

In 5 stappen naar een AI-geïntegreerde klantenservice

Herkent u dat gevoel? Dat uw team overloopt en klanten toch niet goed genoeg geholpen worden?

U bent niet alleen.

63% van de top klantenservicemanagers wereldwijd geeft aan dat de klantverwachtingen sinds februari zijn gestegen. Uit ons onderzoek blijkt dat veel bedrijven te maken hebben met een groter verloop van klanten en steeds meer urgente verzoeken. Hierdoor zijn snelle oplossingen en effectieve klantenservice een must geworden. We weten allemaal inmiddels wel dat AI en automatiseringen enorm helpen bij het verlenen van topservice - alleen: waar begin je?

1

Bepaal hoe uw team AI zal gaan gebruiken

AI is niet de heilige graal voor elk probleem, maar 1 van de (meerdere) tools die u inzet. Door bij het gebruik van AI de focus op customer experience te leggen, haalt u het meeste uit wat AI te bieden heeft.

Zet AI in om irritatie te voorkomen: AI-chatbots helpen klanten snel en effectief verder zonder dat daar een klantenservicemedewerker aan te pas komt. Let wel op: als uw doel is om 50% van de klantvragen te automatiseren, dan zijn voor die andere 50% nog steeds agents nodig - en blijven wachttijden en een goede afhandeling even belangrijk.

Focus op klanttevredenheid: Voor effectieve inzet van AI, moet de klantervaring van AI-chatbots net zo goed, zo niet beter, zijn dan de klantervaring met klantenservicemedewerkers. En daar krijgt u maar 1 kans voor; als de chatbot de eerste keer tegenvalt, zal de klant de volgende keer zeker een ander servicekanaal kiezen.

2

Breng in kaart wat u wilt automatiseren

Over het algemeen kunnen klantvragen worden onderverdeeld in drie categorieën:

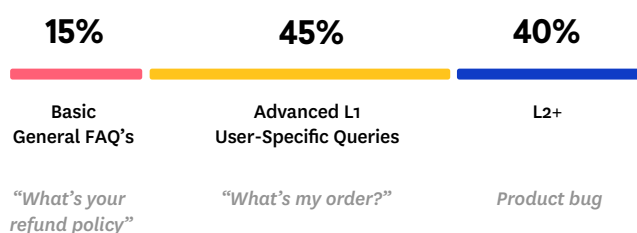
Basic L1: Dit zijn de meest standaard, veelgestelde vragen, zoals: 'wat is jullie retourbeleid' en 'hoe kan ik mijn bestelling annuleren'. Zo'n 15% van de klantvragen valt hieronder.

Advanced L1: Dit zijn klantspecifieke vragen, zoals 'wat is de status van mijn terugbetaling' of 'wanneer ontvang ik mijn bestelling'. Deze vragen zijn ongeveer 45% van alle klantvragen.

L2+: Deze vragen zijn complexer en vragen om specifieke oplossingen. Zo'n 40% van alle klantvragen vallen onder deze categorie.

Het grootste deel van de vragen zit dus in Advanced L1: de klantspecifieke vragen. Desondanks focussen de meeste bedrijven bij het automatiseren enkel op L1-vragen. Hierdoor worden automatiseringen niet het meest effectief toegepast en ingezet.

Automate this



Breng goed in kaart wat voor soort vragen uw klanten het meest stellen en waar uw agents de meeste tijd mee kwijt zijn. Dat geeft inzichten in waar AI en automatiseringen kunnen helpen.

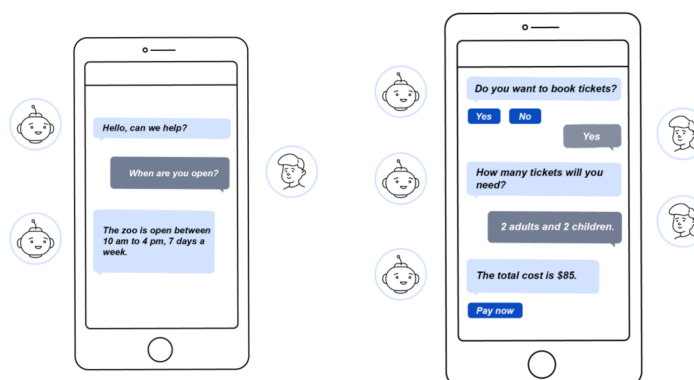
"We maken de flow op onze websites zo leuk en duidelijk mogelijk. Hebben klanten toch een vraag, bijvoorbeeld over een levertijd of arrangement, dan gaan we voor een first time fix. Anders pakt de tweedelijnsupport het op, die schakelt met onze interne productspecialisten en externe aanbieders",
vertelt Desiree Kerkvliet, Talpa eCommerce

3

Zelf bouwen of kant-en-klaar kopen?

AI hoeft echt niet ingewikkeld te zijn. 'Keep it simple' geldt ook voor AI in chat. AI-gestuurde chatbots zijn vaak low-code en gemakkelijk te bouwen en implementeren op uw website - dat is vaak minutenwerk.

Met getriggerde workflows beantwoorden ze niet alleen automatisch de vragen van uw klanten, maar kunnen ze ook intentie spotten en daarmee een verkoop sluiten - gewoon binnen het chatvenster en zonder dat er een medewerker aan te pas komt. Low-code bots kunt u heel eenvoudig zelf blijven verbeteren, zonder een developer of derde partij.



4

Ontwikkel effectieve overdrachten naar live agents

Hoe effectief bots ook zijn, ze zijn nooit helemaal gelijkwaardig aan menselijk contact. Klanten zullen, bewust of onbewust, de capaciteiten van chatbots op de proef stellen, dus zorg dat er altijd een plan B klaar ligt.

Als een chatbot het antwoord niet weet, laat dan het gesprek automatisch overnemen door een klantenservicemedewerker (agent), vooral als de klant geïrriteerd raakt of ongeduldig wordt. Want dat kan de bot namelijk ook 'aanvoelen' - en vervolgens dus het gesprek doorzetten naar een agent.

5

Stroomlijn interne processen

Naast het inzetten van AI en automatiseringen voor het beantwoorden van klantvragen, is het te maken net zo belangrijk om ook de interne processen efficiënter te maken. Denk bijvoorbeeld aan deze manieren om de productiviteit middels AI te verhogen:



- Zodra er een ticket binnenkomt, zet de klantenservicemanager deze meestal door naar de juiste agent. Dit kan een behoorlijk tijdrovende (want handmatige) klus zijn, die net zo goed geautomatiseerd kan worden met geautomatiseerde regels en AI.
- Het sorteren en categoriseren van alle tickets kost agents veel tijd, en die tijd kunnen ze niet besteden aan het beantwoorden van klantvragen. AI kan dit soort taken heel eenvoudig overnemen, door op basis van keywords in het bericht, het ticket automatisch te categoriseren.
- Om goede klantenservice te verlenen, moeten agents van alles weten: niet alleen over de producten en diensten die u aanbiedt, maar ook welk type klanten uw bedrijf heeft. AI kan dit vereenvoudigen door automatisch de meest passende artikelen als antwoord voor te stellen. Hierdoor hoeven uw medewerkers niet handmatig door een hele waslijst aan artikelen in de kennisbank te gaan, maar krijgen ze meteen de juiste input om de klant met goede informatie verder te helpen.

Bonus



Geef uw agents hun eigen bot

Agent-assistant bots helpen uw agents om snel informatie te vinden, geven hen next-best-actions voor tickets, en zorgen voor snellere onboarding van nieuwe medewerkers. Met een chatbot als sidekick presteren uw klantenservice agents dus nog beter!

Wilt u ook AI integreren in uw customer service workflow?

Boek nu een persoonlijke demo →

