

# GenAI Productivity boosters die echt werken

Oktober, 2024



# We hebben allemaal verschillende systemen



Contact center



Live chat



Chatbot



IVR



CRM



Knowledge base



C'mer feedback



Back-ends

# Met als resultaat



Gefragmenteerde  
Klantreizen



Matige  
Employee experience

# Terwijl klanten willen...



Serius worden genomen



Makkelijk dingen kunnen regelen



En dat zo naadloos mogelijk

# De uitdaging



Bestaande applicaties  
laten samenwerken



Op een flexibele, schaalbare,  
kwalitatieve en efficiënte manier

# Seamly creëert de ultieme conversatie



Website: desktop,  
mobile en my



Apps



Instagram



WhatsApp



Apple  
Bus. Chat



Telephone  
Voice Assistants



Facebook  
Messenger



>50 klanten



>14 landen



Dagelijks miljoenen interacties

# Horen veel over





Het verleden



Vandaag



De toekomst

# GenAI Productivity boosters die echt werken

# Automatisch vertalen voor klant en agent

Situatie:

- ✓ 22% moeite
- ✓ NL-klantcommunicatie
- ✓ Outsourcing naar niet-NL landen



Oplossing:

Gesprekken automatisch vertalen haalt elke drempel weg. Maar doe het goed en volledig! In >110 talen.

Resultaat:

- ✓ klantwaardering: 9,6!
- ✓ Helpt enorm in schaalbaarheid

Customer

You're talking to **Livechatter**

Translating to English Stop

well, I was wondering whether I could change the date of my invoice. It's a terrible timing at the moment

I can help you with that, of course. I have to look in the system with us what I can do, there are different possibilities in it. The best thing you can do is give me your passport number.

Show original

You

Let me look that up for you

Please give me a second

Your message

Translate Send transcript

Agent

User 2047

Case

Mag ik u een vraag stellen over mijn facturen?  
(translated from 'can i ask you a question about my invoices?') 12:58

uiteraard, waar heb je een vraag over? 12:58

U2 Ik vroeg me af of ik de datum van mijn factuur kon wijzigen. Het is een vreselijke timing op dit moment.  
(translated from 'well, I was wondering whether I could change the date of my invoice. It's a terrible timing at the moment') 12:59

daar kan ik je wel mee helpen natuurlijk. Ik moet dan even bij ons in het systeem kijken wat ik kan doen, daar staan verschillende mogelijkheden in. Het beste wat je kan doen is mij even je paspoortnummer geven 13:01

U2 Laat me dat voor je opzoeken. (translated from 'Let me look that up for you') 13:01

Geef me een momentje. (translated from 'Please give me a second') 13:01

Reply Move Note

Conversationsals demo

Submit

# Outsourcing: Vertalingen voor live chat agents

Customer

Je praat nu met Bram Veel plezier!

Jij  
hoi, kan je mij helpen met het aanpassen van mijn verzekering?

Bram  
Natuurlijk, geen enkel probleem. Welke verzekering wil je veranderen?

Jij  
het gaat om mijn autoverzekering, hiervan wil ik het kenteken aanpassen

Je bericht

Vertaling

[login](#)

Agent

hi, can you help me adjust my insurance? (translated from 'hoi, kan je mij helpen met het aanpassen van mijn verzekering?') 10:06u

sure, no problem at all, Which insurance would you like to change? 10:07u

It's about my car insurance, of which I want to change the registration number (translated from 'het gaat om mijn autoverzekering, hiervan wil ik het kenteken aanpassen') 10:08u

Typ uw bericht...

0/1000

[login](#)

Citaat:

“Het werkt gewoon  
als een  
m\*therf\*cker!”



# Automatische handover samenvattingen

Situatie:

- ✓ Agents krijgen altijd al een volledig transcript van chat historie te zien
- ✓ Dat kan veel tekst zijn
- ✓ Is in drukte lastig om echt tot je te nemen

Oplossing:

Automatische samenvattingen maken informatie makkelijker toegankelijk

Resultaat:

- ✓ AHT besparing van bijna 1 minuut
- ✓ Plus 80% minder “waar kan ik u mee helpen?”-vragen



# Transcripts van live calls

Situatie:

- ✓ Live telefoongesprekken zelden inzichtelijk
- ✓ Agents taken: samenvatten en contactreason
- ✓ Wisselende mate en kwaliteit
- ✓ Gevolg: un-actionable data



Oplossing:

Live transcripts maken, samenvatting en contactredenen, zodat agent dit niet meer hoeft te doen en kwaliteit verbetert.

Resultaat:

- ✓ Verbeterde inzichten, quality monitoring en datakwaliteit



# transcripts en automatische samenvattingen Voorbeelden

[Telefoonr.]: 31623146809

## [Gespreksgeschiedenis]

Demo: Goedemiddag met de klantenservice

Beller: Goedemiddag met Alexander. Ik heb een vraag over mijn telefoon die heb ik twee weken geleden gekocht en die is stuk

Demo: heeft u die laten vallen?

Beller: Ik heb hem inderdaad laten vallen en het scherm is nu gebroken

Demo: ah, dat is vervelend. Geef me een seconde. mag ik uw bon-nummer alsjeblieft?

Beller: ja dat is 817765 BK

Demo: uitstekend. ik zie het hier staan. geef me een seconde, dan verbreek ik de verbinding dan gaan we even verder op het andere kanaal

Demo: doeg

Beller: oké dankjewel

[Telefoonr.]: 31623146809

[Samenvatting]: Een klant heeft een vraag over een telefoon die twee weken geleden is gekocht en nu stuk is. De agent vraagt naar het bon-nummer en ontdekt dat de telefoon is gevallen en het scherm is gebroken. De agent vraagt om even te wachten, verbreekt de verbinding en zal verder gaan via een ander kanaal.

# 088 90 00 482

# Emotieherkenning en empathische reacties

Situatie:

- ✓ Echt op context reageren is niet te doen
- ✓ o.b.v. emotie: andere antwoorden of andere escalatiekanalen n



Oplossing:

GenAI inzetten om op context te reageren en daarmee te categorisch te kunnen differentieren

Resultaat:

- ✓ Meer natuurlijke gesprekken, persoonlijker en minder binair.
- ✓ Het registreren en doorgeven van emotie, bereid de agent voor en goed voor klantbeeld

# Automatische empathische reacties



# Datavalidatie en normalisatie

Situatie:

- ✓ API hebben specifieke input nodig
- ✓ Data voor agents zo makkelijk mogelijk presenteren
- ✓ In gesprekken wordt input niet als [bv] “dd-mm-jjjj”
- ✓ Zie postcodes of (verwijzingen naar) data



Oplossing:

De klant niet lastig vallen hoe data door te geven, maar automatiseren

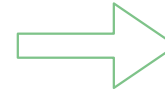
Resultaat:

- ✓ Fouten met 90% teruggebracht, van 40% juistheid naar >90%

# Datanormalisatie

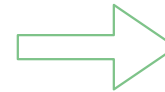
Voorbeelden van  
ontvangen input

“Mijn postcode is 41 1 2 Johannes Hendrik”



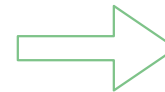
4112 JH

“dat is 1 november '75”



01-11-1975

“Ik wil opzeggen aan het einde  
van volgende maand”



31-11-2024

Na normalisatie

# AI live chat eindredactie

Situatie:

- ✓ Agents chatten in meerdere chats
- ✓ Type, tik- en spelfouten worden gemaakt
- ✓ Merk- en productnamen exact goed schrijven, is lastig
- ✓ Fouten zijn vaak zo klein dat quality monitoring zelden toegepast wordt



Oplossing:

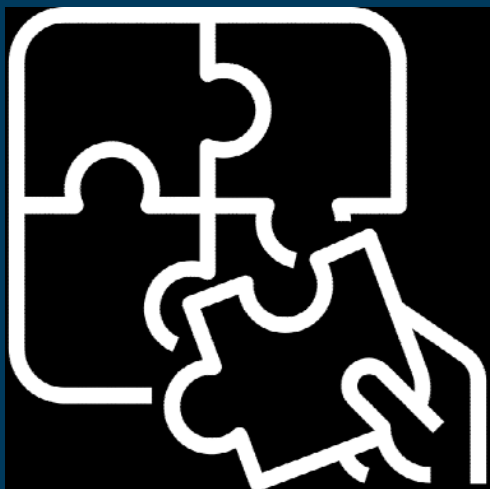
AI Eindredactie corrigeert de spelfouten automatisch en real-time

Resultaat:

- ✓ 100% zekerheidsgarantie

# AI live chat eindredactie Voorbeeld

Owh excuses, helaas kan ik dat wel niet bepalen hoor. De afdeling heeft inzage daarop, de bestelling is helaas nog niet ingedeeld en het is bestelling van 4/10. Hiervoor wil ik je vriendelijk vragen om één dag voor het bezorgen van de bestelling om weer contact met ons op te nemen, om een verzoek voor jou te sturen de bezorg afdeling.



Hoe je het ook doet,  
Start!



# Vragen?

Let's get in touch

