**Interview**

**Transcribed by** [**TurboScribe.ai**](https://turboscribe.ai/?ref=docx_export_upsell)**.** [**Go Unlimited**](https://turboscribe.ai/subscribed?ref=docx_export_upsell) **to remove this message.**

Dus wat ik al zei in de introductie was dat chatbots veel meer gebruikt worden bij bedrijven om hun klantenservice te verminderen met de personen die ze hebben om uiteindelijk meer winstmarkts te maken op hun eigen personen, maar dat komt ook omdat er 247 beschikbaar zijn. Dus waar ze nu naar kijken is, heeft het eigenlijk wel zin zo'n chatbot en vinden mensen het wel fijn om te gebruiken of bellen ze liever direct in plaats van als ze een chatbot gebruiken. Dus wij kijken naar de factoren, we hebben verschillende factoren opgesteld als key factoren.

En daar kijken we eigenlijk naar hoe satisfied users, dus hoe blij mensen zijn met het gebruik van een klantenservice. Wordt u ermee geholpen? Hoe makkelijk is het om bijvoorbeeld naartoe te gaan? Geef je bijvoorbeeld persoonlijke informatie door aan een chatbot of juist niet? En zo maak je daar afwegingen mee. En daar doen wij dus onderzoek naar, research naar.

Het heeft totaal niet te maken met coderen, maar ook alweer onderzoek. Dus ja, de informatie begin ik nu natuurlijk met wat genamen, maar die kan ik zelf invullen, dus helemaal niet zoveel verhoud. Leeftijd? 26.

En of je ooit wel eens een chatbot van klantenservice hebt gebruikt? Ja. Dan is dat in ieder geval de dingen die ik nodig heb. Mag je door als we kunnen weer naar buiten? Nee, oké.

We beginnen bij wat meer informatiekwaliteit, dus hoe goed je quality information een chatbot eigenlijk geeft. Dus ik heb er wat vragen daarbij. En de eerste die ik heb is hoe je tevreden houdt wanneer je een chatbot te weinig informatie geeft of te veel informatie geeft.

Wat zou jij dan als afweging maken? Zou je dan zeggen van ik ga gewoon toch maar door met andere vragen of ik hou het hierbij of ga je toch maar naar de klantenservice? Of hoe ga je ermee om als de chat bijvoorbeeld te veel of te weinig informatie geeft? Ja, ik geef dan heel snel op. Meestal is het te weinig informatie. Ik heb het nooit meegemaakt dat is echt te veel informatie geven.

Maar ik geef heel snel op of ik typ nu chat met een medewerker, want ik ben erachter dat je dan bij een medewerker terecht komt vaak vanuit een chatbot. Of ik ga je inderdaad op zoek naar je telefoonnummer. Dus ik had bijvoorbeeld laatst ook bij, ja dat is niet met te weinig informatie, maar dat was bij Vodafone Zero.

Had ik iets nodig, stond er iets fout op mijn factuur. En terwijl ik de chatbot opende, stond de chat niet beschikbaar. Toen dacht ik het is een chatbot, waarom is de chatbot niet beschikbaar? Dus ja, toen heel lang gezocht naar je telefoonnummer en uiteindelijk gebeld.

Het was prima. Maar ja, ik geef het toch snel op. Ja, dus wat je zei is, een vraag die dan gelijk wordt behandeld is, kun je even een ervaring delen waarbij je chatbot informatie van laag kwaliteit of onvoldoende informatie gaf? Ja.

Dus inderdaad dat die dus niet beschikbaar is. Hier was ik er niet eens. Dus dat is natuurlijk heel jammer.

Ja en een paar andere keren, ik weet zo niet bij welk bedrijf het was hoor, maar toen kwam ik er inderdaad ook niet uit. Ja en dan ga ik gewoon zeggen, ik wil chatten met een medewerker. En dan kom je vaak wel bij een medewerker terecht.

Ja, uiteindelijk heb je vaak al een optie als ze het antwoord, geef ze eerst je informatie door en daarna sturen ze gelijk door. Of als je, geef ze standaard informatie door en als het niet duidelijk is, sturen ze vaak door naar een medewerker. Ja.

Dat is meestal hoe het rilletje sowieso gaat. Is er een moment geweest dat een chatbot wel heel veel goede nauwkeurigheid geeft en dacht je van nou, nu ben ik geholpen? Niet dat ik me kan herinneren, maar ik kan me ook voorstellen dat ik het niet herinner omdat het zo goed was dat het niet is blijven hangen dat ik gewoon dacht, oh top, ik heb mijn antwoord. Maar ja, aan de andere kant, ja misschien als je van een wat oudere generatie bent of gewoon heel lui bent en niet de hele website gaat zoeken eerst, dat dan een chatbot meer handiger is.

Terwijl ik denk voor mezelf, doe ik vaak wel gewoon even, voor een factuur weet je wel, google ik even van wat, wat kan er mis mee zijn dan dat ik het gelijk aan een chatbot vraag? Ja, als we maar gaan geleiden naar een chatbot toe in plaats van dat ze zelf op onderzoek uitgaan. Ja, terwijl mijn ervaring is tot nu toe meer van, oh een chatbot, ja ik geef nooit echt goed antwoord op mijn vraag en het is nooit echt wat ik wil, dus dan ga ik eerst wel even zelf zoeken dan dat ik gelijk… Ja, zeg maar het eerste afweren en liever om zelf op onderzoek uit te gaan dan een chatbot te vragen. Wanneer je er echt niet uitkomt, ga je pas naar de website toe om naar een chatbot te gaan.

Ja, en dan uiteindelijk waarschijnlijk een chat met een medewerker aan te vragen. Ja, en dan gebeurt het weleens dat bijvoorbeeld een chatbot dan steeds dezelfde informatie herhaalt, dus dat het gebeurt dat je dan niet verder komt dan dat er wordt gezegd. Ja, dat ik echt denk, ja ik zeg net wat anders, ik vraag wat anders aan je en dan kom je met hetzelfde antwoord.

Ja, en wat vroeg je dan? Wat vroeg je dan? Wat vroeg je dan? Het was bijvoorbeeld met die facturen, dat ik, ik vroeg van, ik snap iets niet om een factuur, kan ik uitleg krijgen? Ze zeggen, je facturen kan je hier downloaden. Dan denk ik, ja die heb ik, anders had ik niet gezien dat er iets mis was bij mijn factuur. Ja.

Dan kom je zo in zo'n loop terecht. Zo'n loop terecht van hetzelfde antwoord steeds, want ik kijk bij deze pagina, dan kijk ik bij deze pagina. Terwijl je eigenlijk gewoon een antwoord wilt op je vraag die er wordt gesteld.

Ja. Maar die data is dan niet beschikbaar van die chatbot zelf, waardoor die je maar gewoon makkelijk informatie geeft. Ja.

Dan denk je, ja ik snap hoe ik mijn factuur moet downloaden, ik ben dom. Ja. Ik snap niet wat erop staat.

Oké. Nu hebben we het informatiestukje gehad, gaan we een stukje vertrouwen. Hoe belangrijk is het eigenlijk voor jou dat een chatbot transparant is? Hoe het werkt? En bijvoorbeeld, hoe een chatbot eigenlijk in elkaar zit? Is dat belangrijk? Als je denkt van nou, het is wel belangrijk dat een chatbot transparant is op de manier hoe een chatbot wordt gebruikt, hoe die in elkaar wordt gezet, hoe die ermee omgaat, met de data of iets.

Ja, ik zou er zelf niet naar op zoek gaan. Ik zou het wel fijn vinden, stel je start een chat, dat erbij staat, je chat met een chatbot, of dit is geautomatiseerd, dat je weet van oké. Ja.

Gewoon een beetje je verwachtingen. Je weet, zolang het laat weten dat je aan een chatbot bezig bent. Dat vind ik prima.

Dat vind ik prima. Ja. Heb je een moment waarop je bijvoorbeeld persoonlijke informatie moest delen met een chatbot, en hoe was die ervaring, en wie voelt dat de vrede en tevredenheid van die chatbot? Ja, dat je dan zo je postcode en je huisnummer en je e-mail en alles moet invoeren.

Gaat het wel goed? Ik vind dat prima. Ik maak me er eigenlijk geen zorgen om. Nee.

Zou ik misschien wel moeten doen, maar ik maak me er geen zorgen om. Oké, oké. En stel, als je weet dat een chatbot bijvoorbeeld echt gegevensencryptie gebruikt, dat het sowieso niet je gegevens zal gebruiken, maar dat het geëncrypt wordt, waardoor het onleesbaar is voor de mens.

Stel, je weet dat, hetzelfde wordt verteld. Zou je de tevredenheid aanpassen, of zou je dan denken, nou, het komt op hetzelfde neer? Ik zou het waarschijnlijk lezen, maar niet in me opnemen en echt bewust er iets van vinden ofzo. Nee.

Oké. Nu wist ik security and trust gehad in ieder geval. De laatste twee nog.

Ik denk ook nog bij dat security and trust, zeker als het iets is waar ik al klant ben, ze hebben al alles van me. Ze hebben in IBAN, ze weten al zoveel van me. Ze hebben alle data, dat maakt niet uit.

Ja, wat maakt dat nou uit? En ook als het bijvoorbeeld bij een site is waar je nog nooit op hebt gezeten. Nou, dat is ook niet zo snel, denk ik. Nee.

Nee? Dan zou je niet snel een postcode geven. Zeg van, ja, ik wil wat meer over het product weten. Dan moet je allemaal dingen doorgeven en dan denk je van, nou.

Ja, dan zou ik denken, waarom moeten ze dat nu al weten, weet je wel? Ik heb nog niets afgesloten. Dat is natuurlijk voor zoveel marketing waarschijnlijk, dat je dan weet wat je mailadres is. Dat zou ik niet zo snel doen, maar als ik ergens al een product heb, denk ik, ja joh.

Je hebt alles al van me hier, alsjeblieft. Ja, daar gaan we even kijken. Heb je ervaring waarbij je bijvoorbeeld een interactie had met een chatbot die juist mensenachtige reacties gebruikt of juist robotachtige reacties gebruikt en wat heeft die voorkeur? Wat zou je zeggen? Nou, ik heb liever meer een reactie die leidt op een mensenreactie of heb je liever een reactie die direct is, maar meer op een robotische reactie.

Dus van, kijk je wat uit deze site doe je? Ja. Of heb je liever iemand die gewoon meer een gesprek aan gaat? Nee, dat heb ik liever via een robot, want anders vind ik het zo nep. Want je weet dat er een robot is, maar dan komt er toch een soort van, wat vervelend voor je, weet je wel? Dan denk ik van, ja, ik weet dat je een robot bent, zeg maar.

Ga maar gewoon. Zeg gewoon wat ik moet doen. Dus het liefst wil je gewoon direct zijn en dan een robotische reactie? Ja.

Ja. Oké. Hoef ik minder te lezen, heb ik snel een antwoord op de vraag, hopelijk.

Je wil natuurlijk zo liefst gewoon open zijn, zo snel mogelijk, dat is natuurlijk het doel van een chatbot. Ja, dus de volgende vraag sluit daar heel erg bij aan, met wat voor situaties denk je dat een robotachtige reactie meer acceptabel is, of wat je meer wenselijk is, omdat je wil natuurlijk zo snel mogelijk geholpen zijn. Dus dat sluit er wel redelijk aan.

Heb je liever dan als je een robotische reactie hebt, of een chatbot gebruikt, of je gebruikt een chatbot gebruikt, dat je zelf kan typen of zelf antwoorden kan geven door middel van bepaalde promptopties, bepaalde opties? Ik vind die prompts wel chill meestal, omdat je dan gewoon net wat sneller gaat. Maar soms heb je dan niet een optie voor anders, en dan kan je nergens iets zelf typen. En dan zit je in zo'n keuzemenu, dat is net als dat je de Rick Wilzigo via de telefoon belt.

Dat je in zo'n keuzemenu komt, en dan denk je, waar valt mijn probleem naar onder? Wat moet ik nou precies aantikken? Dus ik zou het wel fijn vinden met die prompts, maar dan vind ik het ook wel fijn als je altijd nog een anders optie hebt, waar je wel iets kan invoeren. Oké. Even kijken.

Ja, stel je zou bijvoorbeeld vrij kunnen typen, en hij reageert op een meer robotachtige, voorprogrammede manier, vooral van een tv-rijder, dat vind je dus fijn, een robotische antwoord. En dus wel een gesloten prompt, dat is wel fijn, maar ook nog een manier dat je zelf dus kan typen. Ja, als je niet weet waar het onder valt, dan typ ik het soms liever zelf.

Dus liever dat in het begin een robot of een chatbot in ieder geval opties geeft, en daarna, als het niet uitkomt, dat je dan zelf een reactie kan geven. Ja, want bijvoorbeeld bij die Vodafone Ziggo, dan typte ik dus factuur, en dan ging je natuurlijk aan op factuur, van hey, ze wil iets met een factuur, oké, hier heb je de opties. Maar dan was het echt factuur downloaden, factuur bekijken, en dat was het.

En toen dacht ik, nee, ik wil vragen stellen over mijn factuur, want ik snap mijn factuur niet. En dat was geen optie. Dan kan je geen optie nemen.

Als het liever dat je wel weer iets kan intoetsen, dan iets voorgeprogrammeerd. Oké, dan zijn we daar klaar mee met het gesprekstype die je kan geven. En over het ontwerp nog, natuurlijk is het belangrijk dat een chatbot natuurlijk makkelijk te bereiken is, maar ook dat hij een beetje goed uitziet, dat het een beetje uitziet als een heel makkelijk, simpel chatbotje.

Dan heb je natuurlijk helemaal, dan denk je ook van, wat is dat dan voor een chatbot. Dus, hoe beïnvloedt jouw gebruiksvriendelijkheid eigenlijk bij de interface van die chatbot? Hoe impacteert jouw tevredenheid op die chatbot? Hoe denk je daarover, hoe makkelijk het eruitziet? Vind je dat juist fijn, of maakt het jou echt helemaal niet uit? Het maakt mij echt niet zo veel uit, want ik snap toch wel, denk ik, redelijk hoe het werkt. Maar ik kan me voorstellen voor mijn vader bijvoorbeeld, die doet niet zo heel veel op laptops en zo, dat het wel fijn is als het zo simpel mogelijk uitziet, zonder al te veel fratsen erbij wat niet nodig is.

Ja, en vind je dat dan je pagina gelijk op de eerste pagina moet gezien kunnen worden, dat je gelijk kan klikken van hierop? Of vind je dat je dan eerst aan de klantenservice moet klikken en daarna past naar een chatbot? Nee, het liefst zo snel mogelijk eigenlijk. Ja, dus het liefst rechtsonder zou je bijvoorbeeld zo'n chattycoach willen. Dus de algemene uitstraling van een chatbot, dat maakt het op zich niet uit, zolang het makkelijk te bereiken is.

Ja, hoe tevreden ben je met wat je zoekt? Ben je binnen een chatbot, heb je ook nog problemen gevonden met het navigeren naar een chatbot? Of als je op zoek bent naar de klantenservice en dat je uiteindelijk na heel veel zoeken pas op een chatbot uitkomt? Ja, die foto van Jago, dat letterlijk de chat niet beschikbaar was. Dus ik dacht, hoe is de chat niet beschikbaar? Maar echt op meerdere dagen, gewoon tijdens de openingstijdstippen, was de chat niet beschikbaar. Dus dat vind ik wel frustrerend en dan ga ik dan toch maar bellen.

Ja, dus hij moet gewoon 24-7 beschikbaar zijn en dan is het allemaal goed en mag ik bereikbaar zijn natuurlijk. Ja, wat vind je bijvoorbeeld van de kenmerken van een chatbot? Zoals bijvoorbeeld een profielfoto van een chatbot en een naam. Wat vind je van die die beïnvloeden? Want je ziet weleens dat zo'n chatbot bijvoorbeeld Jennifer wordt genoemd met een foto van Jennifer.

Ja, dat boeit me echt niks. Maar het blijft een chatbot. Ja, het boeit me echt niks, want ik weet wat een chatbot is, dus er zit toch geen echt mens achter.

Dus mij maakt dat echt niks uit, maar ik kan me inderdaad voorstellen voor mijn ouders bijvoorbeeld, die zouden dat wel meer waarderen. Maar ja, ik denk gewoon, ik weet wat een chatbot is, geef gewoon antwoord op mijn vraag. Het maakt jou niet uit of het nou leidt op een robot of wat het nou heel mensenachtig leidt.

Het gaat er voor jou vooral om dat je snel je antwoord krijgt en snel je hulp krijgt. Ja. Oké.

Dat waren eigenlijk alle vragen die ik had. Zijn er nog andere dingen waarvan je denkt van nou een chatbot vind ik wel heel belangrijk aan of hier vind ik, dit is voor mij het belangrijkste van een chatbot. Nee, ik denk dat het belangrijkste wel genoemd eigenlijk.

Oké, nou dan was dat het eigenlijk al. Top. Nou dan was dat het interview eigenlijk al.

No worries. Ik moet wel.

**Transcribed by** [**TurboScribe.ai**](https://turboscribe.ai/?ref=docx_export_upsell)**.** [**Go Unlimited**](https://turboscribe.ai/subscribed?ref=docx_export_upsell) **to remove this message.**