

Ondersteun jouw agenten met AI om de perfecte customer experience te leveren

Artificiële intelligentie (AI) en automatisering zijn cruciale technologieën die voor elk bedrijf de basis vormen voor succes op lange termijn.

Omdat ze komaf maken met repetitieve of routinetaken en zelfstandig interactie aangaan met klanten, kunnen agenten zich focussen op complexe interacties waarbij empathie of een persoonlijke aanpak aangewezen zijn. Dankzij AI kunnen organisaties kosten besparen, terwijl ze het stijgende aantal digitale interacties sneller en doeltreffender kunnen beheren. AI stimuleert een beter personeelsbeheer evenals een betere onboarding en opleiding van werknemers. Ze zorgt er tegelijkertijd voor dat agenten de beste klantenervaring kunnen bieden, wat op zijn beurt tot blijve en trouwe klanten leidt.

Transacties sneller tot een goed einde brengen

Continue machine learning verzekert een constante stroom van 360°-klanteninzichten die een doorgedreven personalisering mogelijk maken. Van 24/7-chatbots tot een snellere helpdeskrouting: bedrijven kunnen gebruikmaken van AI om informatie in real time te beheren en high-touch ervaringen te garanderen die de groei, de retentie en de algemene tevredenheid boosten.

Meer dan
60%

is van mening dat AI de tijd kan inkorten die nodig is om antwoorden te krijgen, met de nodige aandacht voor hun persoonlijke voorkeuren.¹

63%

van de contactcenterverantwoordelijken zijn het erover eens dat hun klanten problemen makkelijker kunnen oplossen dankzij het gebruik van chatbots en virtuele assistenten.²



Meer nauwkeurigheid en een verbeterd besluitvormingsproces

AI vergroot de menselijke intelligentie met gedetailleerde analyses en patroon- en intentievoorspellingen om de kwaliteit, doeltreffendheid en creativiteit van de beslissingen van de agenten te verbeteren. AI vermindert de inspanning van de klant met 'preventieve' acties door te anticiperen op toekomstige problemen of behoeften en proactief op te treden.

70%

denkt dat mensen makkelijker fouten maken dan AI.³

44%

van de directeurs meent dat de belangrijkste troef van artificiële intelligentie is dat ze gegevens verstrekt die gebruikt kunnen worden om beslissingen te nemen.⁴

Een nauwkeurige en grondige oplossing wordt belangrijker dan de afhandeltijd en de snelheid van het antwoord.

Forrester⁵

Hoog volume, lage kost

AI kan bedrijven helpen om te besparen op klantenservicekosten door de antwoordtijd te versnellen, agenten beschikbaar te maken voor uitdagender werk en door een antwoord te bieden op 80% van de routinevragen.

Tegen 2022 zal

80%

van de gangbare klantenvragen worden doorgespeeld aan virtuele agenten, waardoor de interactiekosten met 70% dalen.⁶

Zal AI

95%

van alle klanteninteracties voor haar rekening nemen, met inbegrip van live telefoon- en online gesprekken.⁷



Agenten krijgen meer tijd om complexe problemen op te lossen

AI kan routineactiviteiten uitvoeren, terwijl agenten zich concentreren op hoogwaardige taken die meer voldoening geven.

29%

van de taken van agenten kan met technologie geautomatiseerd worden.⁸

Chatbots helpen bedrijven om te besparen op klantenservicekosten door de antwoordtijd te versnellen, agenten beschikbaar te maken voor uitdagender werk en door een antwoord te bieden op

80%

van de routinevragen.⁹



70%

van de agenten denkt dat ze zich door de automatisering van routine-taken kunnen focussen op complexer werk.¹⁰

Boost de productiviteit

AI verbetert de analyse en het inzetten van middelen in de hele organisatie met als resultaat een aanzienlijke kostenbesparing.

53%

geeft aan dat de AI-oplossingen die ze al toepassen, de productiviteit stimuleren, terwijl

67%

het potentieel van AI inziet om processen te automatiseren en de bedrijfsefficiëntie en arbeidsproductiviteit te optimaliseren.¹²



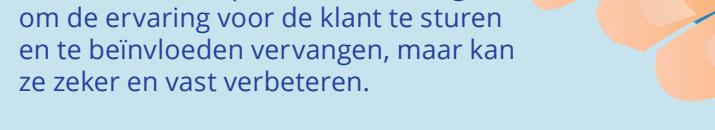
Tegen 2035 zouden AI-technologieën de bedrijfsproductiviteit tot

40%

moeten verhogen.¹¹

Samen sterk

AI zal nooit de capaciteit van een agent om de ervaring voor de klant te sturen en te beïnvloeden vervangen, maar kan ze zeker en vast verbeteren.



Problemen waar agenten en bots samen aan werkten, resulteerden in de

hoogste CSAT*

(van 5) wanneer we het gemiddelde nemen van 6 maanden.¹³

80%

van de decision makers is ervan overtuigd dat AI het doeltreffendst is wanneer ze in combinatie met – en niet in plaats van – mensen wordt ingezet.¹⁴

Meer engagement hangt samen met maatregelen die een indicatie geven van klantenbehoud, verrijking en aanbeveling. Als deze maatregelen worden opgedreven, beïnvloedt dat topline de inkomsten en kunnen contactcenters een veel strategischere rol gaan spelen binnen bedrijven.

Forrester⁵

Ontdek hoe Enghouse Interactive jouw contactcenter kan optimaliseren met AI, waardoor ook je CX een boost krijgt.

Bezoek ons: enghouseinteractive.be/AI-insights-vecko

