

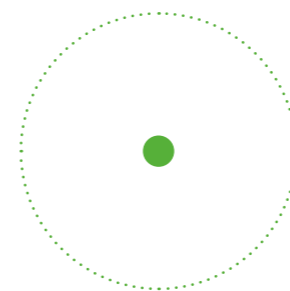


Chatbots:
een efficiënte
dienstverlener
voor gemeenten



Chatbots: een efficiënte dienstverlener voor gemeenten

Hoe ga je als gemeente om met een toenemend aantal vragen van inwoners? Hoe reduceer je wachtrijen bij het gemeenteloket en hoe kun je ervoor zorgen dat inwoners met hun vraag geholpen worden via verschillende contactkanalen? Een groot deel van de vragen kan op een eenvoudige manier ondervangen worden door het inzetten van chatbots.



Een chatbot is de virtuele assistent van de toekomst

Inwoners van gemeenten weten hun weg naar 'snelle' contactkanalen, zoals social media en messaging kanalen, steeds beter te vinden. Op social media worden steeds hogere eisen gesteld aan bijvoorbeeld de reactietijd. Waar het voorheen nog geoorloofd was om binnen een halve dag te reageren, wordt nu verwacht dat we via social media binnen een uur een reactie krijgen. Via messaging kanalen en live chat is dit zelfs nog sneller. Technologie kan helpen bij het beantwoorden van (standaard)vragen die inwoners stellen, deze komen dan binnen via een webcare tool of via een chatbot.

Chatbots zijn hét antwoord op het groeiende aantal webcare conversaties binnen digitale klantcontactkanalen als social media, messaging apps en live chat. Organisaties zoeken naar steeds slimmere manieren om eenvoudige vragen geautomatiseerd in behandeling te kunnen nemen, zónder in te leveren op klanttevredenheid.

Hoe kunnen chatbots helpen en welke opties zijn er?

Chatbots kunnen helpen de werkdruk op medewerkers te verlagen en zijn een goede aanvulling op het (webcare) team. Een kleine aanpassing in teamsamenstelling kan zorgen voor een groot verschil, waardoor zowel de medewerkerstevredenheid als de inwoners-tevredenheid stijgt. In de volgende situaties is het inzetten van een chatbot mogelijk:

- Bij het beantwoorden van veelgestelde vragen;
- Het verwijzen van website bezoekers naar de juiste pagina;
- Het routeren van gesprekken naar de juiste medewerker;
- Het doorverwijzen naar formulieren
- Tijdens het beantwoorden van vragen buiten openingstijden (bijvoorbeeld in het weekend of in de avonden).

Beter bereikbaar zijn, ook buiten openingstijden, is een belangrijke uitdaging voor veel organisaties. Chatbots zijn niet alleen nuttig bij het bieden van 24/7 support, maar kunnen informatie veel sneller beschikbaar maken. Organisaties met een complexe informatiestructuur, zoals gemeenten en zorginstellingen, kunnen hun doelgroep veel sneller van de juiste informatie voorzien. Soms komt er geen medewerker meer aan het gesprek te pas en voert de chatbot het hele gesprek zelf, waardoor de medewerker tijd overhoudt voor het oppakken van ingewikkeldere vragen of andere taken.

Gemeente Oosterhout heeft onlangs een chatbot geïmplementeerd op de website. Webadviseur Mirande Aarsen vertelt over haar ervaringen met de chatbot:

"We hebben de implementatie van de chatbot als pilot aangevlogen. Tijdens een informatiebijeenkomst, waarbij verschillende gemeenten konden aanhaken, zijn er afspraken gemaakt over de eerste vijf onderwerpen. De vragen die al bij de verschillende klantcontactcentra binnenkomen zijn gebruikt als startpunt en daar zijn chatbots uit ontwikkeld. De vragen die niet door de chatbot worden afgevangen, gaan naar een medewerker van het KCC. Je moet dan wel goede afspraken met het KCC maken over de afhandeling. Toen zijn we gewoon gaan draaien. Integratie op de website was heel makkelijk, kwestie van een scriptje installeren en de rest gaat via OBI4wan en Visma Roxit!"

Chatbots zijn er in diverse soorten en maten

Chatbots bestaan in vele soorten en maten. Denk aan slimme chatbots, geïntegreerd in je webcaretool en werkzaam als informatievoorziening voor klantenservice medewerkers. Bots kunnen echter ook een andere functie vervullen, zoals die van slimme reactie-assistent of business analist. Welke toepassing ze ook vervullen, bots werken altijd doelgedreven. Door de juiste vragen te stellen helpt een bot de klant om uiteindelijk het gewenste doel te bereiken.

Livechat en Open Data Bot

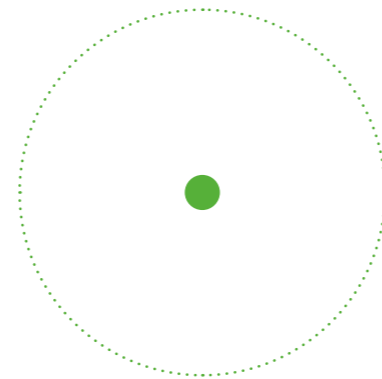
Er zijn diverse manieren voor het inzetten van chatbots en slimme technologie. Voor gemeenten kunnen livechat en open data bots een interessante en efficiënte oplossing zijn bij het beantwoorden van vragen. Het voordeel van livechat is dat je direct met een chatbot of een medewerker kan chatten, waardoor de vraag snel beantwoord wordt en inwoners ook de mogelijkheid hebben om door te vragen. Medewerkers kunnen bovendien meerdere gesprekken tegelijk voeren.

Een andere mogelijkheid is het inzetten van een open data bot. De open data chatbot is een vorm van kennisdeling 'van gemeenten voor gemeenten'. Door het combineren van al die data in een gezamenlijke chatbot wordt deze uiteindelijk veel slimmer en beter dan wanneer iedereen zijn eigen chatbot los zou gaan proberen op te voeren.

Gemeente Oosterhout maakt ook gebruik van een open source bot.

Miranda Aarsen deelt haar learnings ook met andere gemeenten:

"Toptaken zijn over het algemeen hetzelfde bij gemeenten dus de vragen die daaruit voortkomen kun je bij nieuwe gemeenten overnemen. Zorg bij de implementatie van een chatbot dat je veel tijd besteedt aan het verkrijgen van data. Hoe langer de chatbot live staat, hoe meer data je hebt en inzicht je krijgt! Bijvoorbeeld in welke soorten vragen mensen stellen, die je dan vervolgens weer kunt verwerken in chatbot conversaties."

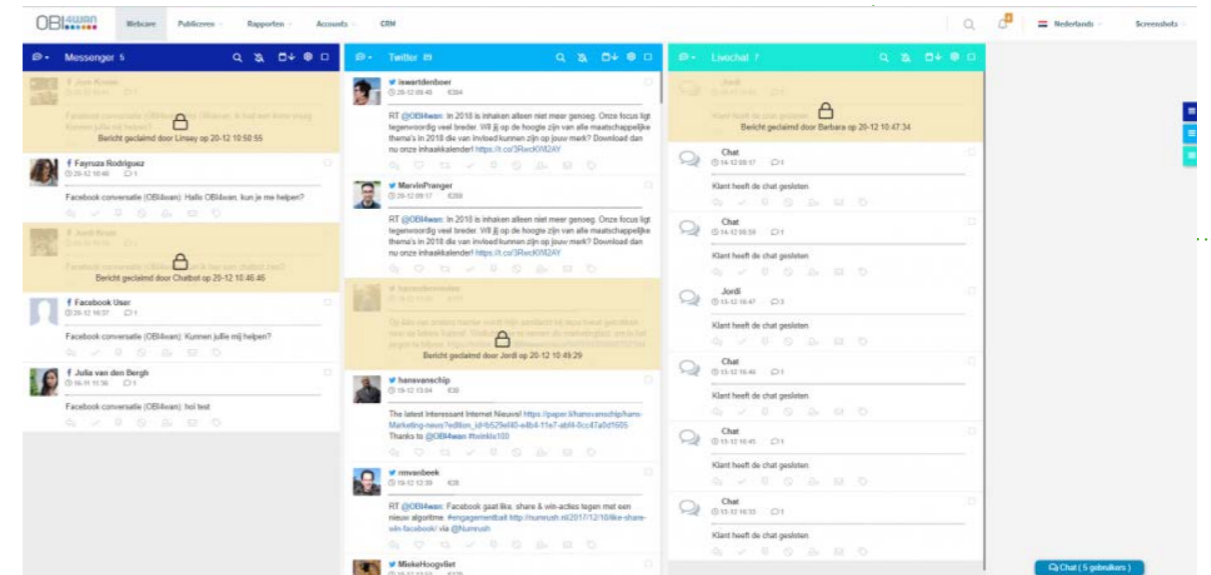


Chatbots als gamechanger voor organisaties

De juiste keuzes in de ontwikkeling van een chatbot leiden tot een fundamentele verandering voor service, marketing en sales. OBI4wan ontwikkelt slimme chatbots mét en voor organisaties. De juiste inzet van AI binnen een gecontroleerd proces van taken, business rules en training resulteert in bots die de klant begrijpen en beter kunnen helpen. Daarnaast zijn de productiekosten van slimme bots lager dan wanneer een bot op basis van regelgebaseerde taalherkenning wordt ontwikkeld. Machine learning en AI spelen een grote rol in klantbegeleiding door de customer journey heen en zijn niet bedoeld om medewerkers weg te automatiseren.

Een combinatie van chatbots en mensen is succesvol wanneer men van elkaar weet welke taken en acties worden uitgevoerd. Daarom integreert OBI4wan chatbots binnen haar bestaande webcare oplossing. Dit resulteert in één dashboard voor de afhandeling van online klantenservice en webcare, ondersteund door bots als virtual assistant, werkvoorbereiders of data-analisten.

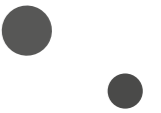




Het is voor medewerkers in het dashboard duidelijk zichtbaar welke vragen door de chatbot worden opgepakt. Daarnaast is de meerwaarde van de chatbot meetbaar, omdat deze als 'medewerker' in dezelfde omgeving werkt. Via de rapportages is goed zichtbaar hoeveel en welke berichten de chatbot heeft afgehandeld.

"Het is nu misschien nog wennen dat een chatbot een deel van de klantenservice en webcare doet, maar het is gewoon een 'tweede industriële revolutie'. Zoals men toen dacht dat iedereen zijn baan zou verliezen aan machines, zo is het nu ook met chatbots. Het duurt even, maar dan wordt het duidelijk dat de machine geen vervanging is voor de mens, maar slechts een aanvulling en een ontzettend handig hulpmiddel." Frank Smit, CIO bij OBI4wan.

Als advies geeft Miranda van gemeente Oosterhout tot slot mee om het avontuur gewoon aan te gaan: *"Ga het gewoon doen! Het is leerzaam en leuk om te doen, het levert extra inzage in de vragen die leven onder de inwoners van je gemeente en het biedt een mooi extra dienstverleningskanaal."*



Beslis bewust.

In alle domeinen waar Roxit werkzaam is, leveren wij doordachte softwarematige oplossingen, gecombineerd met inhoudelijke kennis over specifieke domeinen:

- VTH (vergunningen, toezicht en handhaving)
- RO (ruimtelijke ontwikkeling)
- K&L (kabels en leidingen)
- ECM (enterprise content management – digitaal zaakgericht werken; transparante besluitvorming; contacten met burgers en bedrijven)

Producten die u los van elkaar kunt inzetten, maar ook aan elkaar kunt koppelen. Waardoor u alle nuttige domeinoverschrijdende informatie tot uw beschikking heeft, alle gevolgen in beeld krijgt en alle belangen kunt afwegen. Dit noemen wij Impact Automation. Uiteenlopende data die elkaar treffen, zodat u elke beslissing bewust kunt nemen.

roxit.nl

Heeft u een vraag over Roxit RO of wilt u meer weten over Impact Automation?

Bel ons gerust op 073 303 09 00
of mail naar info@roxit.nl.