|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Website** | **doelgroep** | **Geeft onafhankelijk informatie over** | |
| **innovaties op het vakgebied** | **maatschappelijke veranderingen die mogelijk leiden tot veranderingen in de branche** |
| <https://www.infoworld.com/> | Alle IT geïnteresseerde | ja | nee |
| <https://www.compact.nl/> | CIO’s, CFO’s, controllers, managers, adviseurs, IT-auditors en accountants | ja | nee |
| <https://www.computable.nl/> | consumenten | ja | nee |
| <https://www.ictmagazine.nl/> | werknemers en werkgevers | ja | ja |
| <https://www.schoonepc.nl/> | werknemers | ja | nee |
| <https://www.frankwatching.com/categorie/tech/> | Werkgevers, consumenten | ja | ja |

Bron FrankWatching

Het jaar van de chatbots wordt 2018 waarom zal je denken? Dit omdat technologie zich in een reuze vaart ontwikkeld. Er is onder andere al merkbaar dat niet alleen grote bedrijven bezig zijn met chatbots maar ook het midden klein bedrijf.

De eerste succesvolle use cases zijn inmiddels al een feit en het gaat verder dan de wel bekende *conversational chatbot(een bot die het gespreek aangaat).* Zo kunnen chatbots proccessen versoepelen of juist website bezoekers van informatie voorzien.

**Niet alleen innovatie maar revolutie.**

Waar veel van ons zich afvragen hoe robots mensen gaan overnemen, is er juist veel te winnen om mens en technologie te combineren. Zo nemen bots als virtuele medewerker de eenvoudige taken voor hun rekening zoals het bijwerken van CRM-systemen taggen van berichten op de backend, maar natuurlijk kunnen ze ook het eerste klanten contact voor hun rekening nemen.

Dit alles leid ertoe dat de medewerkers zich kunnen focussen op het complexere contact dit zorgt ervoor dat het werk voor de mens van een grotere waarde wordt, dit zorgt op zichzelf weer voor een grotere medewerker tevredenheid.

**Een aantal use cases**

**Werkvoorbereider**

ChatBots zijn uitstekend om de klanten te woord te staan voor het eerste klanten contact. Ze kunnen alvast de benodigde informatie opvragen bij de klant en identificeren wat ze nog missen. Hierna kan de service medewerker gelijk aan de slag.

**Snel het juiste antwoord voor de servicemedewerker.**

Doordat een chatbot toegang heeft tot een groot aantal verschillende klantvragen. Is een chatbot ook in staat het antwoord alvast klaar te zetten voor een service medewerker. Een chatbot kan zo een antwoord voorstellen aan een service medewerker, wie hem na beoordeling naar de klant kan sturen dit heeft bij klm geresulteerd in 50% voorgestelde antwoorden bij gestelde vragen.

**Proactief zenden van informatie**

Ook proactief informatie versturen is mogenlijk met een Chatbot. Voorbeelden zijn Jinek, Eneco, Treintje, KLM en NOS Update. Na aanmelden ontvangt de gebruiker updates voor de door hen gekozen dienst, bvb nieuws bij NOS en vlucht informatie voor je geboekte vlucht bij KLM.

**Geschikte platformen hiervoor zijn Facebook Messenger en WhatsApp.**

We zijn namelijk officieel uit het tijdperk dat organisaties zelf een app maakten. In plaats daarvan is er een verschuiving naar de kanalen waar de klant zich toch al bevindt. Let wel op: dit is een ander soort bot dan de conversational bot die het gesprek aangaat.

Dit type chatbot kan ook achter de schermen relevant zijn. Denk bijvoorbeeld aan het in de gaten houden van storingsmeldingen waar de bot een bericht stuur naar de storingsmonteur in het geval van een gedetecteerde storing.

**Chatbots die achter de schermen meewerken binnen een webcareteam.**

Ook achter de schermen kunnen chatbots van nut zijn hier kunnen ze bijvoorbeeld routinematige werkzaamheden overnemen. Hier volgen een aantal usecases.

**1. het automatisch sluiten van berichten die geen respons nodig hebben.**

Het monitoren van social media en messaging kanalen brengt veel berichten mee die geen reactie nodig hebben. Denk maar aan reacties op facebook waar mensen elkaar taggen. Deze komen ook binnen op monitoring tools. Maar moeten wel handmatig gesloten worden door servicemedewerkers. Als bots dit uitvoeren hebben deze medewerkers automatisch meer tijd voor klanten over die wel een antwoord behoeven. Dit kan reactie tijd, medewerker en klanttevredenheid ten goeden komen.

**2. Toekennen aan de juiste medewerker**

Met de intentie herkenning van de chatbot en de kennis van elke rol van alle ingelogde medewerkers kan een chatbot klanten gelijk na de juiste medewerker doorsturen en het werk alvast voor hun voorbereiden.

**3. Automatisch taggen van berichten**

Veel webcareteams geven berichten een tag mee, dit kan ook door een chatbot gedaan worden dit bespaart weer een extra handeling en waardoor dus meer tijd overblijft voor webcare.

**Het effect van een chatbot meten**

Een tactiek is om hem te implementeren in je systeem als volwaardige medewerker. Zo kunnen andere service medewerkers zien welke berichten door de chatbot zijn geclaimd en welke berichten zijn afgehandeld hieruit kan je dan analyseren wat de invloed is op response tijd en op tijdbesparing. Een final note houd het takenpakket van een chatbot beperkt tot één taak en zorg ervoor dat deze taak excellent wordt uitgevoerd.