Van Vervloeken naar Vernieuwing: GenAI en Jouw Team in Balans

Iris Schoenmakers-Claushuis
Change Minded Management & Consultancy
iris@changeminded.nl
+31 6 4617 4004

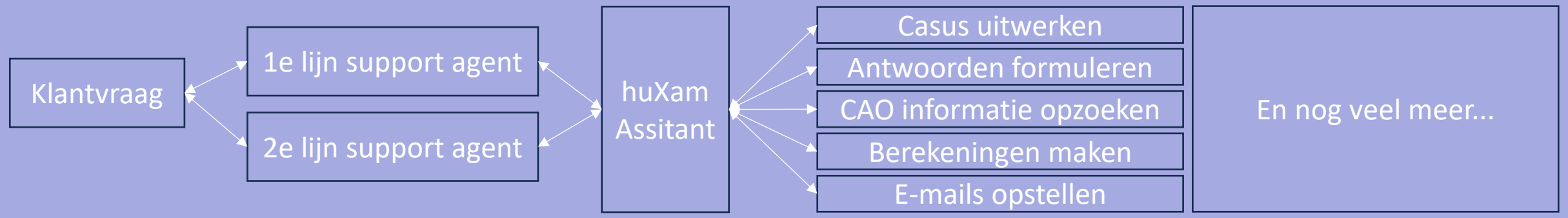
Steyn Elshout
HuXam
s.elshout@huxam.nl
+31 6 5700 6000

Weerstand! Herkenbaar?

People want to change, they don’t want to BE changed!

HUXAM

Casus I: inzet huXam Assistant



Uitdagingen:

- De ervaren doelgroep met veel eigen kennis ziet geen toegevoegde waarde
- Incorrecte antwoorden tijdens het inleren van de Ai leidt tot wantrouwen
- Gebruikers verwachten Google search logica - Ai is context-based

HUXAM

Interactie

“Het gaat mijn werk overnemen”
“Ik vertrouw het niet”
“De antwoorden kloppen niet”

Hoe pak je dit aan?

HUXAM

Change management basics

A

Awareness

Wat komt er op me af?

D

Desire

Waarom zou ik hier iets mee doen?

K

Knowledge

Hoe werkt het dan?

A

Ability

Kan ik het wel?

R

Reinforcement

Het waait wel weer over!

Change management in de praktijk

A

- Duidelijke framing van de verandering
- Wees eerlijk over het proces en de uitdagingen
- (H)erken weerstand

D

- Betrek de grootste challengers eerst
- User feedback = key to success, maak weerstand bespreekbaar
- Focus op <u>individuele</u> voordelen (WIIFM)

K

- Gebruik de weerstand als basis voor de training
- Benoem de beperkingen en “regels”
- Complementeer met duidelijke self-paced QRG’s

A

- Oefen in een veilige omgeving met praktische toepassingen
- Super users op de werkvloer voor extra begeleiding
- Laagdrempelige (bij)scholing en vraagbaak

R

- Vier en deel alle overwinningen, groot of klein
- Beloning en erkenning
- Acteer op user feedback, ook na implementatie
- Duidelijke rol voor super users

Het ene traject is het andere niet

- Procesoptimalisatie
- Cultuur
- Crisis Management
- Strategische veranderingen
- Organisatorische veranderingen

Casus II: Ai QM

Klantcontact center Quality Monitoring automatiseren met Ai

- 100% call screening
- Op maat coachingsadvies
- Real-time (bij)sturing
- Inzicht in klant- en organisatiewaarde bij elk contact

HUXAM

HUXAM Analytics

Telefonie-Batch | Telefonie | Telefonie-Scores | Agent scores | Chat | Email | Inhoud analyse | Telefonie analyse | Eff. Cleaning | Overzicht | verbruik | test definities | test definities II

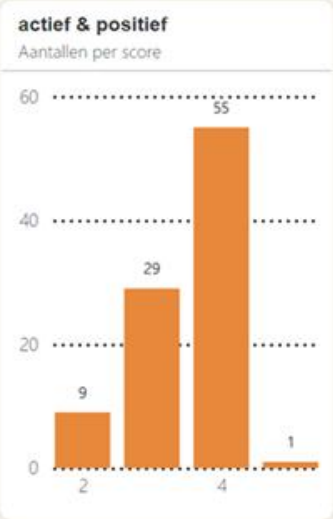
Scores telefonie
Automate, Accelerate, Analyze & Assure Qual...

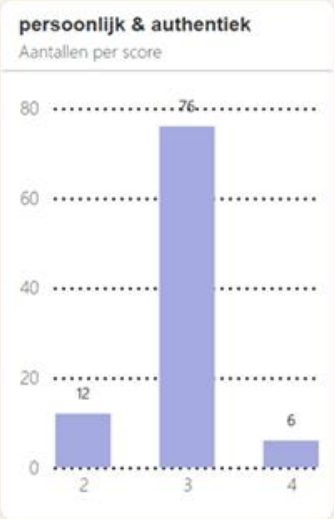
Aantal gesprekken
97

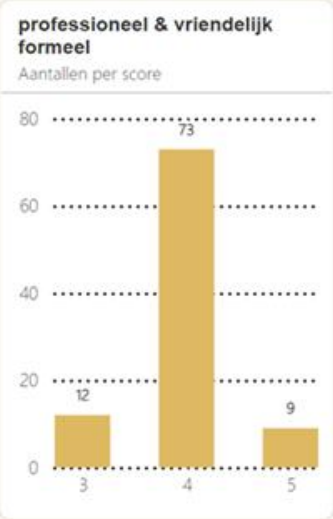
Teamleider
All

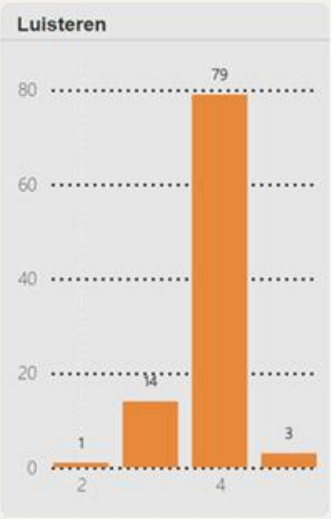
Datum
5/1/2024

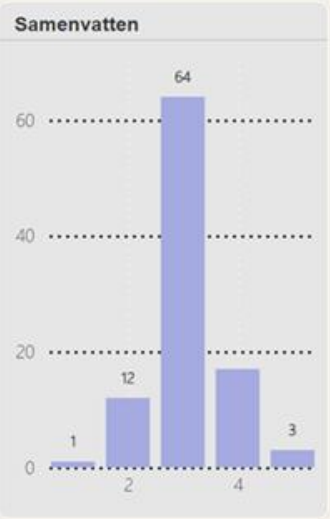
Afdeling
All

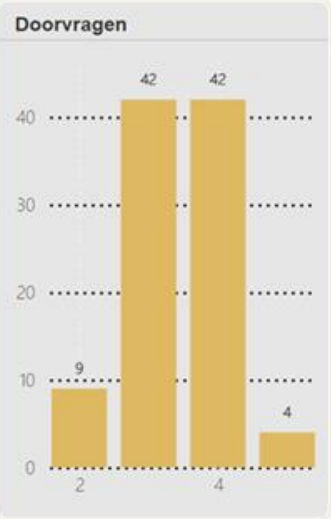












actief & positief	pers. & authentiek	prof. & vriendelijk	comm. vaardigheid	luisteren	samenvatten	doorvragen	tijdsduur	metadata.gespreksID
3.0	4.0	5.0		4.0	4.0	5.0	00:10:15	1015#20240605#091339#8177467
4.0	3.0	5.0		4.0	4.0	5.0	00:04:00	018f76e7-181b-47e0-92fd-f55f7c79ebdb
4.0	3.0	4.0		5.0	4.0	5.0	00:02:14	018f761c-1048-43a9-b099-7d327fa6630e
5.0	4.0	5.0		5.0	5.0	5.0	00:03:24	018f7623-7a8f-43ff-bcdb-f4f5fc453c43
2.0	2.0	3.0		3.0	2.0	4.0	00:05:17	1017#20240604#112505#8174621
2.0	2.0	3.0		3.0	4.0	4.0	00:01:45	IRCall_3011879897S0111229
2.0	2.0	3.0		4.0	3.0	4.0	00:01:55	IRCall_2011886298R0111219
2.0	3.0	4.0		4.0	3.0	4.0	00:13:46	1021#20240613#090635#8198552

HUXAM

HUXAM Analytics

Telefonie-Batch | **Telefonie** | Telefonie-Scores | Agent scores | Chat | Email | Inhoud analyse | Telefonie analyse | Eff. Cleaning | Overzicht | verbruik | test definities | test definities II

Scores telefonie
Automate, Accelerate, Analyze & Assure Qual...

Actief Positief	Persoonlijk Aut...	Professioneel
4.0	3.0	4.0

gespreks ID
IRCall_30118105315011122 9

Medewerker	Beoordeelt op	Tijdsduur
Ingrid	8/10/2024 9:58:23 AM	00:07:58

Luisteren	Samenvatten	Doorvragen
4.0	3.0	4.0
Sentiment begin	Sentiment midden	Sentiment eind
neutraal 😐	neutraal 😐	positief 😍

Tijdsduur

transcriptie

Goedemiddag, VZZ-verzekering. Ik spreek met Johan Edersen, aan de kant van Verdiend Zijn.

Goedemiddag, met Frank Maes.

Hallo. Ik heb even een vraag, want ik ben aan het overwegen of ik overstap naar jullie als zorgverzekeraar. En nou kon ik niet vinden in de voorwaarden op internet of jullie ook tweede lijn psychologie vergoeden.

Even zien. Want de eerste lijn psychologie staat daar duidelijk weggeschreven.

Ja, dat klopt.

Maar de tweede lijn psychologie zie ik nergens.

gespreks ID
IRCall_30118105315011122 9

Samenvatting in 150 woorden

Frank Maes belt VZZ-verzekering met de vraag of tweede lijn psychologie wordt vergoed. Johan Edersen bevestigt dat dit wordt vergoed vanuit het basispakket, mits er een verwijzing van de huisarts is en de instelling gecontracteerd is. Er geldt een eigen bijdrage van 100 euro voor de eerste 100 minuten en maximaal 200 euro per jaar. Frank wordt verwezen naar de zorggids op de website voor meer informatie over gecontracteerde instellingen. Johan bevestigt dat Apanta GGZ in Veldhoven gecontracteerd is. Frank bedankt Johan voor de informatie.

HUXAM

HUXAM Analytics

Telefonie-Batch | Telefonie | **Telefonie-Scores** | Agent scores | Chat | Email | Inhoud analyse | Telefonie analyse | Eff. Cleaning | Overzicht | verbruik | test definities | test definities II

Scores telefonie
Automate, Accelerate, Analyze & Assure Qual...

gespreks ID
IRCall_30118105315011122 9

Actief Positief	4.0	De agent was actief in het zoeken naar informatie en bleef positief, zelfs toen de klant niet meteen alles begreep.
Persoonlijk Au...	3.0	De agent was beleefd en behulpzaam, maar het gesprek voelde enigszins mechanisch en gescript aan.
Professioneel	4.0	De agent was professioneel en vriendelijk, maar had soms moeite om de informatie duidelijk over te brengen.
Luisteren	4.0	De agent luisterde goed naar de klant en herhaalde de vraag om duidelijkheid te krijgen. Er was echter een klein moment van verwarring over de details van de tweede lijn psychologie.
Samenvatten	3.0	De agent gaf een redelijke samenvatting van de informatie over de vergoedingen, maar er waren momenten van onduidelijkheid en herhaling die de klant mogelijk in verwarring brachten.
Doorvragen	4.0	De agent stelde relevante vragen om de situatie van de klant beter te begrijpen en om de juiste informatie te kunnen geven. Er was echter ruimte voor verbetering in het verduidelijken van de specifieke details.
Commerciëel		Er waren geen duidelijke commerciële kansen voor cross-selling of upselling in dit gesprek.

gespreks ID
IRCall_30118105315011122 9

Datum gesprek
Monday, July 01, 2024

Beoordeelt op
8/10/2024 9:58:23 AM

Tijdsduur
00:07:58

Medewerker
Ingrid

Team / afdeling
V

Ticket	Sentiment begin	Sentiment midden	Sentiment eind
2897	neutraal	neutraal	positief

puntsgewijze samenvatting

Frank Maes vraagt naar vergoeding tweede lijn psychologie.
Johan Edersen bevestigt vergoeding vanuit basispakket met verwijzing huisarts.
Eigen bijdrage: 100 euro voor eerste 100 minuten
maximaal 200 euro per jaar.
Frank wordt verwezen naar zorggids op de website voor gecontracteerde instellingen.
Apanta GGZ in Veldhoven is gecontracteerd.
Frank bedankt Johan voor de informatie.

coachingsadvies

De agent kan baat hebben bij coaching op het gebied van het duidelijk en beknopt samenvatten van informatie om verwarring bij de klant te voorkomen.

HUXAM

Wat kan QM Ai voor jou doen?

- Hogere kwaliteit klantcontact
- Focus op trends i.p.v. steekproeven
- Coach heeft tijd om te coachen i.p.v. te analyseren

HUXAM

Enkel voordelen?

Better never means better for everyone...

- Margaret Atwood, The Handmaid's Tale

HUXAM

Ai = innovatie
Adoptie = impact!

HUXAM