

AI CHATBOT IMPLEMENTATIE GIDS



ENGAGEER UW GEBRUIKERS

Via standaard vragenlijst of diepte-interviews:

- verwachtingen, noden en attitudes
- klanten **én** betrokken werknemers
- gebruik inspiratie en inzichten uit het 'Vlaams Chatbot Onderzoek'



MAP DE TECHNOLOGISCHE MOGELIJKHEDEN

Via de technologie-wijzer

- Beslissingen op basis van scope, complexiteit, strategisch belang, internet IT expertise, beschikbare middelen (budget, people)
- Keuze voor AI Chatbot oplossing of alternatieve oplossingen (RPA, conversational forms, zoekfuncties,...



1 DEFINIEER DE DOELEN, NODEN EN SCOPE

Bepaal via het Chatbot Canvas:

- Voor wie?
- Voor wat? Waarom?
- Door wie?
- Met wie?
- Waar
- Wanneer?
- Wie doet beter?

2



3 DEFINIEER & PRIORITISEER CONCRETE USE CASES

Via ideation & design thinking oefeningen:

- Ideation oefeningen
- Prioritering (Dot voting, Impact/Effort analyse, cocd-box)
- Bepaal de exacte scope: wat WEL en wat NIET (begin klein)

4



5 GO/NO GO BESLISSING

Op basis van voorgaande stappen en ROI calculator:

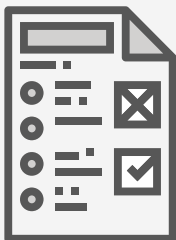
- Scope & complexiteit (integratie IT systemen & processen)
- Impact op organisatie
- Kosten inschattingen verschillende partners/oplossingen
- Evaluatie alternatieve oplossingen
- Kosten en baten in kaart brengen en ROI calculatie



CONVERSATIE ARCHITECTUUR EN FLOW UITWERKEN

Rekening houdend met de beperkingen van de gekozen technologie/partner:

- Concrete uitwerking van de gekozen use cases naar conversaties
- Flowchart/dialogstructuur uittekenen
- Content bepalen



INTERNE IMPLEMENTATIE & ONBOARDING

Op basis van een test & go live checklist:

- Training: skills, expertise & best practices
- Team: intern, aanwerven, extern
- Integratie in bestaande processen & verantwoordelijkheden
- Bepalen planning & regels 'human take over'
- Bepaal de succes-ratio voor GO-live

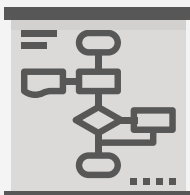


6 KIES UW CHAT BOT PERSOONLIJKHEID

Op basis van uw merkbeleving en klantenverwachtingen:

- Tone of voice: Formeel/informeel
- Persoonlijkheid: naam, icoon, foto
- Introductie tekst om verwachtingen te kaderen
- Chatbot persona

7



8

CHAT BOT TESTEN EN BIJSTUREN

Rekening houdend met de beperkingen van de gekozen technologie/partner:

- Chat bot test scenario's bepalen
- Interne testen, testen technische partner, gebruikers testen, studenten, test-panel,...
- Optimaliseren van de bot & de flows
- Hosting & maintenance (checklist)

9



10

LANCEER, MONITOR EN BREID UIT

Al chatbot is geen project, het is een kanaal dat je moet onderhouden:

- Klanten/gebruikers bevragingen (online & offline)
- KPI bepaling & monitoring
- Bijsturen van fouten en dialogen
- In kaart brengen nieuwe vragen en noden van de gebruikers
- **Uitbreiden use cases & scope = stappenplan opnieuw doorlopen**