail en telefoon. Bedrijven moeten zich dus goed voorbereiden op het gebruik van de chatbot en de bots verder ontwikkelen. Consumenten ervaren het als frustrerend wanneer chatbots niet in staat zijn

dat de klant veel uitleg hoeft te geven, werken het best en zijn daardoor het populairst. De superbots zijn nog niet erg bekend, maar gaan een belangrijke rol spelen in de toekomst. Als bots gespecialiseerder en populairder zijn, komen er meer bots bij, met als resultaat dat organisaties het druk krijgen met het beheer van de bots. De superbots bieden hiervoor de oplossing door als een persoonlijke assistent op te treden en automatisch taken uit te voeren. De superbots weet welke bot hij in moet schakelen om specifieke taken gedaan te krijgen. De superbots geeft instructies, zodat de klant sneller en efficiënter hulp ontvangt, zonder dat dit extra inspanning vereist van werknemers.

Veel bedrijven hebben de chatbot verbeterd door hem 'menselijker' te maken. Deze bots voeren een meer natuurlijk en intelligent gesprek met de klant, wat als positief wordt ervaren. Hoewel het vermenschlijken van bots zwaarwegend is, hangt het succes van de bot hier niet volledig vanaf. Mensen hebben in de gaten dat zij interacteren met een machine en elke poging waardoor zij gaan denken dat de bot meer menselijk is dan intelligent, kan leiden tot een negatieve gebruikerservaring. Het is dus belangrijk dat de bot zorgt voor een natuurlijk gesprek, maar nog belangrijker is dat de bot de klant kan voorzien van een correct en intelligent antwoord.

Het succes van bots is afhankelijk van hoe gebruikersvriendelijk zij zijn en of de bot werkt of niet. Hoewel bedrijven een goede weg in zijn geslagen, is verdere ontwikkeling een vereiste om echt succesvol van bots gebruik te maken. Chatbots bieden talloze mogelijkheden om de klantenservice van bedrijven te verbeteren, waarmee bedrijven beter hun klanten kunnen ondersteunen en hen het leven makkelijker maken. ◀

'DE SUPERBOT GEEFT INSTRUCTIES, ZODAT DE KLANT SNELLER EN EFFICIËNTER HULP ONTVANGT, ZONDER DAT DIT EXTRA INSPANNING VEREIST VAN WERKNEMERS'

relevante informatie te delen of een (eenvoudige) vraag niet kunnen beantwoorden. Daarom moeten bedrijven chatbots toerusten op specifieke taken en onderwerpen om zo de interactie met klanten te kunnen personaliseren. Een goede interactie met een chatbot betekent dat vragen niet alleen goed, maar ook snel moeten worden beantwoord. In de chatbot-wereld is het van essentieel belang om snel met een oplossing te komen na het initiële contact met de klant. Chatbots die meteen een oplossing bieden zonder



ROBERT BROWN

ASSOCIATE VICEPRESIDENT COGNIZANT CENTER FOR THE FUTURE OF WORK



1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100