

**Efficiëntie in
klantcontact;
De balans
met empathie.**



Sprekers



Erwin van de Beek

Senior Channel
Executive, Puzzel



Sven Schimmel

Senior Account
Executive, Puzzel

Onze huidige CX uitdaging?

- **Efficiëntie onder druk** = automatisering en zelfbediening
- **Empathie** = menselijke dienstverlening mag niet verloren gaan

Weten wanneer automatiseren en wanneer empathie is cruciaal

Balanceren!

3

“Automate where it matters & bring empathy where it really matters.”



Wat we nog zien..

Onder toenemende druk stort iedereen zich op automatisering. Zonder datagestuurde beslissingen is het resultaat slechte ervaringen voor klanten én medewerkers.



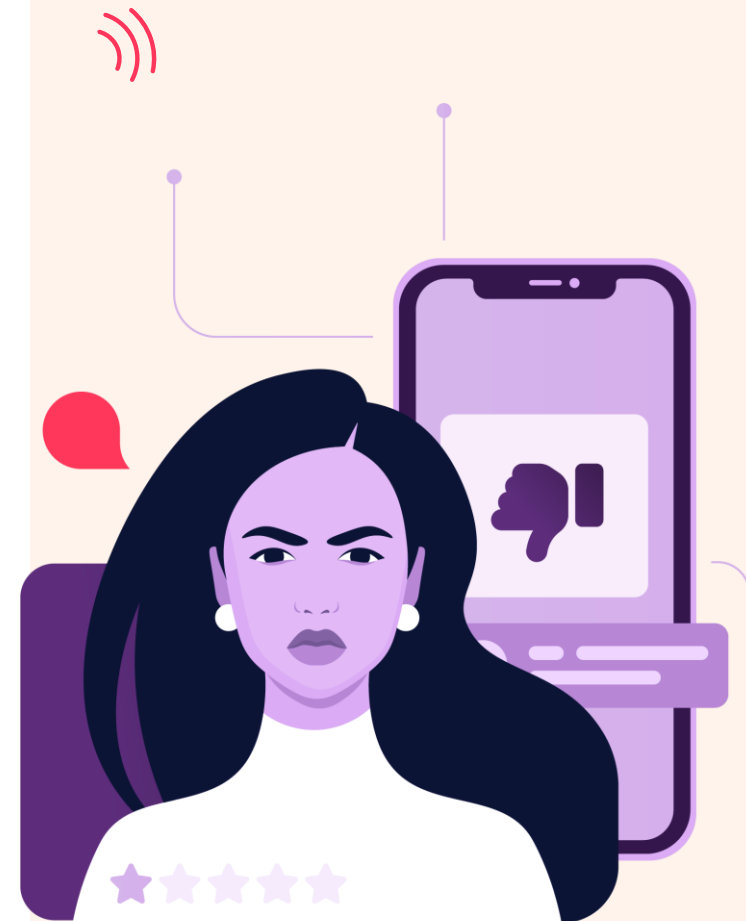
1 op de 3 bedrijven stopt met AI tijdens de pilotfase.



Slechts 36% lanceert AI-projecten ook daadwerkelijk.



Slechts 4 % zet AI effectief in en slechts 1% bereikt impact met AI op grote schaal.



We hebben veelal nog steeds te weinig inzicht..

De meeste bedrijven analyseren slechts 2-5% van de interacties met klanten: tot 98% van de inzichten gaat verloren.



- Een energienetbeheerder die erachter komt dat 20% van haar contacten gerelateerd is aan zonnepanelen.
- Een Internet provider die er na onderzoek achter komt dat wifi problemen heel vaak gerelateerd zijn aan de plek waar de klant zijn/haar werk doet. (vaak vanaf zolder vanuit huis werkend)





The missing link...

- Waarom en waar investeren in automatiseren?
- Waarom en waar investeren in empathie en medewerkers?
- Wat is de ROI?
- Hoe snel maken we impact of hoe lang is de leercurve?





The missing link: inzicht!

- Gebruik AI over álle (meta)data voor de échte goudmijn!
- Creëer inzicht in 100% van alle interacties via alle channels.
- Breng sentiment, trends, afwijkingen & problemen aan het licht
- Automatiseer QM
- Maar ook...Co-pilot & Pre call assist





Van reactief naar proactief

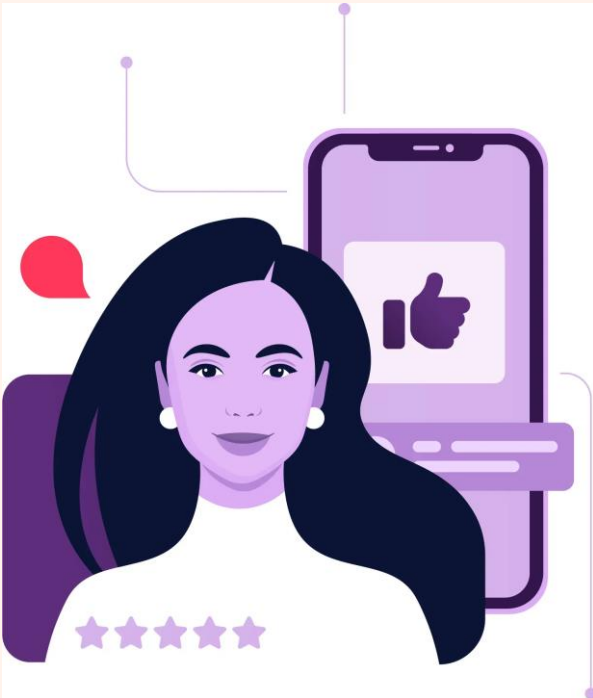




Voorspelbaar klantbehoud met AI; resultaten

- **20% hogere klanttevredenheid** door AI-gedreven inzichten in gesprekken
- **44% meer win-back pogingen** door beter begrijpen van opzegsignalen
- **20% lagere kosten** door inzage in inefficiënties in processen het verkorte van call handling tijd
- **Verbinding tussen sales & service** door inzicht in **dezelfde** data waardoor verkoop en support samenwerken
- **AI-analyses verbeterde strategieën en scripts** doordat inzichten lieten zien waar agents fouten maakten of kansen lieten liggen





Van kostcenter naar strategisch adviseur

- Customer sentiment verbeterd van **43.7% naar 58.8%**
- Tagging accuracy sprong van **65% naar 95–98% – besparing van 400 uur per jaar**
- Verbetering UX & Content op de website



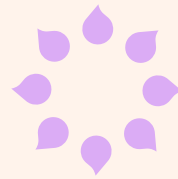
Efficiency & Empathie op basis van échte inzichten

12



Efficiency

- Inzicht in lange gesprekken
- Inzicht in herhaalverkeer
- Automatisering van compliancy & Quality management



Resultaat

- 15-20% kosten reductie
- 20% verbetering van CSAT
- 10-15% terugbrengen van AHT
- 30-40% meer win back



Empathie

- Focus op kwaliteit van de conversatie
- Gebruik van meer positief/ empathisch taalgebruik
- Écht begrijpen wat de klant zegt – ook tussen de regels door

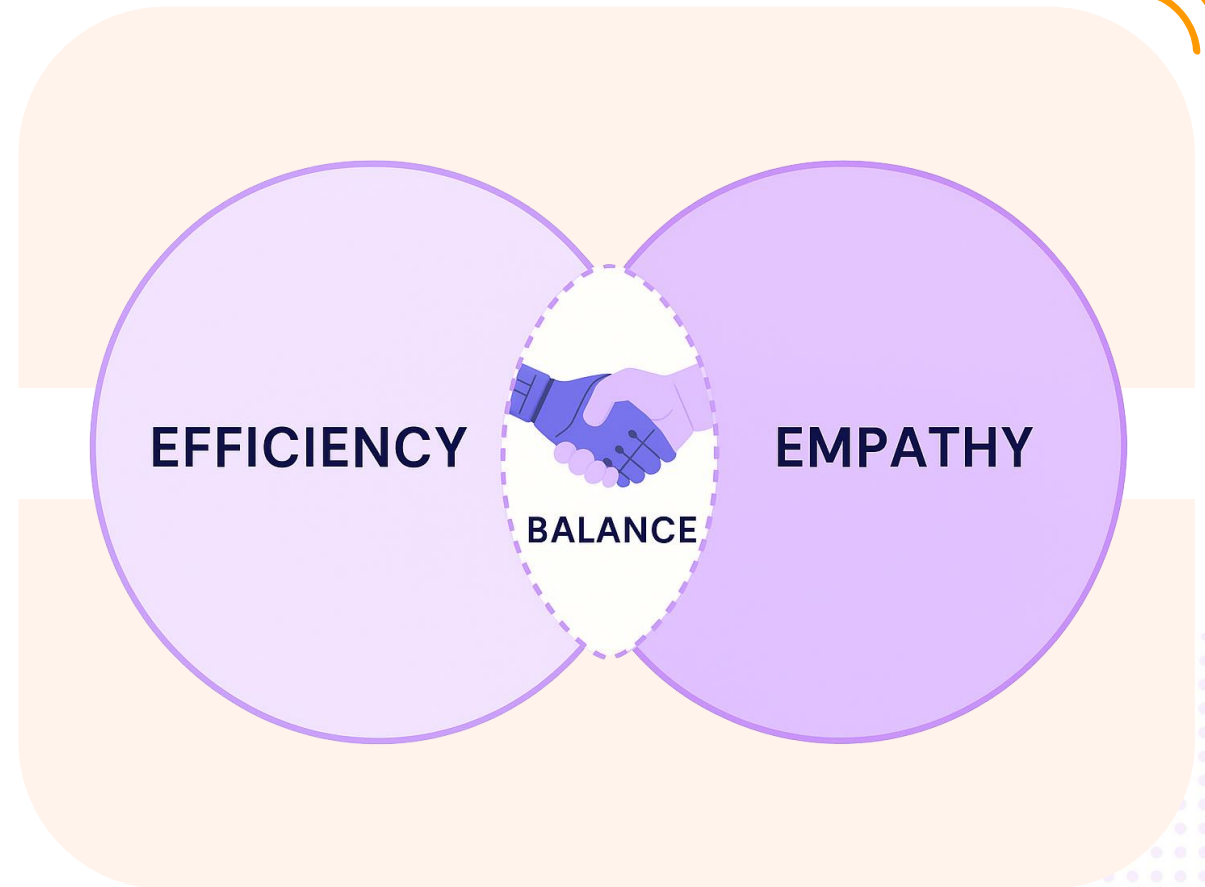
Efficiency & Empathie Samen

13

Ze sluiten niet uit, maar **vullen** elkaar **aan**.

De juiste inzichten maken automatisering mogelijk voor routinetaken én ruimte voor empathie in complexe of kwetsbare cases.

Spraak- & tekst-analyse geeft je inzicht én automatisering.



Vier spelregels voor succes

14



Inzicht: begin met inzichten, niet gelijk met automatisering.

Bijvoorbeeld: X% van telefonie gaat over FAQ-gaps.



Balans: Vind de juiste balans tussen efficiëntie en empathie.

Bijvoorbeeld: AHT vs. klanttevredenheid per kanaal



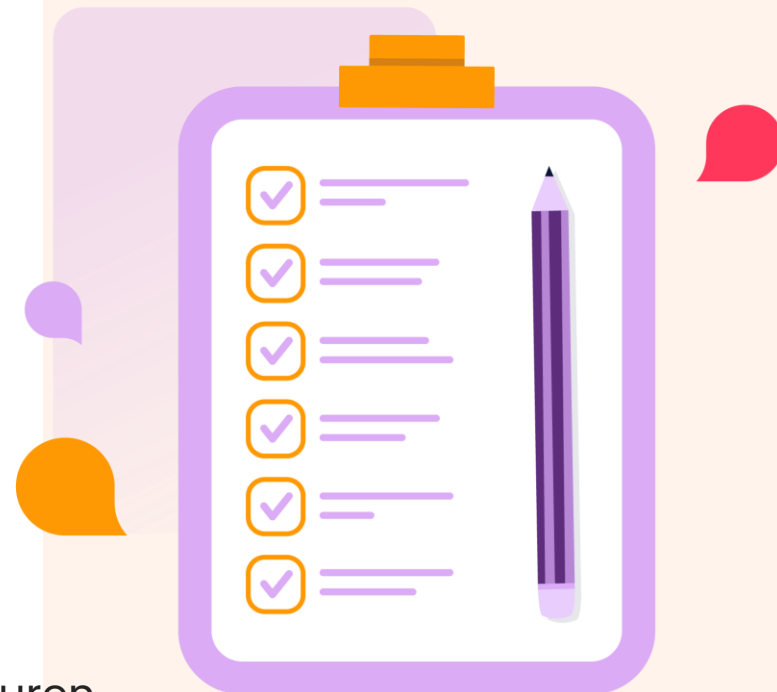
Support: gebruik AI om medewerkers te ondersteunen, niet om ze te vervangen.

Bijvoorbeeld: flag afwijkingen automatisch en vat verbeterpunten automatisch samen voor inhoudelijk skillsessies



Continu bijsturen: Evalueer de resultaten om je strategie te sturen.

Bijvoorbeeld: pas scripts, processen en content maandelijks aan op wat je hoort van je klanten, datagedreven, niet op gevoel



Zien hoe dit voor jouw organisatie werkt?

conversational intelligence

Organisatie
Demo-opnames - V...

Thuis
Gesprekken
Dashboards
Inzichten
onderwerpen
Vraag AI
Trends
Sentiment
Analyse
Kwaliteitsborging
Coaching
Instellingen

Vraag al je gesprekken...

Geef mij alle gesprekken van de afgelopen 30 dagen waarin klanten vragen stellen of ontevreden zijn over hun jaartota of energieafrekening, inclusief sentimentanalyse, herhaalredenen, en meest gebruikte vragen over kosten of berekening.

Geef daarbij aan of we de vragen oplossen en welke verbeteringen we moeten doorvoeren om hoger te scoren.

Vooraf gedefinieerde vragen Voeg geen gevoelige informatie toe. Let op: Ask AI kan fouten maken.

Ask AI analyseert uw gesprekken en bereidt een antwoord voor

Wacht even... Het kan tot 20 seconden duren





Bedankt.