Wat moet AutoPilot kunnen?  
  
AutoPilot moet op basis van regels die de gebruiker instelt de klant zo goed mogelijk te woord staan, maar ook moet AI goed zijn in vervolgcontacten, dus een klant duidelijk herkennen aan de hand van eerdere gesprekken, en wat er door AI al is gezegd of aangeboden. Maar de AI moet ook super intelligent zijn, dus niet alleen woorden gebruiken in de regels, maar ook echt de vragen zelf analyseren, ook analyseren of het een bestaande klant is of een nieuwe klant. Tot nu toe kunnen gebruikers instellen hoe ze een retour willen voorkomen, door als een retouraanvraag komt eigenlijk zo min mogelijk over retour of geld terug beginnen, maar eerst de compensatie’s moet aanbieden. Dit kan d.m.v 4 stappen, maar kan ook 3 of 5 stappen zijn, de gebruiker kan zelf instellen hoeveel dit is en wanneer dit aangeboden moet worden (dus welke stap)  
  
Ook lees je in de documenten terug hoe AI met annulering om moet gaan of een adreswijziging, dit kan de gebruiker ook zelf instellen in de uiteindelijk hiervoor bestemde dashboard, en AI gaat dan in de mail op zoek naar wanneer iemand iets heeft besteld, dus checkt datum mail en kijkt in de content wanneer iemand iets besteld heeft, let op; als AI dit niet kan vinden in dezze e-mail gaat hij door met vragen wanneer de bestelling is gedaan, en op basis daarvan kan die vervolgcontact bepalen of het wel kan of niet kan (aan de hand van de dagen die tenant heeft ingesteld). Dit geldt dus voor zowel annuleren van bestelling als adres wijzigen. Uiteraard krijgt de gebruiker dan notificaties om een bestelling te annuleren of een adreswijziging door te voeren. Ook komen er ook notificaties binnen van de andere regels, dus is een compensatie geaccepteerd of geweigerd. Ook moet AI kunnen analyseren of er een chargeback aankomt op een bestelling, dit doet die op basis van analyse van de mails van de klant, dus je kijkt hoe de klant contact met je opneemt. Ook hier kunnen we een notificatie van maken door bijv; Chargeback verwacht.  
  
De AI moet ook kunnen analyseren wie bijv al een bestelling heeft gedaan en hier contact over opneemt of nog geen bestelling gedaan heeft. Dit is nodig voor bijv mensen die gewoon vragen stellen als; Hey, vraagje.. Hoelang duurt de verzending bij jullie? Of Hoi, ik ben benieuwd hoe het retourbeleid bij jullie werkt. Voor levering mag je dan 6-9 werkdagen aanhouden, en voor retour; We hebben een retourbeleid van 14 dagen ofzo iets. MAAR LET OP \*\* Dit is dus echt voor geheel nieuwe klanten, waarvan je hebt geanalyseerd dat ze tot heden niks besteld hebben, dus vaak zijn dit klanten die niet met klacht komen ofzo, maar vrij nuchter en vrolijk een mail sturen. Maar je moet dus ook algemene vragen kunnen beantwoorden.   
  
Ook is het echt belangrijk dat je volledig zelfstandig analyses van klantcontacten kunt maken, en ook moet je het goed kunnen analyseren van als bijv een klacht een retouraanvraag wordt, of een compensatie geweigerd ineens een compensatie geaccepteerd wordt – en wat bedoel ik hiermee? Stel klant krijgt zijn 4e compensatie aanbieding (dit is in ons geval, aangezien wij even dit als voorbeeld aanhouden 15-20-30-40, de laatste stap in de compensatie aanbieding, en hij weigert nog steeds, hierna krijgt die dus een retouradres aangezien dit de max was en klant niet onderhandeld heeft en/of het om een dreiging gaat, aangezien je dan 50% aanbieding direct krijgt) maar stel dat die dan dus nog boos reageert (dus weigert) en stel we krijgen hierna nog 2 berichten met dat die boos is ofzo dat het niet kan, hier moet je goed op kunnen reageren, maar niet meer bieden... MAAR je mag alsnog hier ingaan op een onderhandeling, dus stel klant zegt 50% dan is het goed, dan moet je dit accepteren en kunnen switchen in de database. Maar ook als die hierna nog de normale 40% accepteert mag je dit ook goedkeuren. Je stuurt ze altijd dan nog een vervolgmail met uitleg dat de terugbetaling rond 4-5 werkdagen kan duren. MAAR stel dat de klant hierna nog een vraag stelt of iets, moet je hier altijd goed op kunnen antwoorden. Dus daarom zeg ik; het is belangrijk dat de AI zo intelligent is dat die dit allemaal kan. Ook moet je in de mail kunnen varieren van openingszinnen op basis van, of andere zinnen gebruiken, zodat je nooit als AI klinkt en de klant je niet kan onderscheiden van een echte mens. We gebruiken eigenlijk voor alles de data van de tenants die ze ingesteld hebben, als het goed is hebben we ook een regel hoe die bij een leveringsvraag van een bestelling moet reageren;   
  
Iets van:  
3-6 dagen – zeg je dit…  
6-9 dagen – zeg dit nu   
10-13 dagen – nog iets \*\* LET OP DIT STAAT IN DE ANDERE BESTANDEN HOE HET GEREGELD IS.   
  
Dit is eigenlijk een beknopte samenvatting, waarschijnlijk vergeet ik het een en ander te melden, of andere regels, maar jij gaat hier actief naar op zoek. Ik stuur je de bestanden mee wat ik al door AI heb laten samenvatten en nog meer, maar weet niet de precieze volgorde meer. Ik deel je ook mijn supabase gegevens waar alles aan gekoppeld is van de flow, maar ook een bestand waar alle koppelingen zijn uitgelegd, ik weet niet of dit nog up to date is, en of het echt allemaal klopt zo. Ik hoop dat je dat voor me kan analyseren ook.  
  
In de bureaublad map op desktop staat een map met naam: Vandaag cursor   
Hier staan meerdere bestanden in, oud en nieuw door elkaar. De laatste bestanden die ik liet maken door Cursor AI zijn:  
  
\*\* AutoPilot\_Overzicht.md  
\*\* cursor\_n8n\_project\_for\_ai\_customer\_serv.md (Dit was volgens mij een gesprekslog met Cursor over wat we wilde en wat we hebben gedaan\*)  
\*\* extra markdown.md  
  
Oke binnenin deze map staan nog meer mapjes ook een met de naam: Oude data

Hier staan in hoe de database geregeld was met de flow destijds, ik weet niet of dit nog up to date is:  
  
\*\* Logica database van flow.docx  
  
Maar kijk ook eens naar de andere bestanden hierin, weet wel dat dit oude bestanden zijn, en ik weet niet of alles klopt, MAAR het is belangrijk dat je dus echt een totaal beeld krijgt over hoe AutoPilot moet werken, kijk dus als extra om nou echt te analyseren wat de AI moet kunnen en de flow, en wat gebruikers moeten kunnen, naar de volgende bestanden in de map Oude data  
  
\*\* Wat kan AutoPilot.docx  
\*\* Introductie AutoPilot.txt  
\*\* Ikwildit.txt  
  
Oke, dan heb ik als laatst nog een mapje in Vandaag cursor  
Dit laat je een inzicht geven hoe het nu is geregeld in ons gebruikersdashboard, die gemaakt is met LoveAble.dev en supabase gebruikt voor de koppelingen. Het mapje heet LoveAble en hier staan \*\*LoveAble1.txt – LoveAble2.txt in. Hier kun je dus jezelf een beetje inlezen hoe het nu werkt. Uiiteraard komen er dingen bij met de tijd, of veranderen we bepaalde dingen om het zo goed mogelijk voor gebruiker in te laten stellen zijn.