

# Kick-off 06082025 notes

human agent sends email

monitoren wat de chatbot heeft gedaan

Pelle - Pelgrim

veel service vragen

standaard vragen hebben veel overlap met chatbot

maintainlife - onderdelen

welke Queue heeft

onderdelen - steekwoorden, mail to adres, via webshop

service

25 queues in Duiven

level 1 - direct opgelost

terugkoppeling klant

reminder na 3/4 dagen - per merk specifiek

level 2 - monteur

idealiter is dit de oplossing voor probleem suriname

Voorstel:

- Pilot 1 maand voor 1 specifieke queue (voorstel is Pelgrim) starten en daar eerst resultaat zien.
- Binnen huidige staffel (dus geen Tier 3 voor maanden er na als de beantwoorde emails daarvoor zorgen)
- Samen definiëren: wanneer is pilot een succes.
- Productietarget
- % correcte antwoorden (validatie door een agent)