

# Trentelman AI Solutions

Coaching en training van (virtuele) medewerkers

## Projectvoorstel:



Sofia

De digitale assistent van



# Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Deliverables	4
3.	Technische Specificaties	6
4.	Tijdlijn en Milestones	8
5.	Kosten en betalingsvoorwaarden	10
6.	Service Level Agreement	12
7.	Partnerschap en Samenwerking	13

# 1. Inleiding

In een dynamische en steeds concurrerendere juridische markt zoekt Legalitas naar innovatieve manieren om de dienstverlening te optimaliseren en een duurzame groei te realiseren. Ons voorstel om een AI-gedreven virtuele verkoopadviseur, 'Sofia', te ontwikkelen, markeert een strategische samenwerking die Legalitas op de kaart zet als een technologisch vooruitstrevende speler in de sector. Deze samenwerking versterkt niet alleen de efficiëntie en de klanttevredenheid maar opent ook de deur naar nieuwe mogelijkheden en groei.

Het document dat voor u ligt, schetst een uitgebreide weergave van de voorgestelde samenwerking. Van de technische specificaties en deliverables tot de financiële overwegingen en het partnerschapskader, we streven ernaar om een helder en transparant beeld te schetsen van wat deze samenwerking inhoudt en hoe het zal bijdragen aan de realisatie van de strategische doelstellingen van Legalitas.

## 1.1 Voorstel voor Vervolg van dit Proces

- Review en Feedback:** Na uw review en feedback op dit document, zullen we alle nodige aanpassingen doorvoeren om ervoor te zorgen dat het document volledig in lijn is met uw verwachtingen en behoeften.
- Juridische Beoordeling:** De juridische overwegingen, clausules en disclaimers zullen worden beoordeeld en goedgekeurd door uw juridische team om ervoor te zorgen dat alle aspecten van de overeenkomst zijn afgedekt.
- Definitieve Goedkeuring en Ondertekening:** Na de juridische beoordeling en eventuele aanpassingen, zullen we samenwerken voor de definitieve goedkeuring en ondertekening van de overeenkomst.
- Kick-off Meeting:** Een kick-off meeting om het project officieel te starten, het team te introduceren en de mijlpalen en tijdlijnen te bevestigen.
- Regelmatige Updates en Evaluaties:** Gedurende het project zullen we regelmatige updates en evaluaties houden om ervoor te zorgen dat het project op schema ligt en voldoet aan de verwachtingen.

We kijken uit naar de kans om samen te werken en samen de digitale transformatie van Legalitas te realiseren.

## 1.2 Projecttijdlijn:

- **Week 1:**
  - Kick-off vergadering om de projectdoelen en -verwachtingen te bevestigen.
  - Finalisering van het "Lead Qualifier" model met input van Legalitas.
  - Begin van de ontwikkeling van de chatbot.
- **Week 2:**
  - Voortzetting van de chatbot ontwikkeling.
  - Eerste integratie met Hubspot en Microsoft Calendar.
  - Tussentijdse review met Legalitas om voortgang te delen en feedback te verkrijgen.
- **Week 3:**
  - Afronding van de chatbot ontwikkeling.
  - Testfase, inclusief het verhelpen van eventuele bugs of issues.
  - Voorbereiding van de lokale kennisbank en andere inhoudelijke voorbereidingen.
- **Week 4:**
  - Finalisering van alle integraties en het oplossen van eventuele resterende problemen.
  - Trainingssessie met Legalitas over het gebruik en het beheer van de chatbot.
  - Officiële oplevering van het project aan Legalitas.

## Belangrijke mijlpalen:

- **Mijlpaal 1:** Finalisering van het "Lead Qualifier" model (Week 1)
- **Mijlpaal 2:** Tussentijdse review en feedbacksessie (Week 2)
- **Mijlpaal 3:** Afronding van de chatbot ontwikkeling (Week 3)
- **Mijlpaal 4:** Officiële oplevering van het project en trainingssessie (Week 4)

## 2. Deliverables

### 2.1 Chatbot Ontwikkeling en Implementatie: Sofia, de Virtuele Verkoopadviseur

#### **Kunstmatige Intelligentie Analyse:**

- Sofia wordt geprogrammeerd met geavanceerde AI-algoritmen die in staat zijn om tekstuele input te analyseren en te categoriseren om de waarde van de klant, de urgentie van de zaak, en de benodigde diensten te beoordelen.

#### **Dynamische Adviesverstrekking:**

- Op basis van de input en analyse zal Sofia dynamisch advies verstrekken over de diensten van Legalitas die het beste aansluiten bij de behoeften van de cliënt, en indien mogelijk een schatting geven van de kosten en tijdlijnen.

#### **Lokale Kennisbank en Q&A:**

- Een geïntegreerde lokale kennisbank die veelgestelde vragen kan beantwoorden op basis van de informatie die beschikbaar is op de website van Legalitas.

#### **Lead Generatie Mechanisme:**

- Automatische verzameling van lead informatie zoals naam, telefoonnummer, e-mailadres, gevraagde diensten, en samenvatting van het gesprek.

#### **Hubspot en Kalender Integratie:**

- Automatische opslag van lead informatie en interactiegeschiedenis in het CRM-systeem van Hubspot, en een functionaliteit om automatisch afspraken in te plannen met de relevante juridische professionals binnen Legalitas.

#### **E-mail Service:**

- Een systeem om automatisch afspraakbevestigingen en andere relevante communicatie te verzenden naar zowel cliënten als het juridische team.

## 2.2 Training en Overdracht

### **Trainingssessies:**

Twee trainingssessies van elk 2 uur met Hans; één trainingssessie bij de oplevering van het project en één trainingssessie na een kwartaal om hem te informeren over de werking en verdere mogelijkheden van Sofia.

### **Documentatie:**

Gedetailleerde documentatie van Sofia's architectuur, de gebruikte AI-technologieën, en een handleiding voor het beheer en onderhoud van Sofia.

## 2.3 Ondersteuning, Onderhoud en Prestatiemeting

### **Maandelijkse Retainer:**

Een SLA (Service Level Agreement) dat basis onderhoud, hostingkosten, data traffic, tokenverbruik (ChatGPT-API calls) en tot 5 uur aan kleine noodzakelijke aanpassingen of updates per maand omvat.

### **Reactietijd:**

Voor kritieke technische problemen of bugs streven we ernaar om binnen 48 uur te reageren op werkdagen. Voor het melden van dergelijke problemen of andere ondersteuningsbehoeften, neemt u rechtstreeks contact op met Patrick of Mike via e-mail of telefoon. We staan klaar om eventuele problemen aan te pakken en te zorgen voor een soepele werking van de chatbot-oplossing.

## 3. Technische Specificaties

### 3.1 Algemene Architectuur

De architectuur van Sofia, de virtuele verkoopadviseur, is opgezet met een robuuste en schaalbare basis om optimale prestaties en betrouwbaarheid te waarborgen. De oplossing maakt gebruik van een combinatie van low-code en no-code platforms, namelijk Make en Voiceflow, voor een snelle ontwikkeling en implementatie, terwijl de integratie met Hubspot en Microsoft Suite zorgt voor een naadloze synchronisatie en dataverwerking. In wezen is Sofia een volwaardige, zelfstandig functionerende virtuele medewerker.

### 3.2 Chatbot Framework: Voiceflow

Voiceflow wordt gebruikt als het primaire platform voor het bouwen en hosten van Sofia. Dit platform staat bekend om zijn gebruiksvriendelijke interface en krachtige functies die het mogelijk maken om complexe conversational flows te ontwerpen met een hoge mate van personalisatie en intelligentie.

### 3.3 Data- en API-integratie

- **Hubspot Integratie:** Een veilige en realtime integratie met Hubspot voor het beheren en opslaan van lead informatie, met behulp van gestandaardiseerde API's.
- **Microsoft Calender Integratie:** Een directe koppeling met Microsoft Calender voor het automatisch inplannen en beheren van afspraken, met realtime synchronisatie.

### 3.4 Implementatie en Deployment

De virtuele verkoopadviseur Sofia wordt geleverd als een plugin-module die door de webmaster van Legalitas in de bestaande website-omgeving kan worden geïntegreerd. De plug-in module wordt door ons voorbereid, waarna de webmaster van Legalitas een code-snippet krijgt die aan de HTML van de website kan worden toegevoegd.

### 3.5 Veiligheid en Privacy

De architectuur van Sofia is ontworpen met de hoogste normen van data-veiligheid en privacy in gedachten. Alle data-overdrachten zijn beveiligd met moderne

encryptietechnieken en de opslag van gevoelige informatie voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving.

### 3.6 Toekomstige Technische Uitbreidingen

De technische opzet van Sofia is zodanig ontworpen dat toekomstige uitbreidingen en integraties met andere systemen of technologieën naadloos kunnen worden uitgevoerd. Dit zorgt voor een toekomstbestendige oplossing die kan evolueren naarmate de behoeften van Legalitas en het technologische landschap veranderen.

## 4. Tijdlijn en Milestones

Het project zal worden uitgevoerd in verschillende fasen om een georganiseerde en gestructureerde aanpak te garanderen. Hieronder volgt een gedetailleerde uiteenzetting van de projectfasen, belangrijke mijlpalen en de verwachte opleveringsdata.

### 4.1 Fase 1: Planning en Voorbereiding

- Kick-off Meeting:
  - Datum: .....
  - Doel: Bespreking van de projectdoelstellingen, verwachtingen, en het finaliseren van het projectplan.
- Technische Specificatie en Architectuur Ontwerp:
  - Datum: .....
  - Doel: Finaliseren van de technische specificaties en het ontwerp van de architectuur.
- Definitie Deliverables:
  - Datum: .....
  - Doel: Finaliseren van de lijst met deliverables en goedkeuring van Legalitas.

### 4.2 Fase 2: Ontwikkeling en Implementatie

- Ontwikkeling Sofia:
  - Startdatum: .....
  - Einddatum: .....
- Interne Testing en Kwaliteitsborging:
  - Startdatum: .....
  - Einddatum: .....
- Implementatie en Integratie:
  - Datum: .....
  - Doel: Implementatie van Sofia in de bestaande website-omgeving van Legalitas en integratie met Hubspot en Microsoft Calender.

## 4.3 Fase 3: Training en Overdracht

- Trainingssessies:
  - Datum: .....
  - Doel: Trainen van het personeel van Legalitas in het gebruik en beheer van Sofia.
- Documentatie Overdracht:
  - Datum: .....
  - Doel: Overdracht van alle projectdocumentatie aan Legalitas.

## 4.4 Fase 4: Ondersteuning en Evaluatie

- Start Ondersteuning en Onderhoud:
  - Datum: .....
- Evaluatiesessie:
  - Datum: .....
  - Doel: Bespreking van de prestaties van Sofia en identificatie van eventuele gebieden voor verbetering of uitbreiding.

## 5. Kosten en Betalingsvoorwaarden

### 5.1 Kostenoverzicht

- Ontwikkeling en Implementatie: €..... (eenmalige kosten)
  - Dit omvat de kosten voor de ontwikkeling van Sofia, inclusief de integratie met Hubspot en Microsoft Kalender, en de implementatie op de website van Legalitas.
- Maandelijks Onderhoud en Ondersteuning: €..... (maandelijks)
  - Dit omvat de kosten voor het lopende onderhoud, monitoring van de AI-prestaties, en kleine aanpassingen om Sofia efficiënt te laten functioneren.
- Training en Overdracht: €..... (eenmalige kosten)
  - Dit omvat de kosten voor de trainingssessies en de overdracht van documentatie aan het personeel van Legalitas.

### 5.2 Betalingsvoorwaarden

- Aanbetaling: Een aanbetaling van ..... van de totale projectkosten is vereist om het project te starten.
- Betaling bij Oplevering: ..... van de totale projectkosten is verschuldigd bij de oplevering van Sofia.
- Maandelijkse Betalingen: De maandelijkse kosten voor onderhoud en ondersteuning zullen aan het begin van elke maand worden gefactureerd, te beginnen vanaf de maand volgend op de oplevering van Sofia.
- Laatste Betaling: De laatste betaling voor de training en overdracht is verschuldigd na de voltooiing van de laatste trainingssessie.

### 5.3 Betalingswijze

Alle betalingen zullen worden gedaan via bankoverschrijving. Facturen zullen elektronisch worden verstrekt en de betaling dient uiterlijk binnen **14** dagen na de factuurdatum te geschieden.

## 5.4 Eventuele Extra Kosten

Eventuele extra kosten die niet zijn opgenomen in deze offerte, zoals kosten voor extra trainingssessies, extra ontwikkelingswerk buiten de gedefinieerde deliverables, of kosten voor derde partij licenties, zullen apart worden gefactureerd met voorafgaande goedkeuring van Legalitas.

## 6. Service Level Agreement (SLA)

### 6.1 Ondersteuning en Onderhoud

- **Beschikbaarheid van Ondersteuning:** Onze technische ondersteuning is beschikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 09:00 tot 17:00 uur CET.
- **Reactietijd:** We streven ernaar om te reageren op alle ondersteuningsverzoeken binnen 48 uur tijdens werkdagen.
- **Oplostijd:** De gestreefde oplostijd voor kritieke problemen zal binnen 12 uur zijn, en voor niet-kritieke problemen binnen 2 werkdagen.
- **Preventief Onderhoud:** Regelmatig preventief onderhoud zal worden uitgevoerd om ervoor te zorgen dat Sofia efficiënt blijft functioneren. Onderhoudssessies worden vooraf gecommuniceerd en gepland buiten kantooruren om de impact op de bedrijfsvoering te minimaliseren.

### 6.2 Prestatiegaranties

- **Uptime:** Onze software had de afgelopen 12 maanden een uptime van 99.9%, exclusief geplande onderhoudsperioden. We zullen ons inzetten om de uptime op dit niveau te behouden. We kunnen echter geen garanties afgeven.
- **Data-integriteit:** We zullen zorgen voor de integriteit en betrouwbaarheid van de gegevens die via Sofia worden verwerkt.
- **Verbeteringen en Updates:** Regelmatige updates en verbeteringen zullen worden uitgevoerd om Sofia up-to-date te houden met de nieuwste technologieën en functionaliteiten. Denk bijvoorbeeld aan toekomstige taalmodellen, die wellicht beter zijn toegerust voor Sofia's specifieke taken.

### 6.3 Gegevensbeveiliging en Privacy

- **Beveiligingsbeleid:** We hanteren strenge beveiligingsprotocollen om de bescherming en privacy van klantgegevens te waarborgen.
- **Compliance:** We zullen voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming en privacy.

## 6.4 Beoordeling en Rapportage

- **Prestatiebeoordeling:** Periodieke beoordeling van de prestaties van Sofia en de tevredenheid van Legalitas met onze diensten.

## 7. Partnerschap en Samenwerking

In een tijdperk waar technologische vooruitgang het speelveld herdefinieert, positioneert Legalitas zich aan de voorhoede door het omarmen van AI-gedreven oplossingen. Onze samenwerking is meer dan een transactie; het is een strategische zet die Legalitas onderscheidt en aantrekkelijker maakt voor zowel cliënten als potentieel talent in de juridische sector.

### 7.1 Toegevoegde Waarde

Elke nieuwe functionaliteit of intelligentie die via referenties van Legalitas wordt ontwikkeld en verkocht, wordt ook **kosteloos** geïmplementeerd bij Legalitas, exclusief maatwerk of plugins. Dit zorgt ervoor dat Legalitas altijd toegang heeft tot de nieuwste innovaties en op de hoogte blijft van de voortdurende evolutie in AI-gedreven klantenservice, wat op zijn beurt bijdraagt aan de groei en het aantrekken van toptalent.

### 7.2 Co-Marketing Mogelijkheden

Onze samenwerking opent de deur naar co-marketing initiatieven die het innovatieve imago van Legalitas versterken. Advertorials, gezamenlijke presentaties op evenementen en seminars, en online content kunnen helpen om het leiderschap van Legalitas in technologische innovatie binnen de juridische sector te benadrukken, wat op zijn beurt aantrekkelijk is voor ambitieuze advocaten.

### 7.3 Getuigenis en Case Study

Een gedetailleerde case study en een getuigenis vanuit Legalitas over de impact en het succes van onze samenwerking zullen de voortrekkersrol van Legalitas in technologische innovatie benadrukken, wat op zijn beurt bijdraagt aan de groei en het vermogen om toptalent aan te trekken.

## 7.4 Toekomstige Mogelijkheden

We zijn enthousiast over de mogelijkheid om verder samen te werken aan toekomstige projecten en aanvullende functionaliteiten. Met onze technologische expertise en het netwerk en de ervaring van Legalitas, ligt de weg open voor verdere innovatie en succes, wat op zijn beurt bijdraagt aan de groeiambiënties van Legalitas.

Aldus overeengekomen en getekend in tweevoud.

**Opdrachtnemer:**

Trentelman AI Solutions  
Star Numanstraat 113  
9714 JN Groningen  
Tel.: 06-41 255 456  
BTW-nr: NL004908763B50

**Opdrachtgever:**

Legalitas Advocaten  
Boomberglaan 12  
1217 RR Hilversum

Naam vertegenwoordiger:  
P.C. Trentelman

Naam vertegenwoordiger:

.....

Plaatsnaam:

Hilversum

Plaatsnaam:

.....

Datum:

Datum:

Handtekening:

Handtekening: