

# | Van AI-hype naar digitale collega's

Hoe je proactief klantcontact schaalbaar maakt  
zonder je organisatie extra te belasten

**De wereld  
veranderde  
in 5 jaar snel**



# Succes = rendabele klantrelatie





**95+**  
Medewerkers



**6** Locaties  
**8** Landen



**60+**  
Klanten (enterprise  
en top MKB)



**1B+**

Klantinteracties



> 30 jaar CXM ervaring

**5**



Awards



**10+**

Multibrand oplossingen

# De kern

**De winnaars zijn de organisaties die digitalisatie en AI het beste organiseren in klantenservice.**



# Proactief klantcontact blijft vaak liggen

Niet omdat het onbelangrijk is, maar omdat het te veel uren vraagt

## Wat organisaties willen

Nazorg, actualisatie, zorgplicht, klantactivatie, upsell / crosssell en adviesmomenten structureel organiseren.

## De praktijk

Bellen, reminders, data controleren, documenten verzamelen en alles vastleggen vraagt veel capaciteit.

## Wat er dan gebeurt

Klantcontact wordt reactief. Waardevolle signalen, leads, saleskansen en preventieve service blijven onbenut.

**De kans: proactief klantcontact dat vandaag te duur of te arbeidsintensief is, morgen schaalbaar uitvoeren.**

we ♥ (y)our  
cust@mers

*Klantbeleving is key!*

# DE BELEVINGSWERELD VAN KLANTEN DRAAIT OM CHAT EN VIDEO



**ChatGPT**



**perplexity**

**Gemini**



**You** **Tube**





# Hybride AI: ieder zijn eigen rol

De veilige route voor financiële klantprocessen

## Mens

Advies, vertrouwen, uitzonderingen, empathie, verantwoordelijkheid en relatiebeheer.

## Procesbot

Vaste stappen, regels, workflow, logging, reminders, status en systeemintegraties.

## Generatieve AI

Vragen, classificatie, samenvatting, interpretatie, suggesties en natuurlijke conversatie.

# De weg naar afgeronde klantprocessen

**Een Digitale Collega doet  
zoveel meer dan een chatbot.**

## **Benaderen**

Uitnodigen, activeren  
en herinneren

## **Begeleiden**

Korte vragen, uitleg en  
kanaalkeuze

## **Completeren**

Data verrijking, document  
uploads en controles

## **Overdragen**

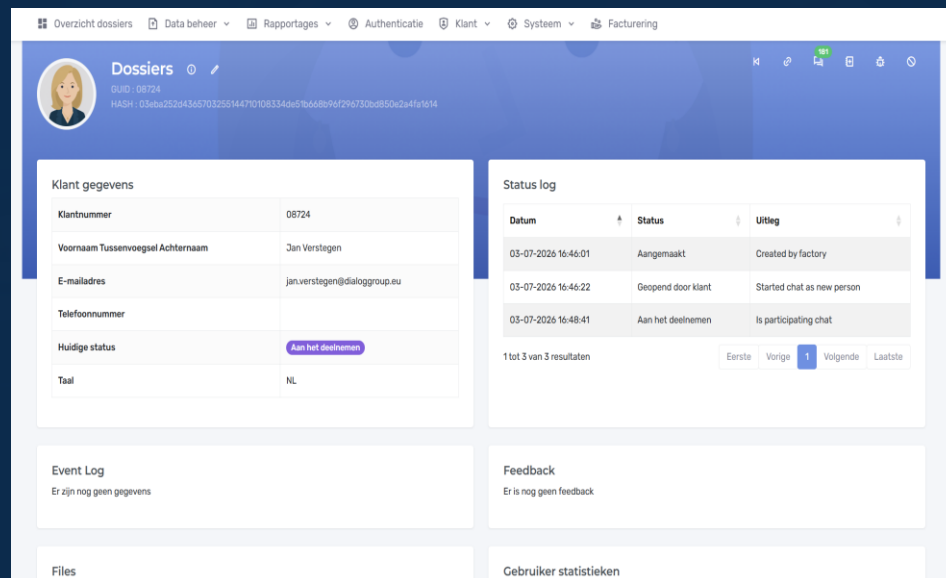
Alleen relevante  
dossiers naar collega's



# Eén platform, voor conversational process automation

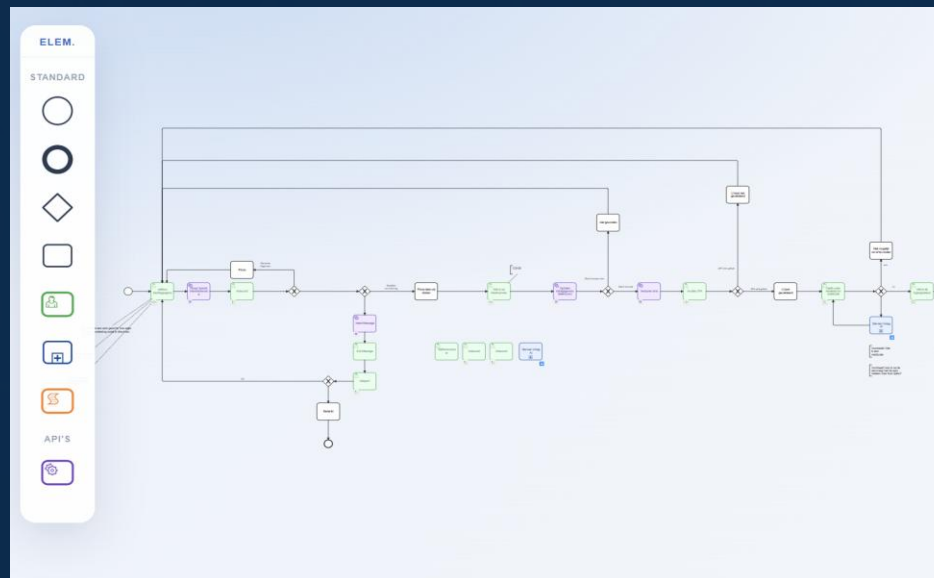
## Dialog Experience Manager

Casemanagement, regie, monitoring, logging, rapportage, routing en integratie met CRM-, backoffice- en workflowsystemen.



## Dialog Flow Manager

Low-code omgeving om dialogen en klantprocessen visueel te ontwerpen, te beheren, te testen en zelf te deployen.



## Dialog Conversational Interface

De klantinterface via web, mijn-omgeving, app of campagnekanaal: gebruiksvriendelijk, rijk en procesgericht.



**Wat voor de klant voelt als een eenvoudig gesprek,  
is onder de motorkap een volledig gecontroleerd proces.**

# Proactief contact voeren én meer cross- en upsell

## VvAA/Joyce

---



Elk jaar tienduizenden klanten benaderen voor nazorg op de verzekeringen en AOV

- gegevens controleren
- mutaties verwerken
- alles audit-proof vastleggen.

Joyce vangt de eerste laag op; loopt meer dan 20 verzekeringsproducten door, adviseurs houden tijd voor complexe vragen.

## Hypotheekshop/Loek

---



Structurele nazorg hypotheekadvies verlenen aan de klanten. Hybride, samen met M+

- klanten activeren voor data actualisatie
- relevante leads voor adviesgesprekken
- cross-sell maar verzekeringsvoorstel

Behaal meer rendement uit de bestaande klantportefeuille





# Uren besparen, werken met complete dossiers

## CROP/Tess

---



Tess verzamelt documenten nodig voor IB aangiftes, verwerkt de uploads, koppelt met AFAS en M-Files en houdt alles traceerbaar en audit-proof.

- **80%** geautomatiseerd, honderden uren besparing
- **90%** volledige afronding van de conversatie
- **1,8** Customer Effort Score (1 = zeer weinig moeite, 5 = zeer veel)

Tess neemt inmiddels 4 klantprocessen waar

## Nationale Waarborg/Marjolijn

---



Bankgarantieaanvragen zijn foutgevoelig en leiden snel tot telefoontjes. Marjolijn begeleidt klanten stap voor stap door het proces. Volledig gekoppeld met NWB online.

- **120.000** keer per jaar
- **95%** minder inbound telefoontjes
- **8** klanttevredenheid

Marjolijn zorgt ervoor dat 4 fte ander werk kunnen doen

# Klantervaringen

**1.000** x per dag

Verschillende branches, verschillende processen, dezelfde resultaten:

- **>80%** maakt het proces af
- Klanttevredenheid **8** (CSAT)
- Klanten vinden het **makkelijk** (CES)
- Zeer tevreden medewerkers

# De voordelen stapelen zich op

## 1. Minder uren

uitnodigen, herinneren, uitvragen, controleren en registreren

## 2. Minder belasting

medewerkers alleen inzetten op uitzonderingen en advieswaarde

## 3. Meer proactief contact

nazorg, actualisatie, zorgplicht en klantactivatie wél uitvoeren

## 4. Meer klantgemak

duidelijke begeleiding, upload, data-entry, meertaligheid, minder fouten!

## 5. Meer omzet

wijzigingen en signalen vertalen naar adviesmomenten

## 6. Meer regie

processen zelf ontwerpen, meten en verbeteren met low-code DFM



# Schaalbare klantenservice zelf vormgeven

**10 → 10M**

Volledig schaalbaar aan  
het volume klanten

**ROI**

Vaak binnen 6 maanden is de  
investering terug verdiend

**Low-code**

Eenvoudig nieuwe processen  
zelf ontwerpen en deployen

**Laag risico**

Alle procesregels, logging en  
overdracht blijven altijd onder controle

# Digitale collega ontwikkelt snel door

## Dialog Flow Manager

Bouw zelf en samen nieuwe flows in grafische drag & drop editor, onder versiebeheer, met wizards

## File uploader

Sets van documenten, gestructureerd aanleveren.

## Nieuwe integraties

AFAS, Salesforce, Accelerate, KvK, Microsoft Azure / Outlook, OpenAI, Mailjet, ANVA

## Meertaligheid

Dialogen eenvoudig vertalen in alle talen. Selectie taal voor klant in UI. Platform vertaald in alle talen.

## User Interface

Vele optimalisaties die gebruiksgemak verhogen. Voldoen aan eisen Toegankelijkheid.

## Generatieve AI

Toevoegen van elke AI mogelijk, in of ondersteunend aan de dialoog met de klant



# **DIGITALE COLLEGA**

**MET GEBRUIK VAN GENERATIEVE AI**



# Waar begin je?

- Veel volume of terugkerende klantgroepen
- Veel bellen, mailen, reminders of herstelwerk
- Documenten, gegevens of verklaringen ophalen
- Compliance-, zorgplicht- of dossiervormingsdruk
- Duidelijke ontlasting van adviseur of medewerkers
- Potentie voor adviesmomenten en cross-sell/upsell

**Welke klantgroep zou u vaker willen spreken, als capaciteit geen beperking was?**

**Dáár begint jullie Digitale Collega.**



# De uitnodiging

Selecteer één klantproces

**Wij laten zien hoe u dit proces schaalbaar, voorspelbaar en met lage risico's digitaliseert op een bewezen schaalbaar en klantvriendelijk conversatieplatform.**

## **Designdag t.w.v. € 1.299**

Welk klantproces verdient een Digitale Collega?

## **Businesscase**

Welke uren, kosten en klantwaarde liggen er?

## **Onderbouwing**

Gebruik adviesrapport om beslissing te onderbouwen

Jan Verstegen

