Let's connect!

KSF

1+1
=11

DRE
NTE

ROEL²

030

57

klantenservicefederatie

Artificial intelligence voor hoogwaardig klantcontact, wh**ai** not?

Balanceren tussen kansen & risico's

klantenservicefederatie

“ChatGPT verkort nawerktijd bij NN met 3 minuten: besparing 50 FTE”

Ziptone, 12 juli 2023

“Aandelen Teleperformance onder druk door AI-vrees”

CustomerFirst, 6 maart 2021

“Emotioneel intelligente AI chatbot neemt 60 procent jobs over”

HR Magazine, 25 januari 2024

“AI moet halvering personeelsbestand Klarna mogelijk maken”

Ziptone, 30 augustus 2024

klantenservicefederatie

HET PUBLIEKE DEBAT

“AI-technologie kan de **klantenservice-medewerker vervangen**”

“AI-Technologie om op kosten te kunnen **besparen**”

“Snelle ontwikkelingen in AI-technologie kunnen ook bestaande **businessmodellen** in klantenservice **ontwrichten**”

klantenservicefederatie

WAT VERGETEN WE?

“De **beroepsbevolking krimpt**. Er blijft krapte op de arbeidsmarkt.”

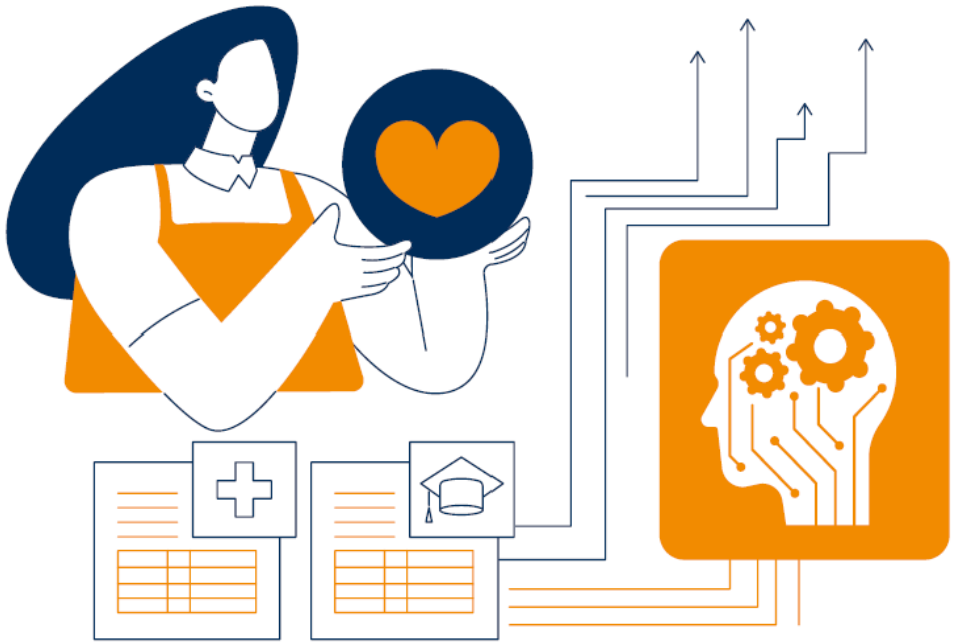
“Producten, diensten en processen worden ingewikkelder, waardoor de **behoefte aan klantcontact** blijft **toenemen**.”

“Bij stijgende kosten blijft de discussie over **klantcontact** als costcenter of **valuecenter** actueel”

klantenservicefederatie

VISIE OP AI

- WAARDEVOL VOOR KWALITEIT & BETAALBAARHEID
- MENSELIJK TOEZICHT BIJFT NODIG
- VERVANGT DE MENS NIET VOLLEDIG
- KLASSIEKE AI (IN PRINCIPE) AL BETROUWBAAR INZETBAAR
- GENERATIEVE AI VRAAGT EXTRA AANDACHT & TOEZICHT
- VERKEN BEIDE & TRAIN VOOR VERANTWOORD GEBRUIK



klantenservicefederatie

klantenservicefederatie

9 TIPS VOOR EEN SUCCESVOLLE IMPLEMENTATIE VAN AI IN JOUW ORGANISATIE

TIP 1
Werk vanuit een duidelijke strategie

TIP 2
Weeg af wat je wel of niet uitbesteedt

TIP 3
Betrek medewerkers

TIP 4
Begin met niet-kritische processen

TIP 5
Zorg voor terugval-scenario's

TIP 6
Temper te hoge verwachtingen

TIP 7
Zorg voor continue feedbackloop

TIP 8
Meet de impact en stel eventueel je businesscase bij

TIP 9
Check de integratie met andere systemen voordat je opschaalt

Nationale Voice Monitor - editie 6

NATIONALE VOICE MONITOR 2025

Initiatief van:

Y.digital empowering humans

Markteffect Research is Everything

Partners:

customer contact company

custom connect the dialogue company

vodafone business

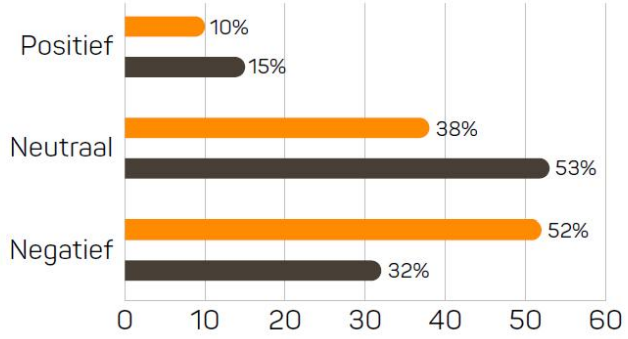
klantenservicefederatie

speakup

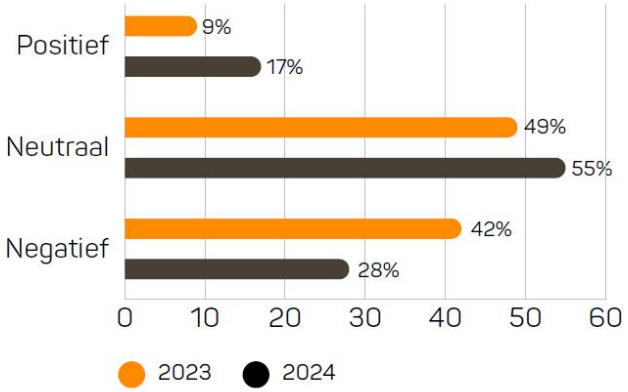
Copyright 2025 | Y.digital

Consument minder kritisch over geautomatiseerd klantcontact

Houding ten opzichte van een chatbot



Houding ten opzichte van een spraakassistent



In welke categorie zou u uw houding ten opzichte van chatbots indelen? (n=793)
In welke categorie zou u uw houding ten opzichte van spraakassistenten indelen? (n=717)

"Ik had contact via een chatbot met een webwinkel en kreeg snel het juiste antwoord, dat was echt perfecte klantenservice."

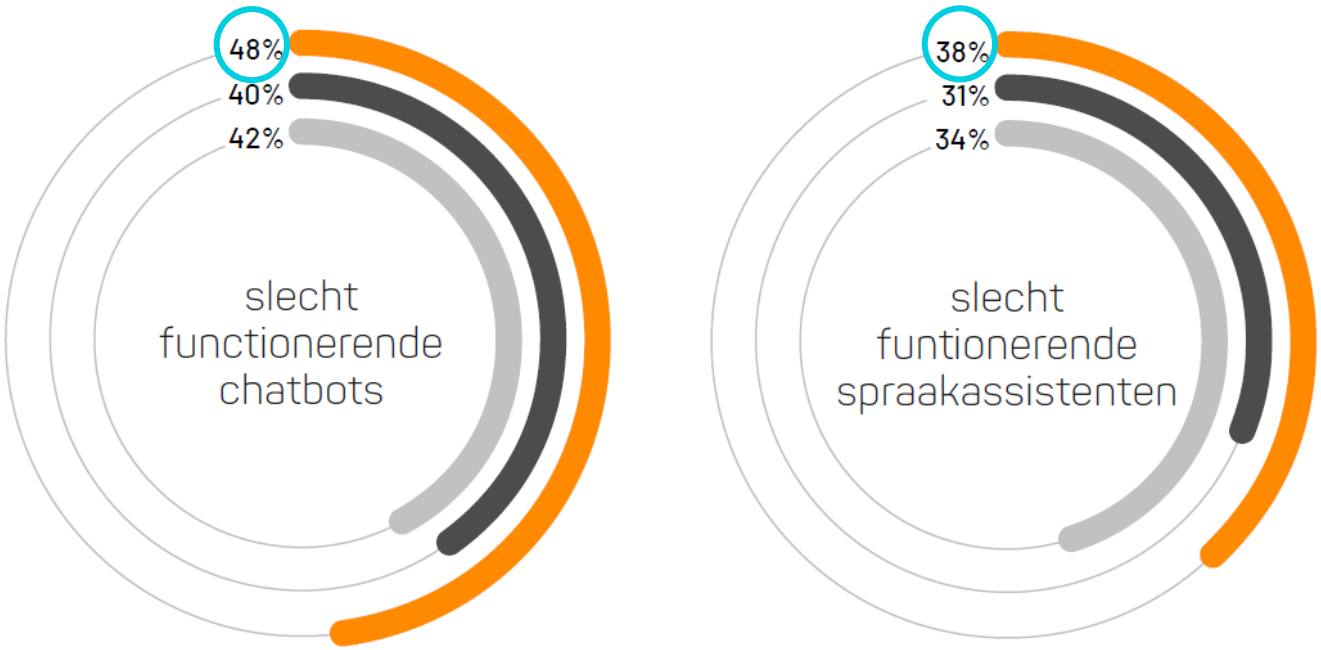
Respondent
kwalitatief onderzoek

Copyright 2025 | Y.digital

NOG GEEN REDEN TOT FEEST:

“Een mislukte interactie met een chatbot beïnvloedt de perceptie langdurig”

Ergernissen bij consumenten over slecht functionerende bots nemen toe



bron: Nationale Voice Monitor 2025

klantenservicefederatie

!!!

TIP 1

Werk vanuit een duidelijke strategie

ksf

DOWNLOADS:

AI-VISIEDOCUMENT

ONEPAGER

9 TIPS

klantenservicefederatie

NATIONALE
VOICE MONITOR
2025

klantenservicefederatie

www.nationalevoicemonitor.nl

www.klantenservicefederatie.nl

AAN DE SLAG MET AI?

STEL JE DAN STEEDS DE VRAAG:

klantenservicefederatie

whai not?