

Hier zijn enkele gerichte ja/nee vragen die bedrijven in de contactcenterbranche kunnen helpen bepalen of AI-tools een relevante oplossing zijn voor hun behoeften:

1. Klantenservice-efficiëntie

- Hebben jullie moeite om pieken in klantcontact snel en effectief te verwerken?
- Zijn er herhalende vragen die een groot deel van de klantenservice-tijd in beslag nemen?
- Is de gemiddelde afhandeltijd (AHT) te hoog volgens jullie benchmarks?

2. Klanttevredenheid en -beleving

- Vinden jullie het lastig om een consistente klantbeleving te bieden via alle kanalen (omnichannel)?
- Krijgen jullie regelmatig klachten over de wachttijd of het vinden van antwoorden?
- Hebben jullie moeite om gepersonaliseerde ondersteuning te bieden aan klanten?

3. Operationele uitdagingen

- Ervaren jullie een hoge werkdruk onder contactcentermedewerkers vanwege terugkerende of eenvoudige taken?
- Is het werven en behouden van contactcentermedewerkers een probleem?
- Zijn jullie operationele kosten voor klantcontact hoger dan gewenst?

4. Innovatie en technologie

- Gebruiken jullie nog verouderde systemen die niet met elkaar geïntegreerd zijn?
- Zijn er processen die gebaat zouden zijn bij real-time data-analyse of voorspellingen (bijvoorbeeld call volumes)?
- Hebben jullie een duidelijk beeld van wat klanten zoeken in selfservice-opties?

5. Businessimpact

- Lopen jullie omzet of klanten mis vanwege trage of onpersoonlijke klantenservice?
- Heeft jullie contactcenter te maken met schaalbaarheidsproblemen?
- Hebben jullie onvoldoende inzicht in de prestaties en knelpunten van het klantenserviceproces?

6. Strategische doelen

- Is het een doel om de operationele kosten te verlagen zonder in te boeten op klantbeleving?

- Overweegt jullie bedrijf automatisering als een manier om innovatie te stimuleren?
- Is het verhogen van medewerkerstevredenheid een belangrijk aandachtspunt?

Deze vragen helpen bedrijven snel inzicht krijgen in hun huidige situatie en of AI-tools, zoals chatbots, voicebots, of kennismanagementsystemen, een strategische oplossing zouden kunnen zijn.

Puntentoekenning

- **Ja:** 2 punten
 - **Nee:** 0 punten
 - **Weet niet/onzeker:** 1 punt
-

Indeling van de vragen in categorieën

1. **Klantenservice-efficiëntie** (maximaal 6 punten)
 2. **Klanttevredenheid en -beleving** (maximaal 6 punten)
 3. **Operationele uitdagingen** (maximaal 6 punten)
 4. **Innovatie en technologie** (maximaal 6 punten)
 5. **Businessimpact** (maximaal 6 punten)
 6. **Strategische doelen** (maximaal 6 punten)
-

Scorebereik en interpretatie

- **0-12 punten:** Lage behoefte aan AI-tools. Het contactcenter lijkt al efficiënt te werken en kan AI overwegen als langetermijnstrategie.
 - **13-24 punten:** Matige behoefte aan AI-tools. Er zijn enkele knelpunten die mogelijk opgelost kunnen worden met AI. Analyseer de specifieke pijnpunten.
 - **25-36 punten:** Hoge behoefte aan AI-tools. Het contactcenter heeft duidelijk meerdere uitdagingen waar AI-oplossingen significant waarde kunnen toevoegen.
 - **37+ punten:** Kritieke behoefte aan AI-tools. Automatisering en AI zijn nodig om zowel kosten te beheersen als klant- en medewerkerstevredenheid te verbeteren.
-

Voorbeeld

Een bedrijf beantwoordt de vragen als volgt:

1. **Klantenservice-efficiëntie:** 2x Ja, 1x Nee → 4 punten
2. **Klanttevredenheid en -beleving:** 3x Ja → 6 punten
3. **Operationele uitdagingen:** 1x Ja, 2x Nee → 2 punten
4. **Innovatie en technologie:** 2x Ja, 1x Weet niet → 5 punten
5. **Businessimpact:** 2x Ja, 1x Nee → 4 punten
6. **Strategische doelen:** 3x Ja → 6 punten

Totale score: 27 punten → **Hoge behoefte aan AI-tools.**

Dit systeem kan snel een indicatie geven van de mate waarin een contactcenter gebaat zou zijn bij AI-oplossingen. Als je wilt, kan ik deze vragen en het puntenmodel in een overzichtelijke tool of Excel-template zetten.