

DDMA publiceert whitepaper over de inzet van conversational AI binnen contactcenters

05-09-2023 10:52



Uitgevers die een eigen callcenter hebben vragen zich wellicht wel eens af of ze 'iets' met conversational AI moeten doen. De DDMA heeft een whitepaper gepubliceerd dat helpt om een goed geïnformeerde beslissing te nemen.

"We moeten iets met conversational AI", is een kreet die je weleens lukraak door de gangen van contactcenters hoort galmen. Het implementeren van Conversational AI om klantcontact te automatiseren is echter een precaire zaak. Welke stappen moet je doorlopen? Hoe kies je de juiste tooling? Hoe zorg je dat alles juridisch geborgd is? Om organisaties hierbij te helpen publiceert de DDMA Commissie Conversational AI vandaag het whitepaper: Hoe pas je Conversational AI toe binnen je contactcenter?

In dit whitepaper komen de volgende onderwerpen aan bod: het bepalen van het proces in 6 stappen en de benodigde expertise (hoofdstuk 1), het vaststellen van doelen (hoofdstuk 2), het kiezen van passende contactcenter-tooling (hoofdstuk 3) en het kiezen van een Conversational AI-tooling (hoofdstuk 4). Tot slot sluiten we af met de juridische overwegingen die je moet nemen (hoofdstuk 5), een verdiepingshoofdstuk met toelichting van hoe Conversational AI precies werkt (hoofdstuk 6) en geven we een aantal bruikbare use cases (hoofdstuk 7).

[Download het white paper bij de DDMA\(3 mb\)](#)

Illustratie: ["DX PHONE BRAVER 7 ROBOT MODE"](#) by [JOE WU](#) is licensed under [CC BY 2.0](#) 

Frank Veerkamp