

Vergelijking: **AI-agent van YOUNEA** vs. traditionele oplossingen

Criterium	AI-agent van YOUNEA	Traditionele oplossingen
Bereikbaarheid	24/7 beschikbaar, in elke taal	Beperkte servicetijden, vaak alleen lokaal
Wachtrijen	Geen wachttijden, direct antwoord	Lange wachttijden, hoge uitvalratio
Dialogvoering	Natuurlijke, AI-gestuurde gesprekken	Menu-navigatie („Toets 1 in“)
Schaalbaarheid	Ongelimiteerd aantal gelijktijdige aanvragen	Beperkte capaciteit, hoge loonkosten
Kostenefficiëntie	Gereduceerde loonkosten, schaalbaar	Hoge kosten door personeel en infrastructuur
Personeelstekort	Ontlasting van teams, geen afhankelijkheid van het tekort aan vakpersoneel	Hoge personeelsbehoefte, moeilijk in te vullen
Integratie	Koppelingen met CRM-, ERP- en ticketingsystemen	Handmatige processen, vaak inflexibel
Gegevensbescherming	Conform de EU AI Act en de AVG (GDPR)	Vaak onveilige of ongestructureerde gegevensverwerking
Flexibiliteit	Aanpasbaar aan bedrijfsprocessen	Stijve, vooraf gedefinieerde processen
Leervermogen	Continue verbetering door AI en machine learning	Geen zelfstandig leervermogen
Multichannel-capaciteit	Telefoon, chat en WhatsApp geïntegreerd	Meestal slechts enkele kanalen ondersteund
Antwoordsnelheid	Direct reactie op aanvragen	Vertraging door beperkte personeelscapaciteit
Personalisatie	AI herkent en slaat klantvoorkeuren op	Herhaalde invoer van klantgegevens vereist
Foutgevoeligheid	AI minimaliseert menselijke fouten	Hoge foutmarge door handmatige processen
Klantbinding	Individuele, contextgebaseerde communicatie	Gestandaardiseerde, onpersoonlijke processen
Uitbreidbaarheid	Snel aanpasbaar aan nieuwe bedrijfsvereisten	Ingrijpende veranderingen vereist
Spraakbesturing	Ondersteunt natuurlijke taalverwerking (NLP)	Beperkte of geen spraakbesturing
Data-analyse & rapportage	Realtime analyse van klantinteracties	Beperkte of handmatige analyse
Proactieve klantbenadering	Automatische herinneringen en follow-ups	Meestal alleen reactieve verwerking van aanvragen
Operationele kosten	Lage operationele kosten na implementatie	Hoge operationele kosten door personeel en infrastructuur

