

De virtuele helpdeskmedewerker

Als we de trendwatchers mogen geloven, zijn chatbots de grote hype van 2017. Weg met warrige FAQ's, gedaan met een kwartier luisteren naar Vivaldi's Vier Seizoenen. Via een simpele chatinterface zou u het antwoord op al uw vragen moeten vinden. Als het van Ferranti afhangt is dat zelfs voor uw energieleverancier mogelijk. Els Bellens



Bots are the new apps”, het was een van de betere oneliners die Microsoft-ceo Satya Nadella op de recente Microsoft Build-conferentie uitsprak. Voor hem is het gesprek het volgende platform waarop we met computers zullen interageren. Eerste uitloper daarvan: de chatbot. U kwam hem waarschijnlijk al tegen bij pakweg Telenet of bol.com. De ervaring leert ons echter dat het nog bijzonder vaak gaat om simpele ‘als-dan’ scriptjes, een opgewaardeerde versie van de telefoonmenu’s waarin u op 5 moet drukken om naar ‘facturen’ te gaan. Die lopen qua intelligentie, artificieel of niet, nog wat achter. Ferranti belooft nu een intelligente helpdeskbot voor nutsbedrijven in elkaar te steken.

MIA, zoals de bot heet, staat voor Mecoms Interactive Agent en is gebouwd bovenop Ferranti’s Mecoms software, gespecialiseerde erp voor nutsbedrijven. Als aanleiding voor het bouwen van MIA geeft Ferranti de tevredenheidscijfers aan van nutsbedrijven. Bellen naar het call

center van een nutsbedrijf is namelijk zelden een fijne ervaring. “De gemiddelde kost per ‘call’ in de utility wereld wordt bovendien geraamd op zo’n zes euro. Daarin wordt het loon van de medewerker meegerekend, de huur voor het gebouw enzovoort,” zegt Ronnie Dibbaut, subject matter expert Innovation bij Ferranti.

SCHAALBAAR

Om vooruit te komen in een verzadigde markt, proberen providers die klantentevredenheid omhoog te krijgen, terwijl ze ondertussen ook kosten moeten drukken. “MIA heeft het voordeel dat ze de klok rond beschikbaar is, en ook een bijna ongelimiteerd aantal klanten aankan. Ze is erg schaalbaar,” zegt Dibbaut. “Voor een bedrijf dat groeit is dat belangrijk, want we merken dat de kost van het call center, met de extra medewerkers, bijna een-op-een meegroeit met het bedrijf.”

De uiteindelijke bedoeling, zegt Dibbaut, is om het meest repetitieve werk te automati-

seren. MIA kan bijvoorbeeld de database aanspreken en zo de factuur van een klant ‘bevraagbaar’ maken. Voor elk regeltje op het factuur kan u de bot om uitleg vragen. “Je ziet dat heel erg met bijvoorbeeld de Turteltax,” legt Ronnie uit. “Toen die net ingevoerd werd, kregen mensen een factuur met dat nieuwe bedrag erop, en toen werd er heel vaak gebeld. Dat kunnen we met een chatbot heel makkelijk oplossen.” Vraag aan de helpdeskbot waar dat bedrag voor ‘Energieheffing: verhoogde bijdrage Energiefonds’ vandaan komt en u krijgt een paragraafje uitleg. Als u ingelogd bent, kan u zelfs heel specifiek, samen met de bot, de bedragen op uw laatste factuur uitpluizen.

Een en ander betekent wel dat MIA enkele menselijke jobs overbodig gaat maken. “Een deel van de jobs wordt geautomatiseerd, zeker in customer service. Dat komt er sowieso aan,” zegt Ronnie Dibbaut, “Maar je moet je customer service mensen natuurlijk niet allemaal buitenzetten. Die moeten bezig zijn met de

core van uw business, die moeten nieuwe markten contacteren, support bieden, proactief verkopen en upsellen.”

HUMEUR

MIA is volledig gebouwd in Microsoft Azure, bovenop Mecoms. Het pakket maakt bovendien gebruik van Microsofts cognitieve diensten: LUIS. “Die zijn publiek beschikbaar,” legt Ronnie uit, “Maar de finetuning voor Mecoms en de communicatie met de database is uiteraard van Ferranti.” Een van de opvallendste ‘intelligente’ features van MIA is bijvoorbeeld de mogelijkheid om het humeur van klanten te ‘lezen’. “Mensen gebruiken bepaalde woorden als ze boos beginnen te worden,” zegt Dibbaut, “Met MIA gaan we proberen om de conversatie te sturen om hen terug tevreden te krijgen, maar als iemand heel kwaad wordt en zich bijvoorbeeld niet begrepen voelt, dan grijpen we wel in. Dan kan die gebruiker bijvoorbeeld naar een menselijke helpdeskmedewerker worden doorgestuurd.” ☺