

Strategieoverzicht voor het gebruik van AI-agenten (chat, telefoon, WhatsApp) met YOUNEA

1

Doelstellingen definiëren

Welke taken moet de AI op zich nemen?
(bijv. klantenservice, afsprakenbeheer)

Welke problemen moet het oplossen?

Welke verwachtingen heb je van de AI?

2

Klantcommunicatie analyseren

Welke communicatiekanalen gebruik je?
(WhatsApp, e-mail, webchat, telefoon)

Moet de AI vooraf gedefinieerde antwoorden gebruiken?

Kun je ons voorbeeldchatgeschiedenissen geven voor betere personalisatie?

3

Een kennisbank opbouwen

Is er een lijst met veelgestelde vragen die de AI moet beantwoorden?

Welke product- of prijsinformatie is belangrijk?

Moet de AI documenten of instructies geven?

Wie houdt de inhoud up-to-date?

6

Afsprakenbeheer automatiseren

Moet de AI afspraken voor je boeken?

Is een Google agenda-integratie voldoende of heb je een
een andere oplossing nodig?

Moet het u herinneren aan afspraken of wijzigingen beheren?

5

Telefoon AI instellen

Welk nummer wordt gebruikt? (Vast of mobiel)

Hoe moet de AI je klanten begroeten?

Moet het oproepen beantwoorden of alleen doorschakelen?

4

WhatsApp-integratie

Gebruik je je huidige nummer of heb je een nieuw nummer nodig?

Moeten eerdere chats worden geanalyseerd om de AI te trainen?

Reageert de AI automatisch of stuurt hij alleen de vragen door?

7

Taalstijl en tonaliteit definiëren

Hoe moet de AI communiceren? (Vriendelijk, formeel, informeel)

Zijn er termen die hij moet gebruiken of juist ten koste van alles
moet vermijden?

Moet de AI zich anders gedragen afhankelijk van het communicatiekanaal?

8

Plan toegankelijkheid & beschikbaarheid

Moet de AI 24 uur per dag beschikbaar zijn of alleen op bepaalde tijden?

Hoe moet de AI reageren buiten kantooruren?

Zijn er contactpersonen voor noodgevallen aan wie moeilijke vragen moeten
worden doorgestuurd?

9

Proactieve communicatie definiëren

Moet de AI klanten informeren over aanbiedingen of nieuws?

Wil je gepersonaliseerde berichten sturen?

Zijn er specifieke gelegenheden waarop de AI actief moet worden?
(verjaardagen, speciale aanbiedingen)