Analyse van de AI-assistent in de webshop

[**Testresultaten 1**](#_w4plzx546qy8)

[**Foutanalyse 2**](#_3vu228xv2cfj)

[**Nauwkeurigheid Berekening 2**](#_6jxst3fh4jeq)

[**Reflectie 3**](#_cad4f155bjby)

[**foto’s testen 4**](#_yazojeapciya)

In dit verslag staan de resultaten van het testen van onze chatbot. We hebben 10 vragen bedacht die je aan de chatbot kan stellen. Het antwoord wat we terugkrijgen hebben we in de tabel hieronder verwerkt.

# Testresultaten

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Vraag | Antwoord | Beoordeling |
| 1 | Wanneer komt mijn bestelling? | Binnen 5 werkdagen, met bevestiging | ✅ Correct |
| 2 | Wat zijn de verzendkosten? | Geen antwoord beschikbaar (leeg) | ❌ Fout |
| 3 | Kan ik iets terugsturen? | Binnen 14 dagen, mits onbeschadigd | ✅ Correct |
| 4 | Hoe betaal ik? | iDEAL, Visa, MasterCard, etc. | ✅ Correct |
| 5 | Is dit product op voorraad? | Vraagt om productcode, anders geen antwoord | ❌ Fout |
| 6 | Hoe lang duurt de levering? | 1-3 werkdagen na betaling | ✅ Correct |
| 7 | Kan ik mijn bestelling annuleren? | Ja, via klantenservice of contactformulier | ✅ Correct |
| 8 | Krijg ik een e-mailbevestiging? | Ja, na bestelling | ✅ Correct |
| 9 | Waar is mijn pakket? | Via track & trace, klantenservice beschikbaar | ✅ Correct |
| 10 | Hebben jullie een klantenservice? | Ja, bereikbaar via telefoon en e-mail | ✅ Correct |

# Foutanalyse

De meeste antwoorden die terug werden gestuurd door de chatbot waren goed en bruikbaar voor de klant. Er waren wel twee vragen die onduidelijk waren voor de chatbot en waar hij niet verder kon helpen. Deze twee vragen hebben hieronder verwerkt en uitgelegd wat mogelijk de fout kon zijn.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vraag** | **Foutsoort** | **Oorzaak** | **Toelichting** |
| 2 | AI-fout | Geen antwoord of fout in knowledge base | De verzendkosten zijn essentieel en ontbreken volledig. |
| 5 | Gebruikersfout / AI-fout | Onvoldoende info in vraag, AI biedt geen suggestie | Gebruiker gaf geen productcode, AI vraagt er wel om, maar helpt niet verder. |

# Nauwkeurigheid Berekening

Aantal correcte antwoorden: 8  
Aantal foute antwoorden: 2  
Totaal aantal vragen: 10

Berekening nauwkeurigheid:

(8➗10) X100% = 80%

# 

# 

# Reflectie

Uit onze test blijkt dat de chatbot in 80% van de gevallen een goed antwoord gaf. Dat is prima, maar er zijn zeker verbeterpunten:

* **Informatievoorziening:** Op vraag 2 (verzendkosten) kwam helemaal geen antwoord. Dat is basisinfo die makkelijk beschikbaar moet zijn.
* **Gebruiksvriendelijkheid:** Vraag 5 over de voorraad bleef hangen omdat er geen productcode was. De chatbot had de klant hier beter kunnen helpen door uit te leggen waar die code te vinden is.
* **Omgaan met onduidelijke vragen:** De chatbot zou iets slimmer mogen omgaan met vage vragen, bijvoorbeeld door zelf gerichte vervolgvragen te stellen.

**Wat zouden we kunnen verbeteren?**

* Zorg dat alle belangrijke informatie, zoals verzendkosten en retourvoorwaarden, standaard beschikbaar is.
* Laat de chatbot beter omgaan met onvolledige vragen en denk mee met de klant.
* Blijf klantvragen verzamelen en gebruik die om de chatbot slimmer te maken.

# foto’s testen



