



Een Nieuwe Definitie Voor Klantenservice

Hoe AI en Hyperautomation de toekomstige CX-organisatie vormgeven

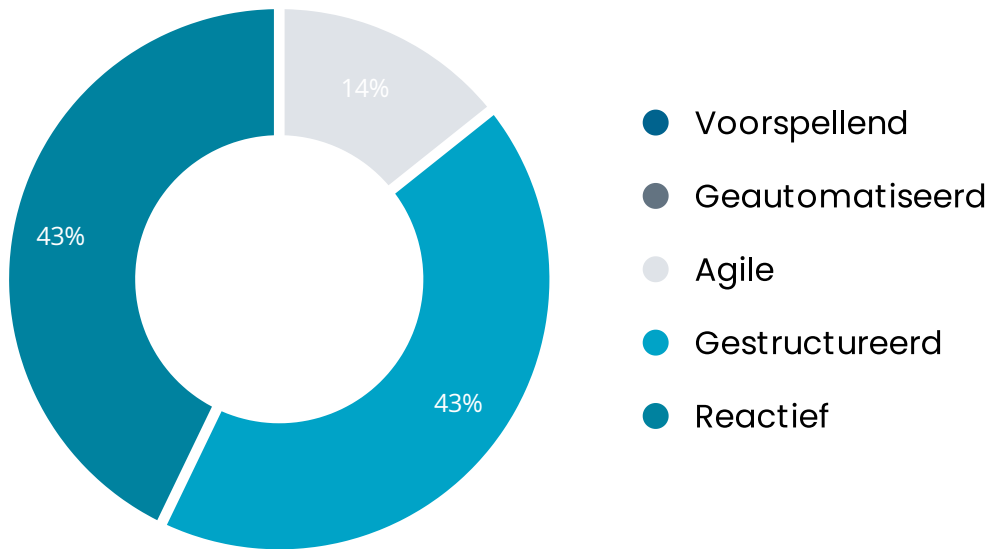


Inhoud

- 1** Jullie klantervaring (CX) vandaag:
Complexiteit, Controle & Kanalen
- 2** Agents versterken:
AI vandaag de dag
- 3** CX orkestratie:
Proces & Automatisering
- 4** CX-strategie, ROI & Governance
- 5** De hybride toekomst van CX
- 6** Investeringslogica &
Strategische Afwegingen

7. Welk woord beschrijft de huidige staat van uw klantenservice het beste?

 Joww keuze



8. In welke mate hebben jullie controle over de volgende zaken binnen jullie CX operations?

 Joww keuze

Realtime inzicht in de KPI's van het contactcenter



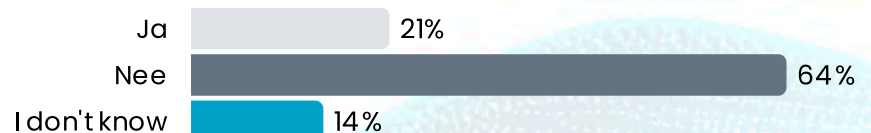
Consistentie in dienstverlening van verschillende agents



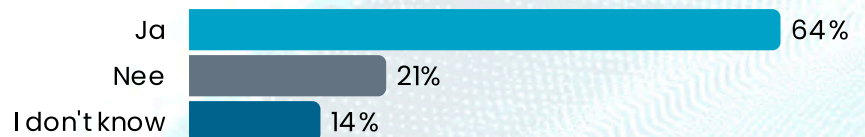
Het bijhouden van prestaties per agent



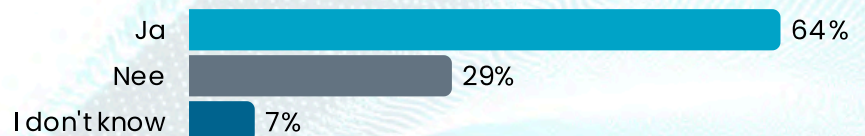
Inzicht in Root-Cause van service issues



Het voorspellen van contactvolumes



Het volgen van de status van een klantcase binnen de organisatie







“AI is only useful if it works where the work happens.”

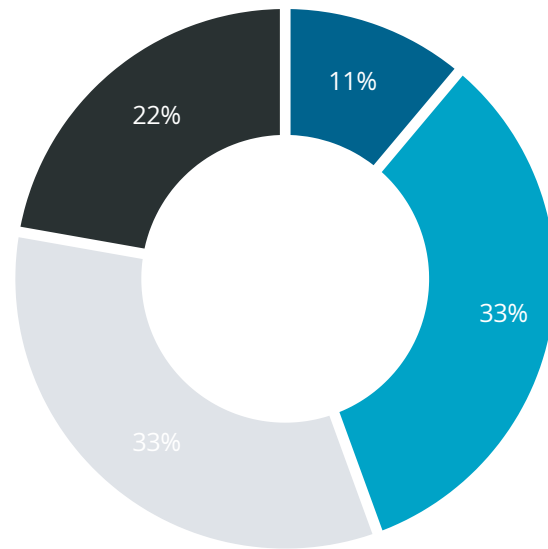
Agents versterken: AI vandaag de dag

AI heeft zijn weg gevonden naar de klantenservice, maar de mate van volwassenheid loopt sterk uiteen. Betekent volwassenheid dat je 'alle beschikbare AI' moet implementeren, of verschilt het optimale volwassenheidsniveau per bedrijf en sector? Sommige teams experimenteren met samenvattingen van chats of sentiment analyse, terwijl andere nog volledig op handmatige invoer vertrouwen. Eén ding is duidelijk: AI zal medewerkers niet volledig vervangen, maar het zal hun rol wel een nieuwe invulling geven. Organisaties staan nu voor een dubbele uitdaging: AI betrouwbaar en nuttig maken voor hun medewerkers, en er tegelijkertijd voor zorgen dat het schaalbaar is over de gehele klantreis.

34. What will determine the success of your future CX. organization the most?

 Jow keuze

-  Snellere probleemoplossing
-  Hogere klanttevredenheid
-  Lagere operationele kosten
-  Blijere agents



35. Welke van de volgende factoren zal de klantloyaliteit in jullie markt de komende 3 jaar het meest beïnvloeden?

 Jow keuze

