



TRANSFORM GEMIDDELDERICH BESLUITEN NEMEN

Welkom bij de Inspiratiesessie

'Breng Al aan Tafel'

ARTIFICIAL INTELLIGENCE



CX UNRAVELED

CX Unraveled is a Customer Experience agency based in the Netherlands, founded by two former KLM Customer Experience Directors.

We want to help our customers unravel Customer Experience (CX) in theory, tools and their personal context so that they can learn how to create truly better experiences in a fun way.

To achieve our purpose we give inspirational keynotes, provide masterclasses on a variety of customer & employee experience topics and support companies and organizations in achieving awesome customer experiences.



Hands-on

We are hands-on. Our sessions are interactive and you'll definitely get your hands dirty.



Personal

We like to make things personal. Your context is the starting point for our journey together.



Fun

Our approach is always fun and creative with serious results.



AI: ARTIFICIAL INTELLIGENCE

KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE

De wetenschap om computers slim te maken



Simulatie van menselijke intelligentie in machines,
zodat deze taken kunnen uitvoeren die normaal
gesproken menselijke intelligentie nodig hebben

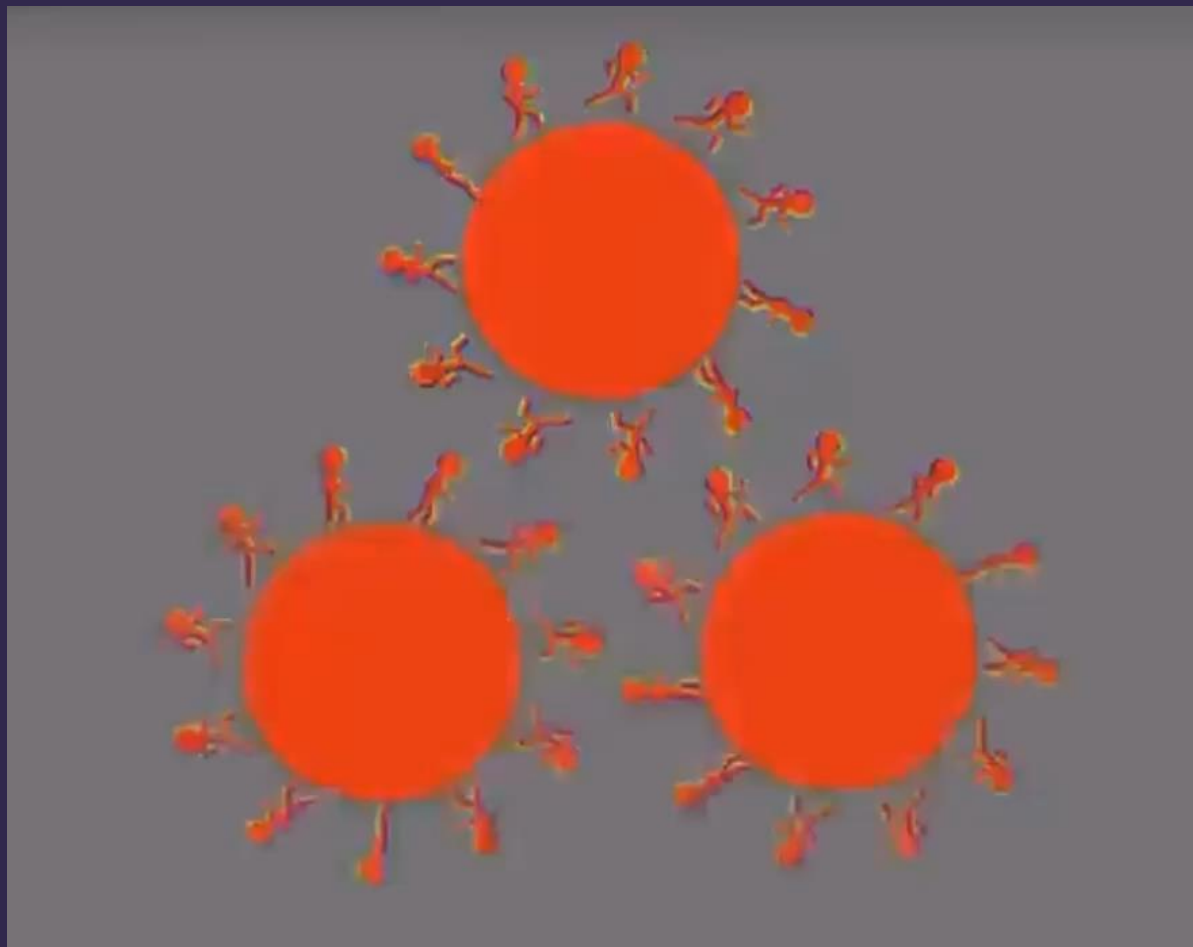
- Begrijpen van taal
- Redeneren
- Leren
- Problemen oplossen
- Ideeën bedenken
- Maken van beslissingen

**STATISTICS
ON
STEROIDS**

**STATISTICS
ON
STEROIDS**



AI KAN HALLICUNEREN



DEZE POPPETJES BEWEGEN NIET!



GEBOORTE VAN AI

1950

Geboorte van AI

1960

Eerste ontwikkelingen

1970

AI winter

1980

1990

Opkomst machine learning

2000

Big data en praktische AI

2010

Deep learning en AI wedergeboorte

2020

AI is overal

2022

ChatGPT

GEBRUIK CHAT GPT

HOW LONG IT TOOK TOP APPS TO HIT 100M MONTHLY USERS

ChatGPT is estimated to have hit 100M users in January, 2 months after it's launch.
Here's how long it took other top apps to reach that:



SOURCE: UBS

yahoo!
finance

Lancering November 2022

- In 5 dagen: 1 miljoen
- In 2 maanden: 100 miljoen
- In 2 jaar: 250 miljoen wekelijks

Leeftijdsgroepen en gebruik

Volgens een onderzoek van YouGov ziet het gebruik van ChatGPT er als volgt uit:

- 18 tot 29 jaar: 15% heeft ChatGPT gebruikt
- 30 tot 44 jaar: 17% heeft ChatGPT gebruikt
- 45 tot 64 jaar: 9% heeft ChatGPT gebruikt
- 65+ jaar: 5% heeft ChatGPT gebruikt

WAAROM GAAT HET NU ZO SNEL

Data en
Computer power



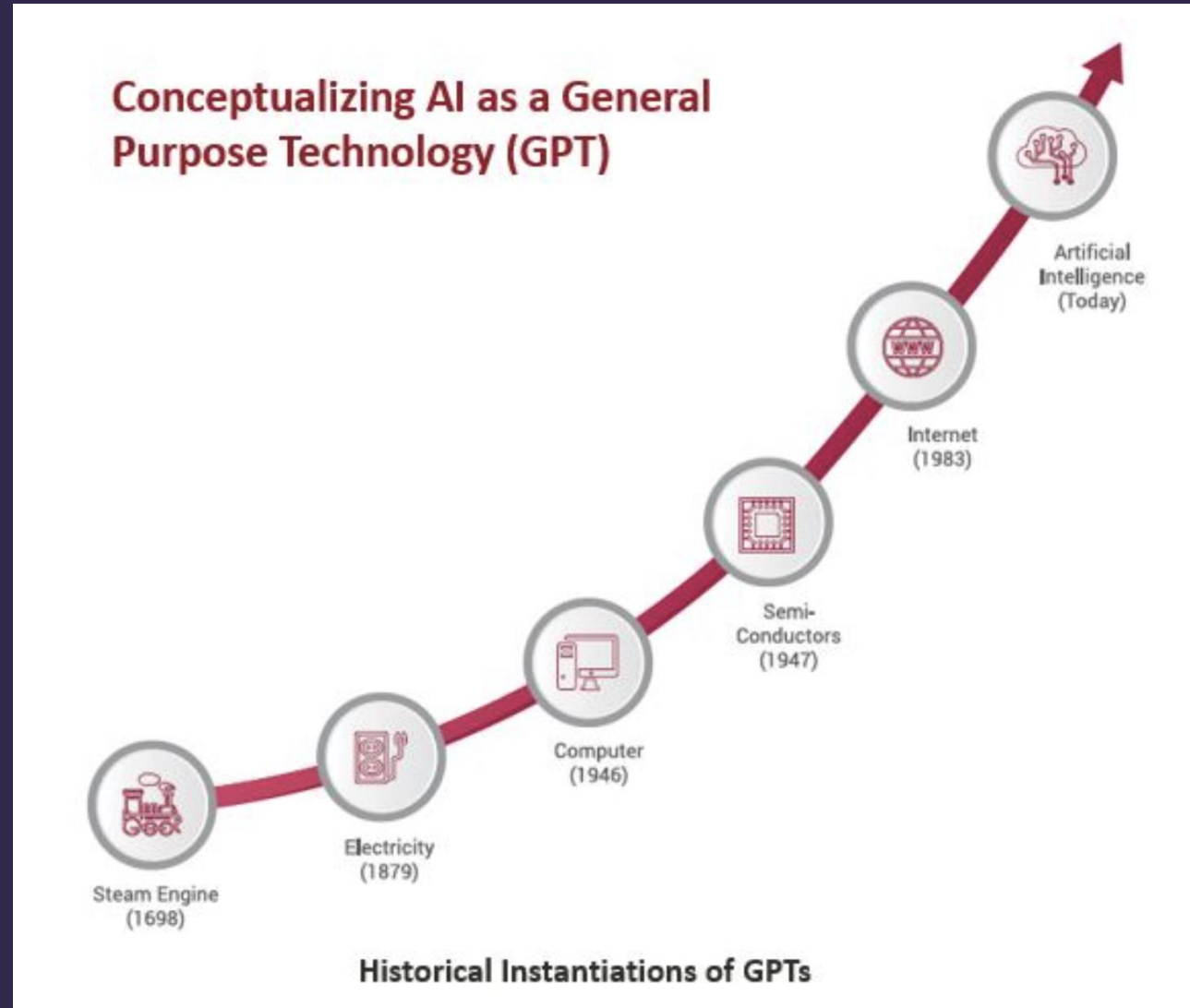
Toegankelijkheid



Goedkoop



AI IS DE MEEST TRANSFORMERENDE VERANDERING VAN ONZE GENERATIE



AI ZAL ENORME IMPACT HEBBEN



"AI is probably the most important thing humanity has ever worked on. I think of it as something more profound than electricity or fire."

Sunder Pichai, CEO van Google



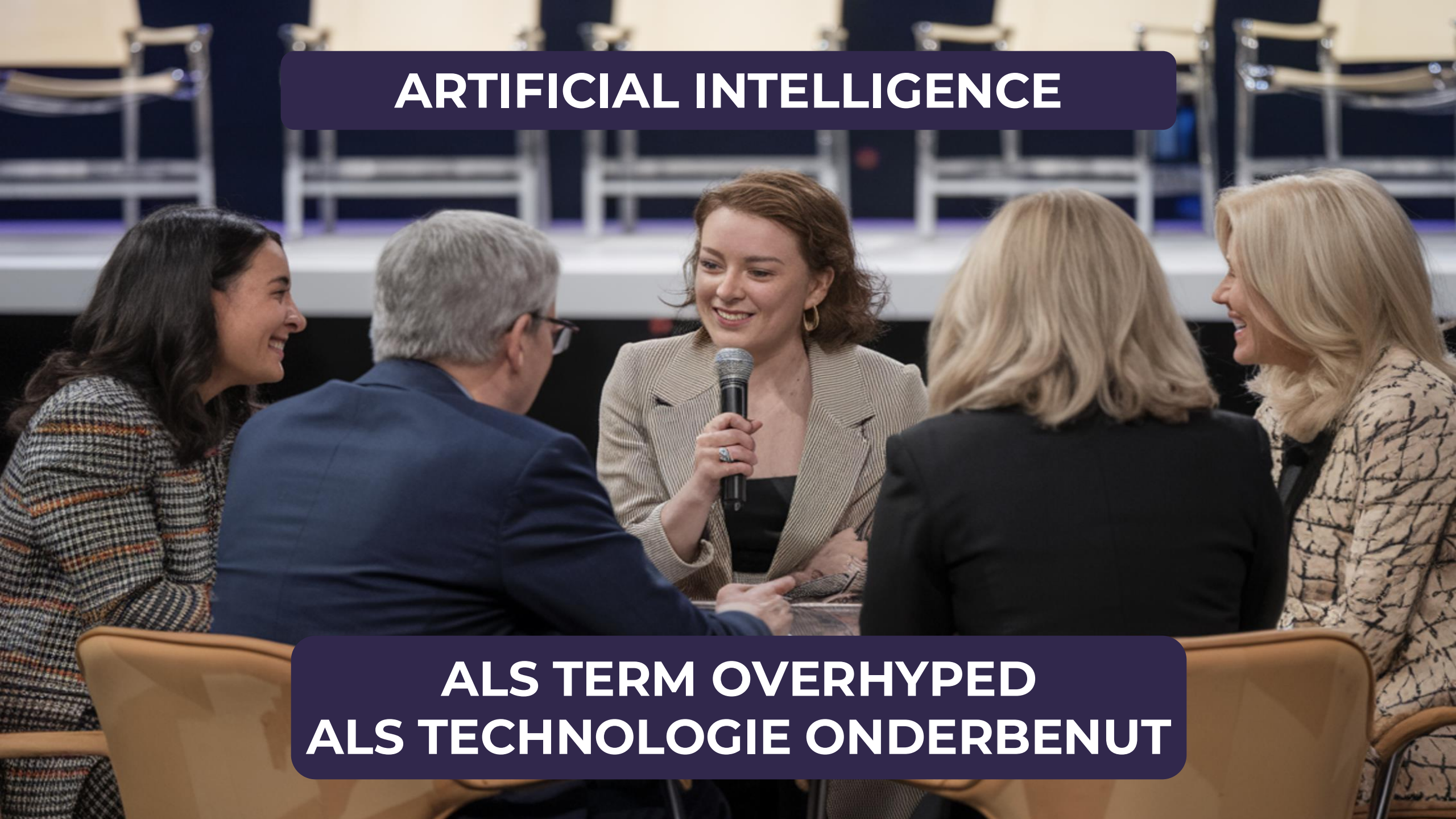
Greg Brockman  @gdb · 25m

Most amazing fact about AI is that even though it's starting to feel impressive, a year from now we'll look back fondly on the AI that exists today as quaint & antiquated.



**SAM ALTMAN SAYS AI
WILL HANDLE
"95%" OF MARKETING WORK
DONE BY AGENCIES AND CREATIVES**

ARTIFICIAL INTELLIGENCE

A group of five people are seated in a row, facing each other in a panel discussion. From left to right: a woman with dark hair in a patterned jacket, a man with grey hair in a dark blue suit, a woman with reddish-brown hair in a light-colored blazer holding a microphone, a woman with blonde hair in a dark blazer, and a woman with blonde hair in a patterned jacket. They are all smiling and engaged in conversation. The background shows rows of empty chairs, suggesting a large conference or event.

**ALS TERM OVERHYPED
ALS TECHNOLOGIE ONDERBENUT**

ARTIFICIAL INTELLIGENCE

A person with long brown hair, wearing a light grey jacket and blue jeans, stands on a gravelly area next to a train. They have their back to the camera and their arms raised in the air. The train consists of several white hopper cars. The car closest to the person has a large red 'AI' logo and the number '560121' printed on its side. Other similar cars are visible in the background. The sky is overcast with grey clouds.

**KAN VOELEN ALS EEN TREIN
DIE VOORBIJ DENDERT**

3 VORMEN VAN AI



Interpreterend

Betekenis en inzichten uit data halen, voorspellend

Sentiment analyse, aanbevelingen, next best action



Gesprekspartner

Mens-computer interacties d.m.v. gesprekken

Website chatbots, virtuele assistenten (Siri, Alexa)



Generatief

Creatieve content generatie (tekst, beeld, audio)

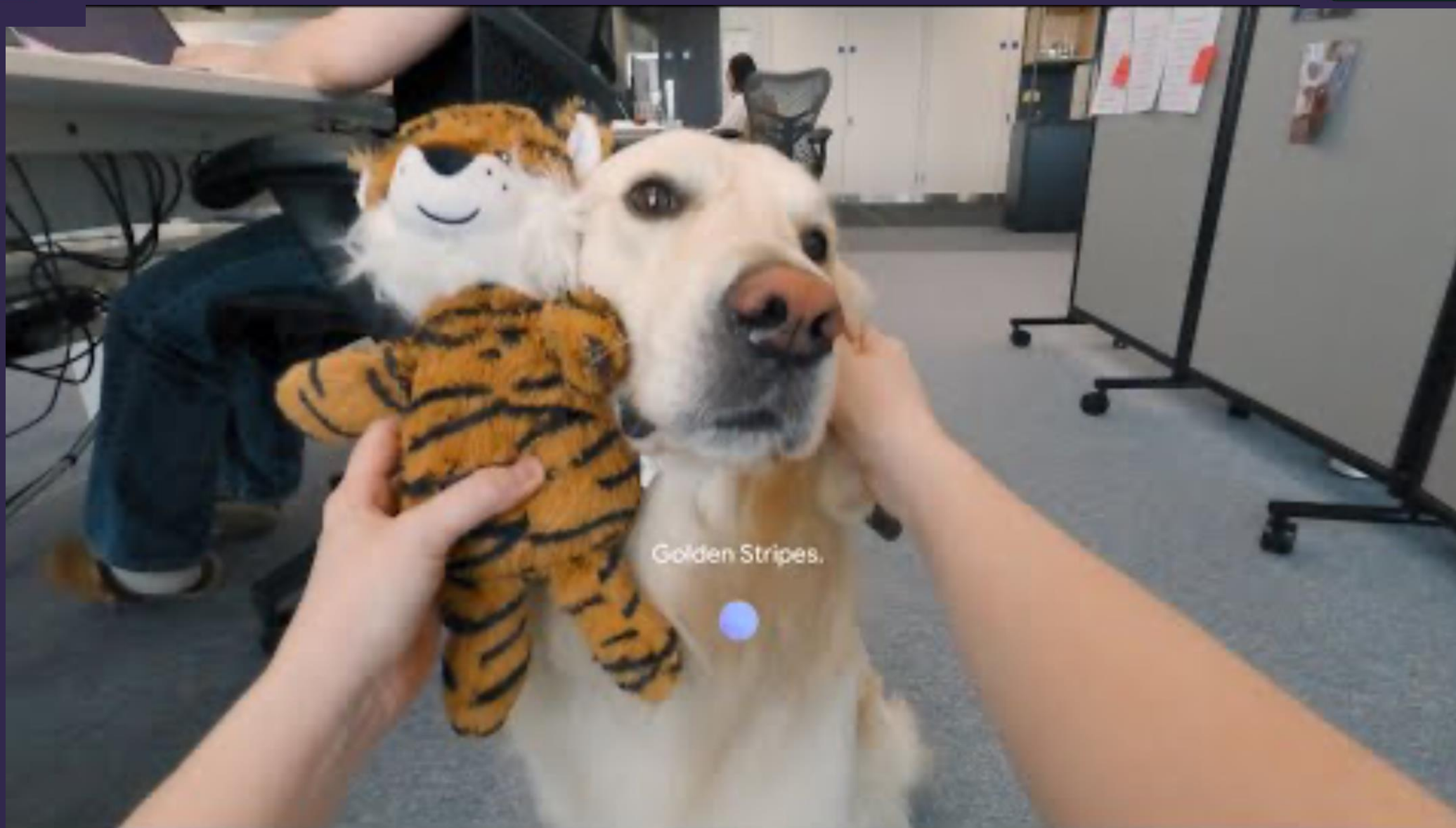
Chat-GPT, MidJourney, Dall-E, Sora, Suno



Interpreterend



Google Astra





Gesprekspartner

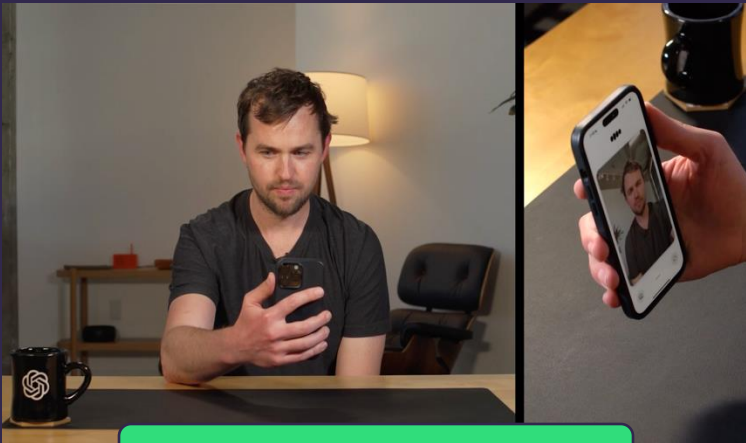


Open AI ChatGPT

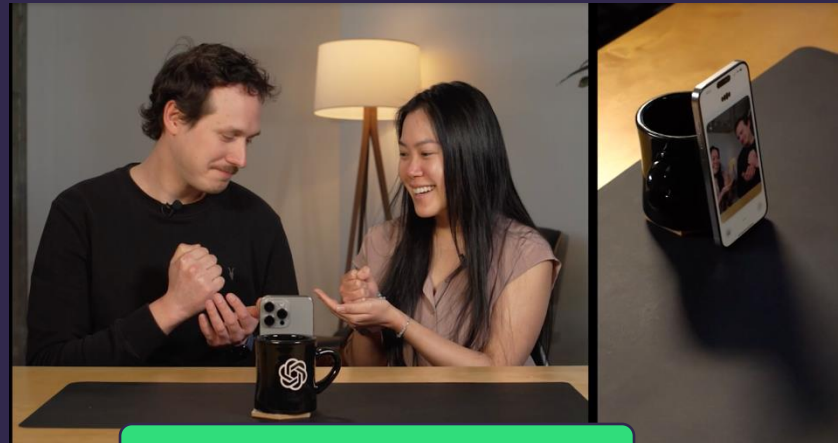
May 13, 2024

Hello GPT-4o

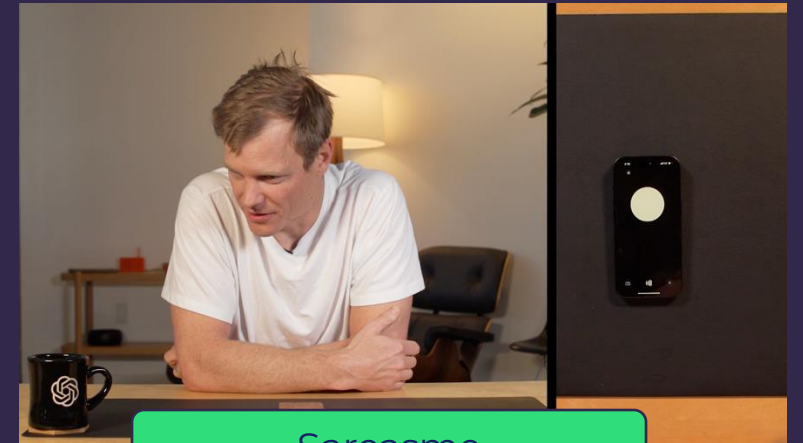
We're announcing GPT-4o, our new flagship model that can reason across audio, vision, and text in real time.



Interview prep



Rock Paper Scissors



Sarcasme

<https://openai.com/index/hello-gpt-4o>

HOE PRAAT JIJ TEGEN CHATGPT





Generatief



Open AI Sora

@donalleniii

**BEYOND our
REALITY**



MULTIMODAL AI



KWALITEIT VAN MODELLEN VERBETERT SNEL

The progression of Midjourney



V1 - Feb 2022



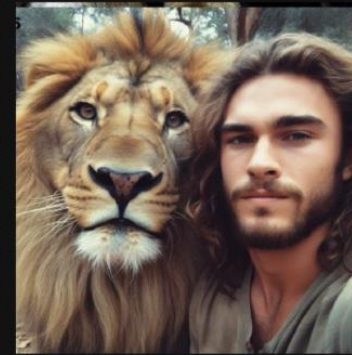
V2 - Apr 2022



V3 - Jul 2022



V4 - nov 2022



V5 - Mar 2023



V6 - Dec 2023

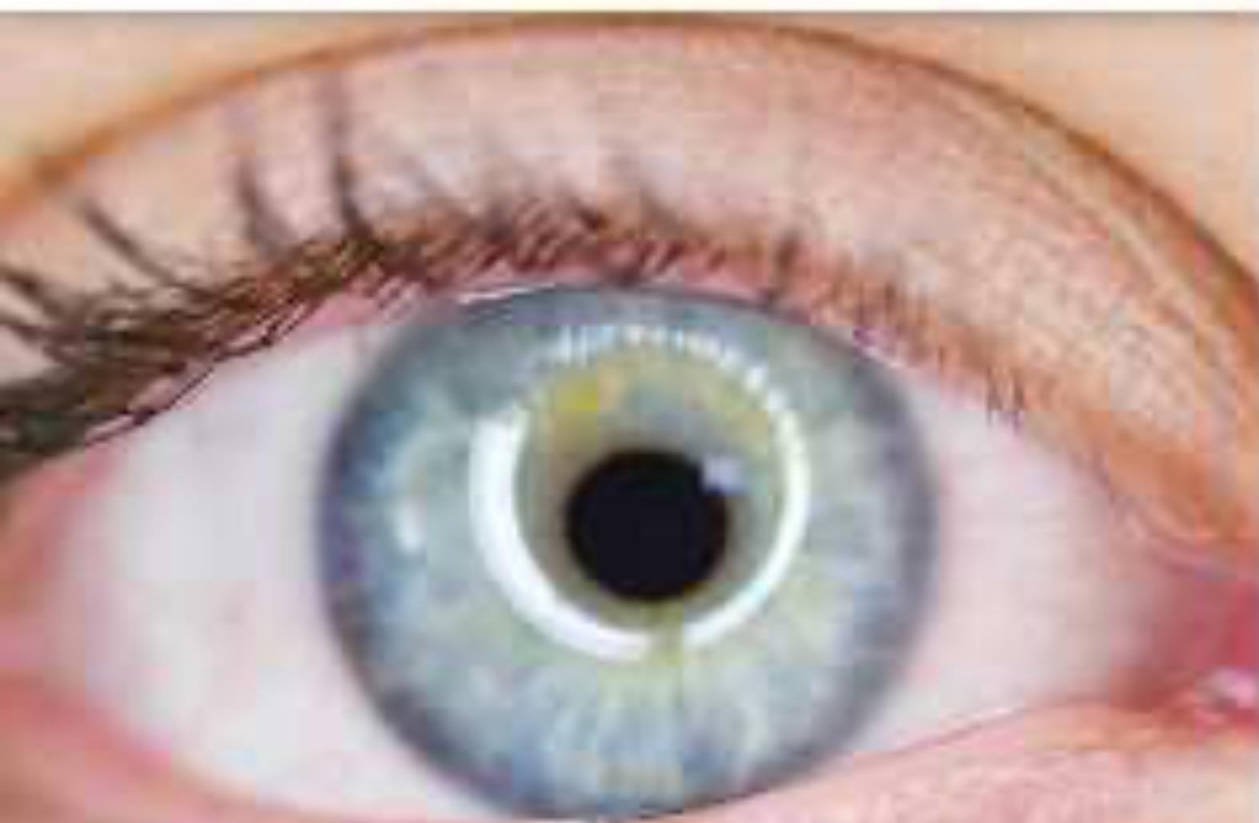
.....▶

TODAY'S AI IS THE WORST YOU'LL USE

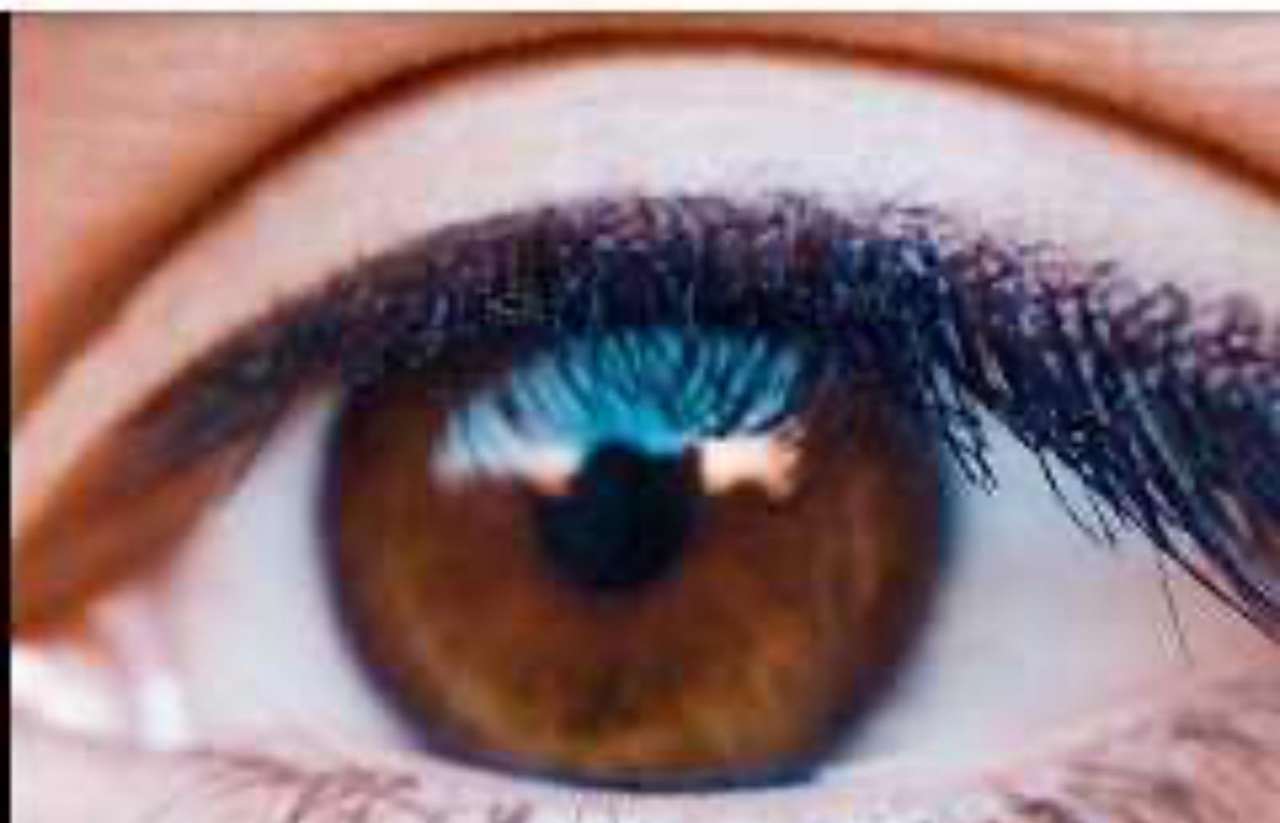
AI IS MOEILIJK VAN ECHT TE ONDERSCHIEDEN



WHICH VIDEO IS AI?

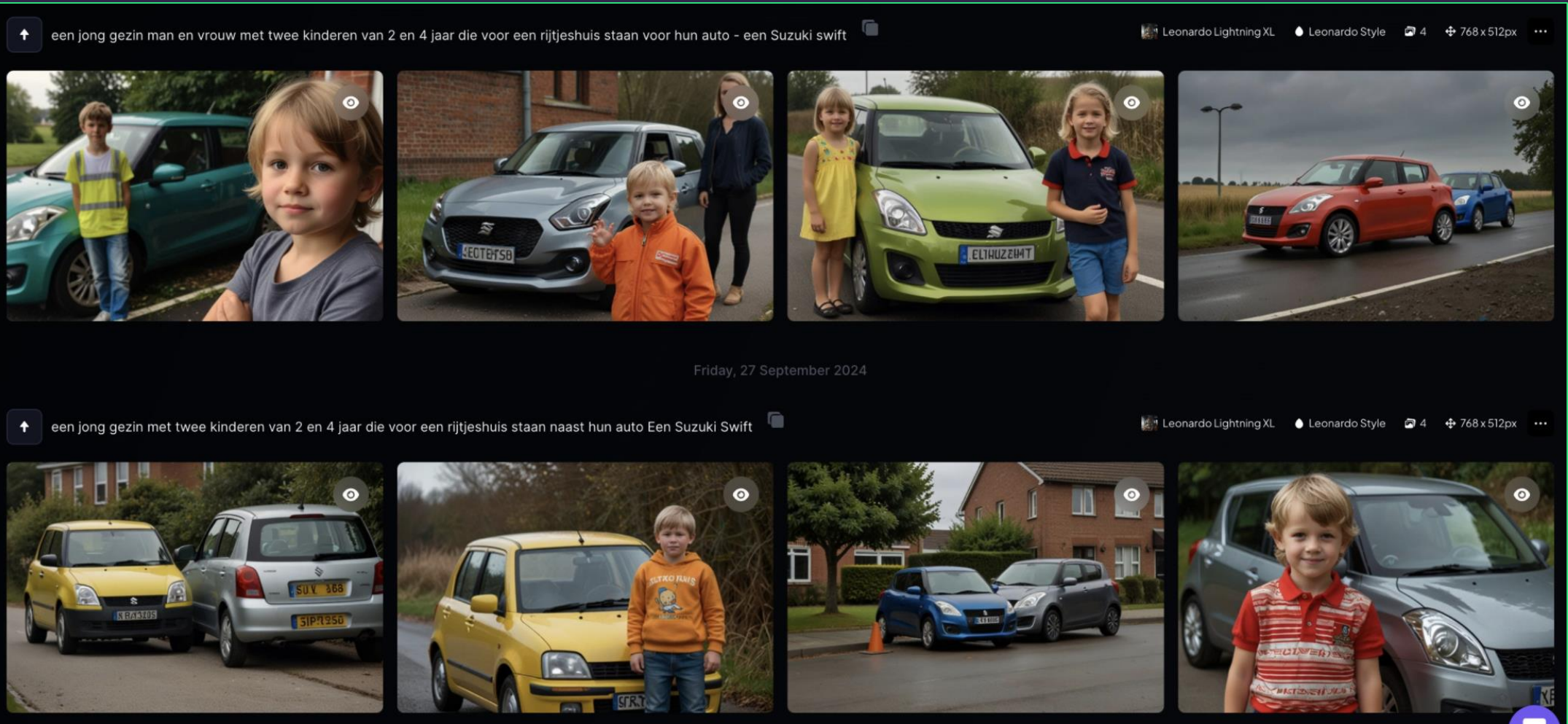


REAL



AI

AI BEGRIJPT NOG NIET ALLES





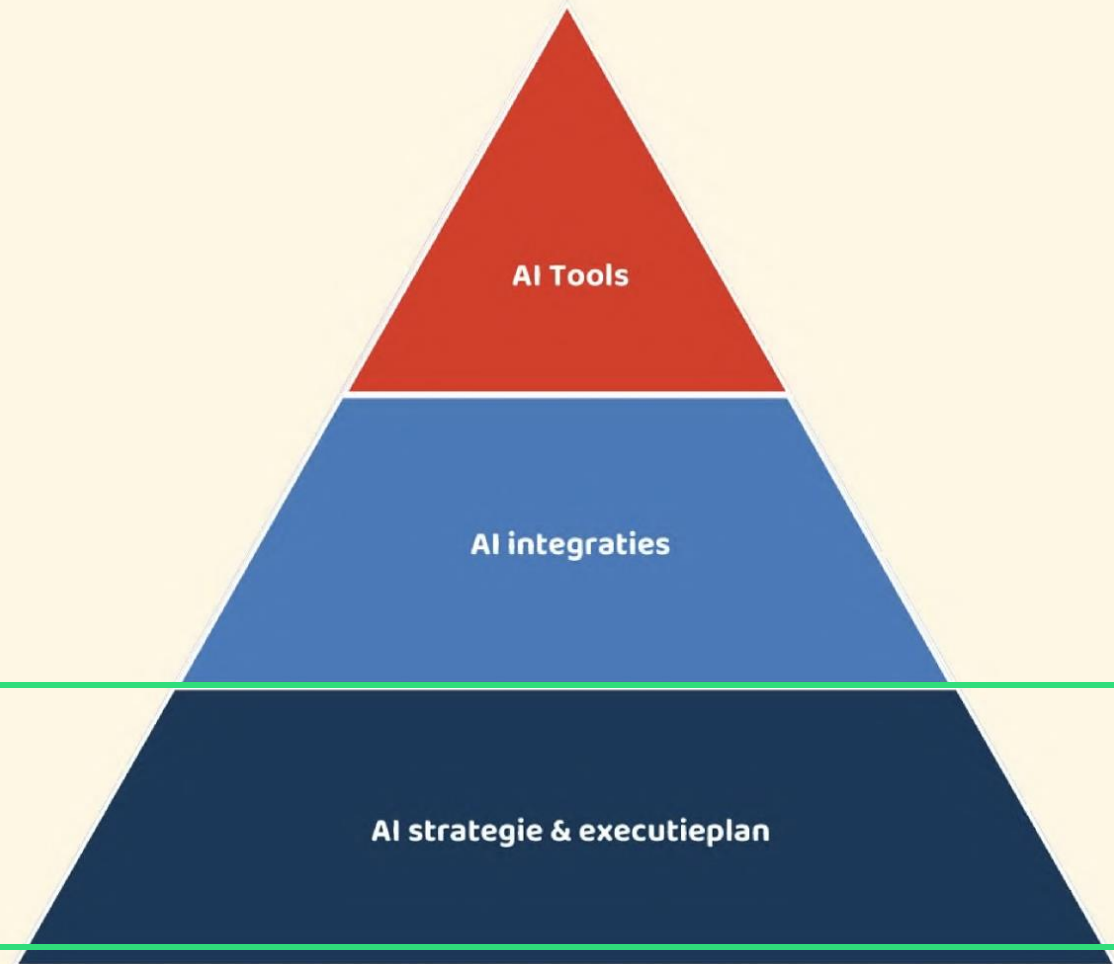
What you might get when asking for images of "salmon jumping upriver".

DE AI-PYRAMIDE

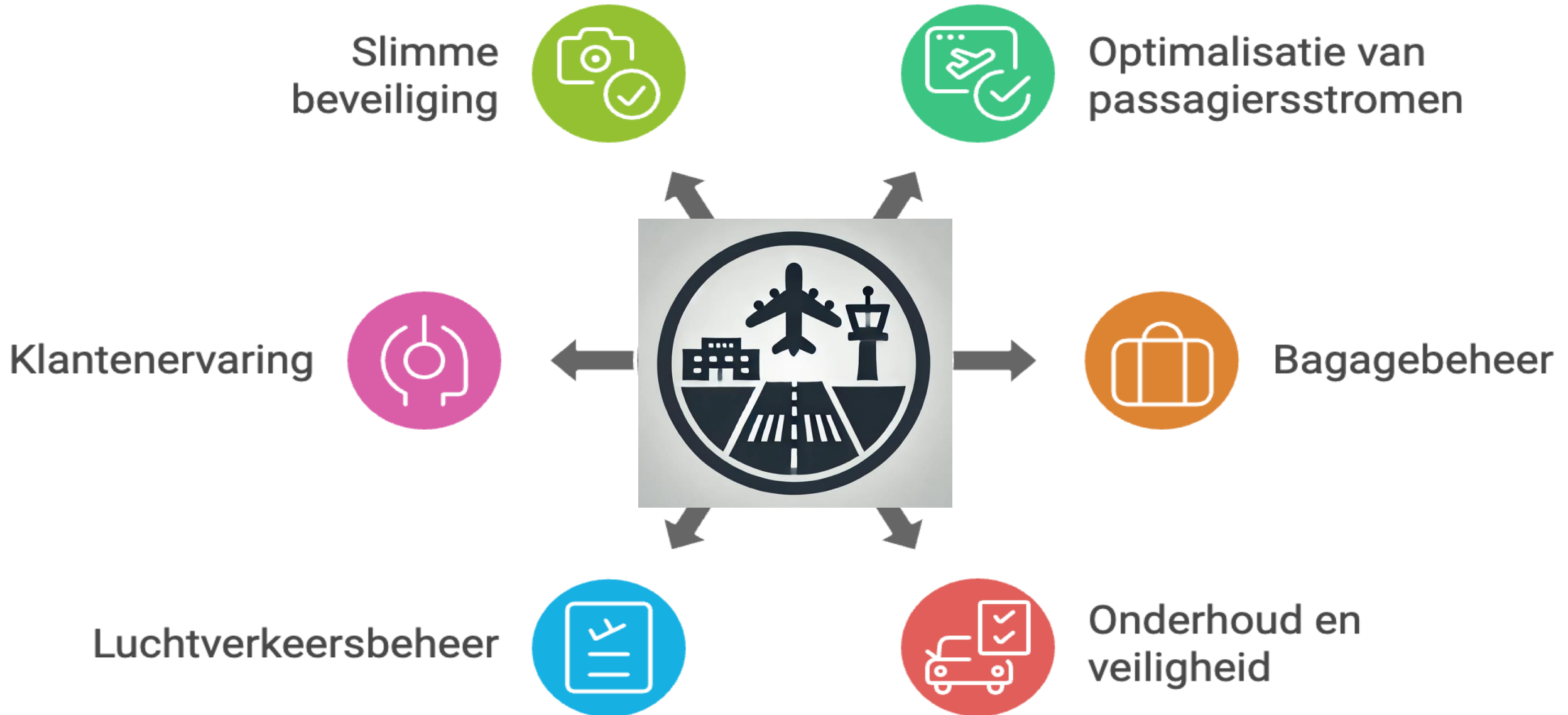
AI voor persoonlijke effectiviteit

AI voor teamproductiviteit

AI voor bedrijfstransformatie



AI-toepassingen op luchthavens



AI TOOLS

DE AI-PYRAMIDE

AI voor persoonlijke effectiviteit

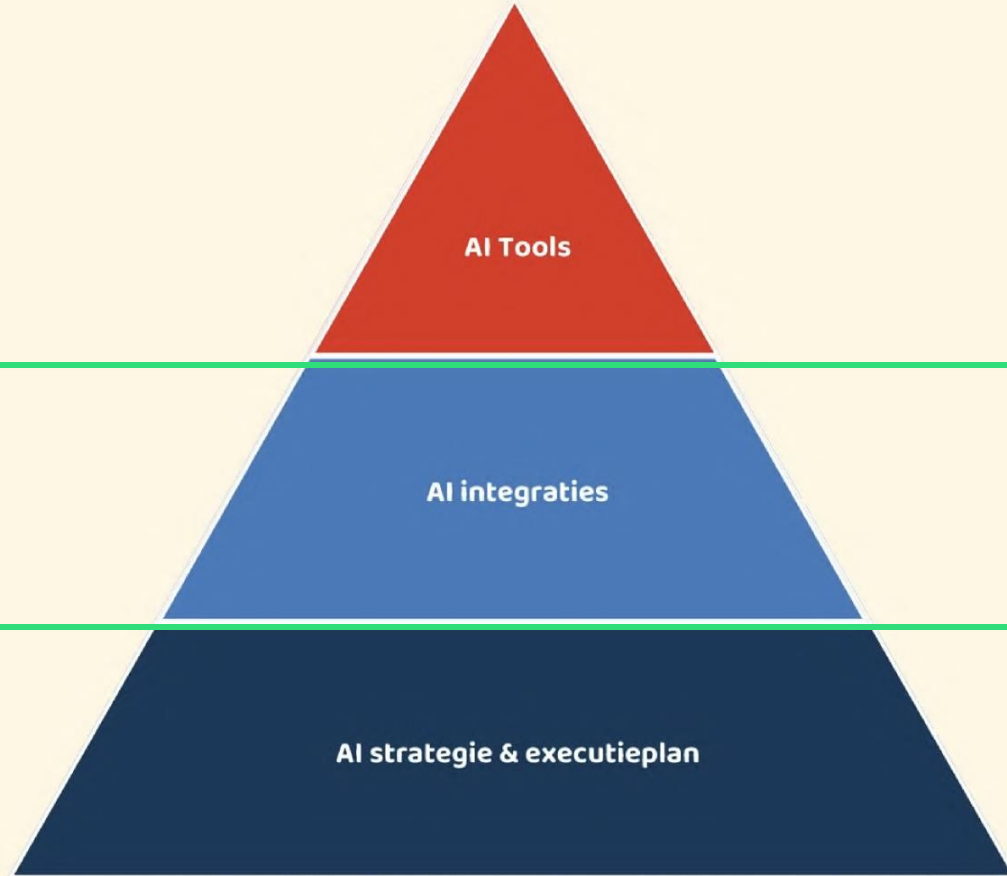
AI Tools

AI voor teamproductiviteit

AI integraties

AI voor bedrijfstransformatie

AI strategie & executieplan





Looks like we're on the call and we got our new fireflies

Krish Ramineni

F

Fireflies.ai Notetaker Ni...

N

Nishant Kumar

F

Fireflies.dev Notetaker ...

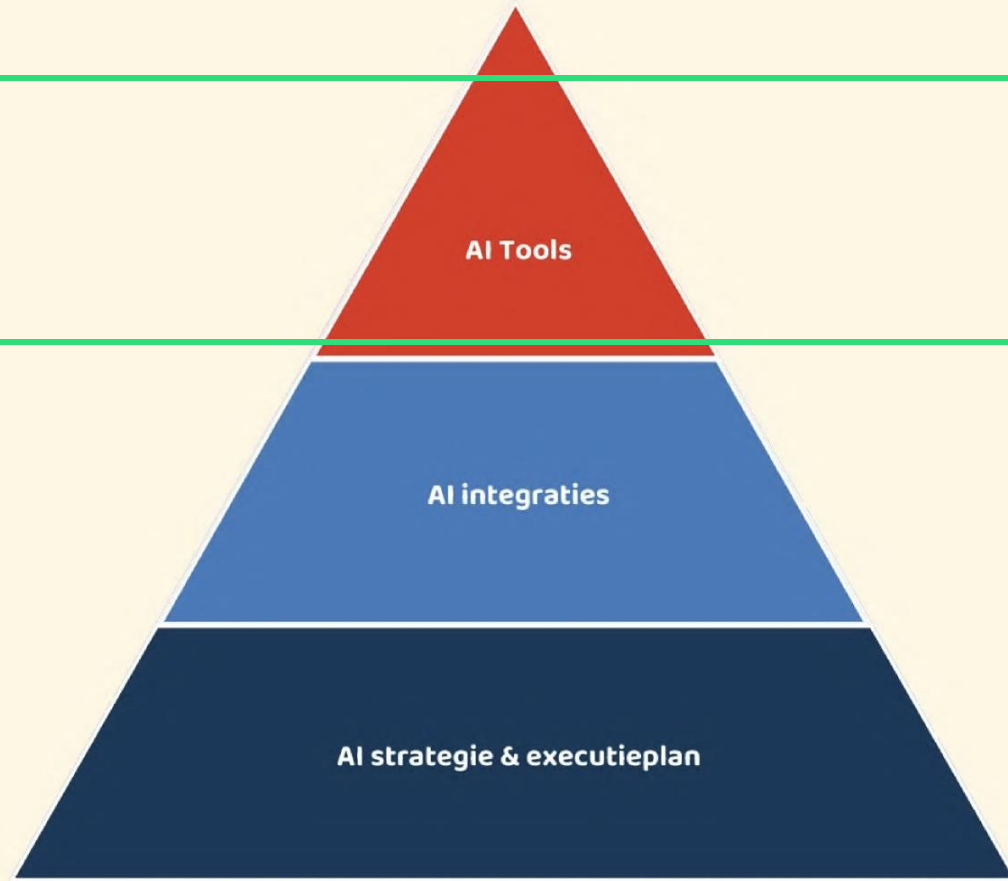
AI TOOLS

DE AI-PYRAMIDE

AI voor persoonlijke effectiviteit

AI voor teamproductiviteit

AI voor bedrijfstransformatie



Research

-  CLAUDE
-  CHATGPT
-  PERPLEXITY
-  BING CHAT
-  CLEARSCOPE
-  MARKETMUSE

Image

-  LEAP AI
-  GENCRAFT
-  SEGMIND
-  MIDJOURNEY
-  CLARIF AI
-  ZAPIER

CopyWriting

-  RYTR
-  COPY AI
-  WRITESONIC
-  SURFERSEO
-  WORDTUNE
-  CRAYON

Website

-  10WEB
-  DURABLE
-  FRAMER
-  DIVI AI
-  HOSTINGER
-  WIX ADI

Video

-  KLAP
-  OPUS
-  EIGHTIFY
-  INVIDEO
-  HEYGEN
-  RUNWAY

Meeting

-  TLDV
-  OTTER
-  NOTY AI
-  FIREFLIES
-  AIRGRAM
-  FATHOM

SEO

-  VIDIQ
-  SEONA AI
-  BLOGSEO
-  SERPSTAT
-  WORDLIFT
-  ALLI AI

Chatbot

-  DROXY
-  CHATBASE
-  CHATBOT
-  CHATSIMPLE
-  DIALOGFLOW
-  CHATFUEL

Presentation

-  DECKTOPUS
-  SLIDES AI
-  GAMMA AI
-  DESIGNS AI
-  BEAUTIFULAI
-  LUMEN5

Automation

-  XEMBLY
-  BARDEEN
-  UIPATH
-  BLUE PRISM
-  MARKETO
-  DRIP

Prompts

-  FLOWGPT
-  ALICENT AI
-  PROMPTBOX
-  AI DUNGEON
-  PROMPTLY
-  ARTBREEDER

Design

-  FLAIR AI
-  DESIGNIFY
-  CLIPDROP
-  AUTODRAW
-  CRELLO
-  SNAPPA

Logo

-  LOOKA
-  LOGOAI
-  BRANDMARK
-  STOCKING AI
-  NAMECHEAP
-  LOGASTER

Audio

-  LOVO AI
-  ELEVEN LABS
-  DESCRIPT
-  LYREBIRD
-  AUPHONIC
-  SONIC AI

Marketing

-  TRYPENCIL
-  ADCREATIVE
-  ADCOPY
-  SIMPLIFIED
-  SENDBIRD
-  MAILCHIMP

Startup

-  TOME
-  WEBENGAGE
-  NAMELIX
-  PITCHGRADE
-  VALIDATOR AI
-  AIRTABLE

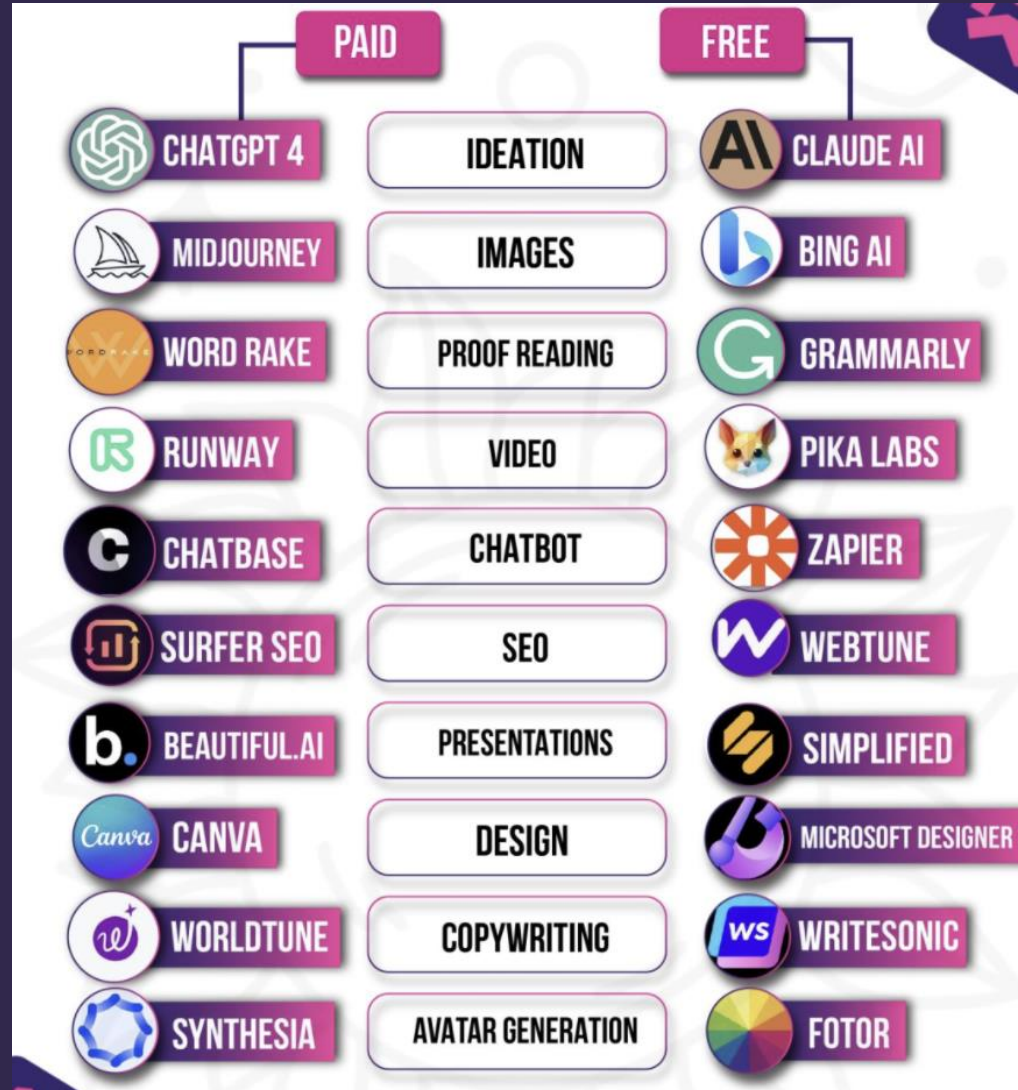
Productivity

-  MERLIN
-  TINYWOW
-  NOTION AI
-  PERSONAL AI
-  ASANA
-  SCALENUT

SMM

-  HOOTSUITE
-  BUFFER
-  AGORAPULSE
-  SOCIALBEE
-  LOOMLY
-  ZOHOO SOCIAL

BETAALDE EN GRATIS APPS



Free Useful AI Tools			
Chatbot I	ChatGPT	Bard	Bing
Chatbot II	Forefront	Poe	Perplexity
Design	Adobe Firefly	Bing	Microsoft Designer
Video	Capcut	Descript	Visla.us
Content	Opus Clip	Cohesive	Copy.ai
Presentation	Tome	Decktopus	Gamma
Productivity	Saga.so	Taskade	Kickresume
Code	Codeium	AskCodi	CodeWhisperer
Meetings	Loopin	Krisp	Tl;dv

THERESANAIFORTHAT.COM

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
-  New
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

*Also available at TAAFT.com

THERE'S AN AI FOR THAT®*

24,862 AIs for  15,891 tasks and 4,944 jobs.

Spotlight: Potpie (Agents)

Find AIs using AI

/



#1 AI aggregator. Updated daily. Used by 30M+ humans.

 Check out our brand new **jobs** section!

Home

 507 For You

Just Launched

 **Humva**

 Video avatars 

No pricing

 **Therapulse**

 Therapy documentat... 

Free + from \$29/mo

 **Ryne AI** 

 Academic assistance 

Free + from \$19.99/m...  19  2.5

 **BRYTER Extract**

 Contract reviews 

No pricing  5

 **Marketing Auditor** 

 Marketing audits 

From \$99  21  5.0

 **ChatGPT** 

 ChatGPT 

Free + from \$20/mo  499  3.9

Featured

For You

 **Chatbit** 

 Chatbots 

Free + from \$19/mo  485  3.7

For You

 **Outrank.so** 

 SEO content 

Free + from \$99/mo  117  5.0



STEL JE VRAAG / ONDERZOEK



ONZE 3 FAVORIETEN

ChatGPT, Perplexity, NotebookLM



ONZE 3 FAVORIETEN

ChatGPT

AI-chatbot voor gesprekken en informatie

Perplexity

AI-zoektool op het web voor duidelijke antwoorden

Notebook LM

AI-assistent voor analyse van je eigen documenten

CHATGPT

AI Chatbot voor gesprekken en informatie

What can I help with?

Message ChatGPT



Create image

Surprise me

Make a plan

Summarize text

More

PERPLEXITY

AI zoektool voor op het web voor duidelijke antwoorden



Gesponsord

 **Content Guru BV**
<https://www.contentguru.com>

Download The Whitepaper - Customer Journey Mapping
Customer Experience is Quickly Becoming the Key Metric for Every business. Download the Full Whitepaper Today and Enhance Customer Engagement.

Gesponsord

 **Contentstack**
<https://www.contentstack.com>

Personalization best practices - Strategy Guide Personalization
Discover Forrester's best practices for impactful consumer personalization. Get the guide! The Ultimate Guide To CMS · Content Strategy Guide · Guide to Headless CMS · Free Trial

Gesponsord

 **Salesforce**
<https://www.salesforce.com> · marketing-cloud · customer-map

Customer Journey Mapping
Marketing Cloud Engagement — Connect & personalise every moment — from... Artificial Intelligence · Commerce Cloud · Salesforce+ · Marketing Cloud · Service Cloud

Gesponsord

 **advanceonline.cam.ac.uk**
<https://advanceonline.cam.ac.uk> · csm · cambridge

Data-Driven Design for Customer Experience
Evidence your learning with a Certificate of Achievement from the University of Cambridge.

 **Bosch Security Systems**
<https://www.boschsecurity.com> · luchthavens

Oplossingen voor luchthavenbeveiliging
Reageer op potentiële bedreigingen, verbeter de beveiliging, krijg inzicht in de behoeften van klanten en verhoog de efficiëntie met oplossingen voor de ...

 **Ziptone**
<https://www.ziptone.nl> · Dossier

Data-gedreven customer experience bij luchthaven Schiphol
6 apr 2021 — Van data naar bruikbare informatie waarmee je de klantreis kunt verbeteren: Schiphol geeft uitleg over 'data-gedreven passenger experience'. Bevat niet: best practices

 **Buro Improof**
<https://buro-improof.nl> · Magazine

7 Tips om de wachtbeleving van je klant te verbeteren
28 mei 2021 — In dit artikel lees je alles over wachtbeleving. Wat het is, maar bovenal hoe je wachtbeleving inzet om de klantbeleving te verhogen.

Google levert ingrediënten



wat zijn best practices van luchthavens om de klantbeleving van wachttijden te verbeteren

Sources

-  **nieuwe werkmethode luchthavens leidt tot kortere wachttijden**
nieuws.marokko · 1
 -  **Lang wachten op het vliegveld: dit kun je zelf doen om de rij korter te ...**
rtl · 2
 -  **Luchthaven passagier Stroombewakingssysteem - FootfallCam**
footfallcam · 3
- Show all

Perplexity

Luchthavens implementeren verschillende best practices om de klantbeleving van wachttijden te verbeteren:

Procesoptimalisatie

Veel luchthavens passen methodieken toe zoals Lean Six Sigma (LSS) om hun processen te stroomlijnen. Op de luchthaven Mohammed V in Marokko heeft LSS geleid tot aanzienlijke verbeteringen:

- De gemiddelde wachttijd bij de grenspolitie is gedaald van 21 naar 10 minuten (-53%)
- De gemiddelde levertijd van bagage is met 25% verminderd, van 40 naar 30 minuten tijdens piekuren
- De totale tijd voor het internationale aankomstproces is met 30% afgenomen

Technologische oplossingen

Realtime monitoring en voorspelling

Luchthavens implementeren geavanceerde systemen om wachttijden te monitoren en voorspellen:

- FootfallCam's Airport Queue Management System gebruikt 3D-mensenteltechnologie om wachtrijlengtes en -tijden te meten
- Dit stelt luchthavens in staat om middelen dynamisch toe te wijzen aan drukke gebieden

Ask follow-up

Pro

Schiphol werkt aan een... when to de... Schiphol-ap... die reizigers vertelt wanneer ze

Perplexity serveert de maaltijd

New Thread

- Home
- Discover
- Spaces
- Library

hoeveel betaalde gebruikers
hoeveel mensen gebruiken
give me 5 best practices of
wat zijn best practices van
hoe heeft het gebruik van C

Try Pro
Upgrade for image upload,
smarter AI, and more Pro
Search.
[Learn More](#)

P peterverhe83...

Download

Search like never before

Ask anything...

Focus Attach

Pro

Ski resort with most snow this season

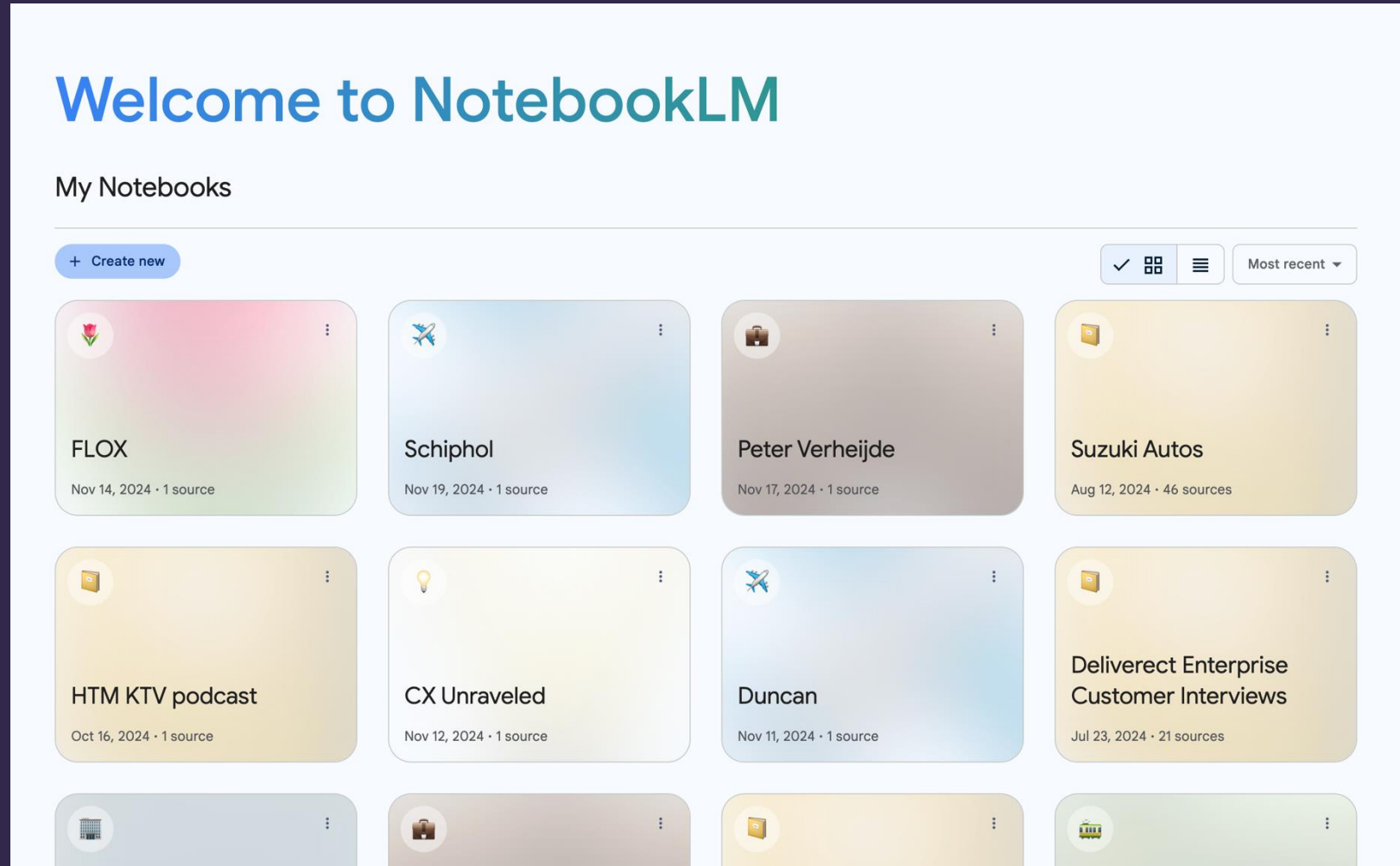
Upcoming tech conferences

Latest cooking trends on Tiktok

How is Perplexity AI different?

NOTEBOOK LM

AI assistent voor analyse van je eigen documenten





KOM MET NIEUWE IDEEEN

VRAAG CHATGPT OM IDEEEN TE GENEREREN

NEXT GEN INVESTING

ChatGPT can match the top 1% of creative human thinkers, says new study

Published Mon, Jul 17 2023•9:00 AM EDT • Updated Mon, Jul 17 2023•9:50 AM EDT



Aditi Shrikant

@ADITI_SHRIKANT

SHARE



OpenAI

Trending

1

Top 5 reg
their dea
teach us
fulfilled li



GPTs

Discover and create custom versions of ChatGPT that combine instructions, extra knowledge, and any combination of skills.

Q brainstorming

All



Brainstorming: Six Thinking Hats

Based on the Six Thinking Hats methodology, this GPT offers diverse, expert i...
By chainbrainai.com 5K+



灵感专家 Brainstorming Expert

辅助用户进行灵感思考，提出问题给予发散性角度思考。Users need to conduct ...
By Wenhao Xu 500+



쉼표의 Brainstorming 및 Proposal 쉼표의

쉼표의 기획 및 제안을 도와줌. 진짜 문제정의도 어려워하는 사람들을 위해 탄생. 언제 쓰면 ...
By community builder 20+



KRIBBELN IM KOPF - BRAINSTORMING

Bild deiner Kampagne hochladen und eigene Ideen entdecken...
By Mario Pricken Verlag 500+



Virtual Team Brainstorming Sessions

Let's gather up a team of virtual experts and brainstorm! Video: https://youtu...
By community builder 1K+



Brainstorming

I generate structured brainstorming ideas.
By @MalleshGujjala 10+



Brainstorming

I'm Brainstorming, your guide for creative idea exploration!
By Jorge Ramirez G 30+

VRAAG CHATGPT OM IDEEEN TE GENEREREN

Je bent een de meeste creatieve persoon van luchthaven schiphol.
Kom met 20 out of the box ideeën om de perceptie over wachttijden
op de luchthaven schiphol te verbeteren tijdens drukke piekdagen.
Schrijf je output in bullets met een 1 regel toelichting per idee

1. **Live Entertainers:** Huur straatartiesten, muzikanten en illusionisten in om reizigers te vermaken terwijl ze wachten.
2. **Virtual Reality Booths:** Plaats VR-stations met virtuele wereldtours, zodat reizigers op avontuur kunnen terwijl ze wachten.
3. **Time Travel Zones:** Creëer thematische zones met oude en futuristische luchthavensettings voor een leuke en interactieve fotobeleving.
4. **Quick Spa & Relax Pods:** Kleine spa-pods waar reizigers een korte massage of wellnessmoment kunnen ervaren.
5. **Augmented Reality Hunt:** Een AR-schattenjacht die passagiers door de terminal leidt, met prijzen zoals kortingsbonnen of kleine gadgets.
6. **Gamerrooms:** Gamezones met populaire videogames en retro arcade-machines voor een moment van ontspanning en plezier.
7. **Wachttijd-kortingsprogramma:** Bied speciale kortingsbonnen voor elke 30 minuten wachttijd aan voor winkels en restaurants.
8. **Schiphol Stories Wall:** Een groot digitaal scherm waar reizigers hun reiservaringen kunnen delen en lezen, om de tijd te doden en verbinding te voelen.
9. **Speeddating for Travelers:** Organiseer een speeddating-ervaring voor solo-reizigers om kort te socializen en nieuwe vrienden te maken.
10. **Silent Disco Headphone Station:** Een station met hoofdtelefoons waar reizigers hun favoriete muziek of podcasts kunnen luisteren. ↓

11. **Indoor Mini Golf Course:** Een mini-golfbaan met een Schiphol-thema als leuke en ontspannende activiteit.
12. **"Wie Ben Ik?" Spelzones:** Kleine hoekjes met "Wie Ben Ik?"-achtige spellen over bestemmingen en culturen, waarbij reizigers kunnen raden en leren.
13. **Realtime Vliegtuig Volgscherm:** Een groot scherm met realtime informatie over elk vliegtuig dat landt en vertrekt, voor een fascinatieboost.
14. **Fast Pass Challenges:** Reizigers kunnen een challenge voltooien (zoals puzzels) en zo vouchers verdienen voor snellere doorgang bij de controle.
15. **Schiphol Memories Photo Booth:** Een fotohokje met Schiphol-thema props en backdrops voor leuke foto's als blijvende herinnering.
16. **Storytelling Corners:** Vertellers en artiesten delen reisverhalen en luchtvaartmythes om het wachten boeiend te maken.
17. **Oplaadbanken met Netflix & Games:** Oplaadstations met gratis toegang tot Netflix en mobiele spelletjes, zodat reizigers even kunnen ontspannen.
18. **Schiphol Surprise Prijswiel:** Draai aan een "prijswiel" en win een klein cadeautje of kortingsbon; een speelse manier om de tijd te verdrijven.
19. **Live Vliegtuig Spotten op Dakterrassen:** Op sommige plekken dakterrassen creëren met telescopen om vliegtuigen van dichtbij te zien.
20. **Virtuele Mindfulness Sessies:** Rustige ruimtes met geprojecteerde natuurbeelden en geleide meditatie om stress te verminderen tijd ↓ het wachten.



MAAK NIEUWE CONTENT: SCHRIJF EEN MEMO



MAAK NIEUWE CONTENT: FOTO OF FILM

Een prachtig KLM vliegtuig staat op de luchthaven Schiphol,
met de zon die langzaam ondergaat achter de horizon



Leonardo



Ideogram



Firefly



Stablediffusion



Dall E 3

Mickey Mouse in de stijl van je favoriete artiest



Monet



Roy Lichtenstein



Vincent van Gogh



Rembrandt



Andy Warhol



Pablo Picasso

MAAK JE EIGEN VIDEO

1. PLATFORM

2. TOPIC

3. DURATION

4. TONE OF VOICE & STYLE OF SCRIPTING

5. TYPE OF VO

6. ANY ADDITIONAL DETAILS

Maak een video voor LinkedIn over 'Hoe AI en de CX Professional elkaar aanvullen'. Houd de lengte van de video onder 1 minuut. Start de video met het benoemen van 3 taken waar AI de CX professional kan ondersteunen. Benoem vervolgens 3 kwaliteiten die juist van de CX professional nodig zijn die AI gebruikt. Houd de taal simpel en makkelijk te begrijpen. Sluit de video af met de opmerking dat de bijeenkomsten van PvKO de CX professional blijven verrijken, ook in de toekomst! Gebruik een energieke vrouwelijke stem met een Vlaams accent voor de voice over.

Generate a video ✨

v3.0 Hoe AI en de CX Professional elkaar aanvullen

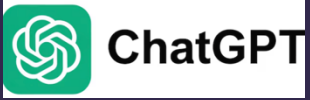
Visual style

Background ...

Platform

Every pixel will be generated from scratch by AI

AI TOOLBOX



ChatGPT: Een conversatie-AI-assistent die helpt met het genereren van teksten, het beantwoorden van vragen en het oplossen van creatieve problemen.

NotebookLM

NotebookLM: Een AI-gestuurde onderzoeksassistent die inhoud van documenten en notities analyseert en samenvat.



Perplexity: Een op zoekopdrachten gebaseerde AI-assistent die feitelijke, beknopte antwoorden geeft met bronvermeldingen.



Napkin (Beta): Een tool voor brainstormen en het in kaart brengen van ideeën die helpt om concepten te visualiseren en gedachten te organiseren.



Ideogram: Een tool voor het genereren van AI-ondersteunde grafische ontwerpen en visuals voor creatieve projecten.



InVideo AI: Een AI-gestuurde platform voor het maken en bewerken van video's met automatisering en sjablonen.



HeyGen: Een videoproduktietool die realistische avatars gebruikt voor communicatie en presentaties, voor onder andere vertalingen



Audio (Beta): Een AI-tool gericht op geluid en muziek voor het genereren, bewerken of verbeteren van audiocontent.

HTM EN AI



AI AAN TAFEL BIJ HTM

AI TRAINING



USE CASES



VRAGEN



Over HTM

150 jaar oud

HTM is het openbaar vervoerbedrijf van én voor de Haagse regio

Ruim 2.000 medewerkers

Reizigers waarderen ons 7.9

AI TRAINING GEVOLGD



AI TRAINING GEVOLGD

Met AI 3 echte HTM cases doorlopen

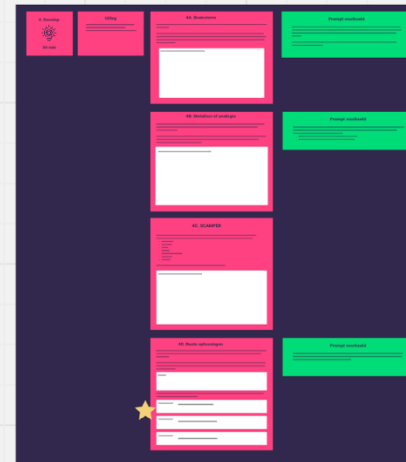
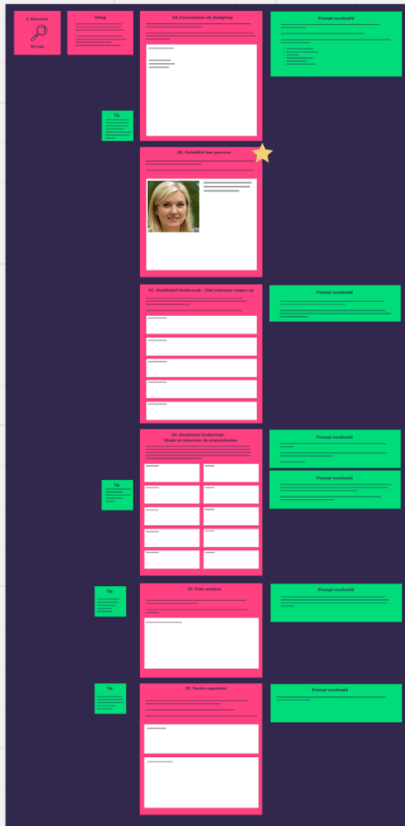
Discover

Define

Develop

Deliver

Learnings



AI TRAINING GEVOLGD

CHATGPT PROMPTS RTF MODEL



ROL

Welke rol wil je dat ChatGPT aanneemt
bijv. CMO, copywriter, retail expert, onderzoeker

TAAK

Geef een specifieke taak
*bijv. geef me 5 redenen waarom oudere personen
het openbaar zouden vermijden*

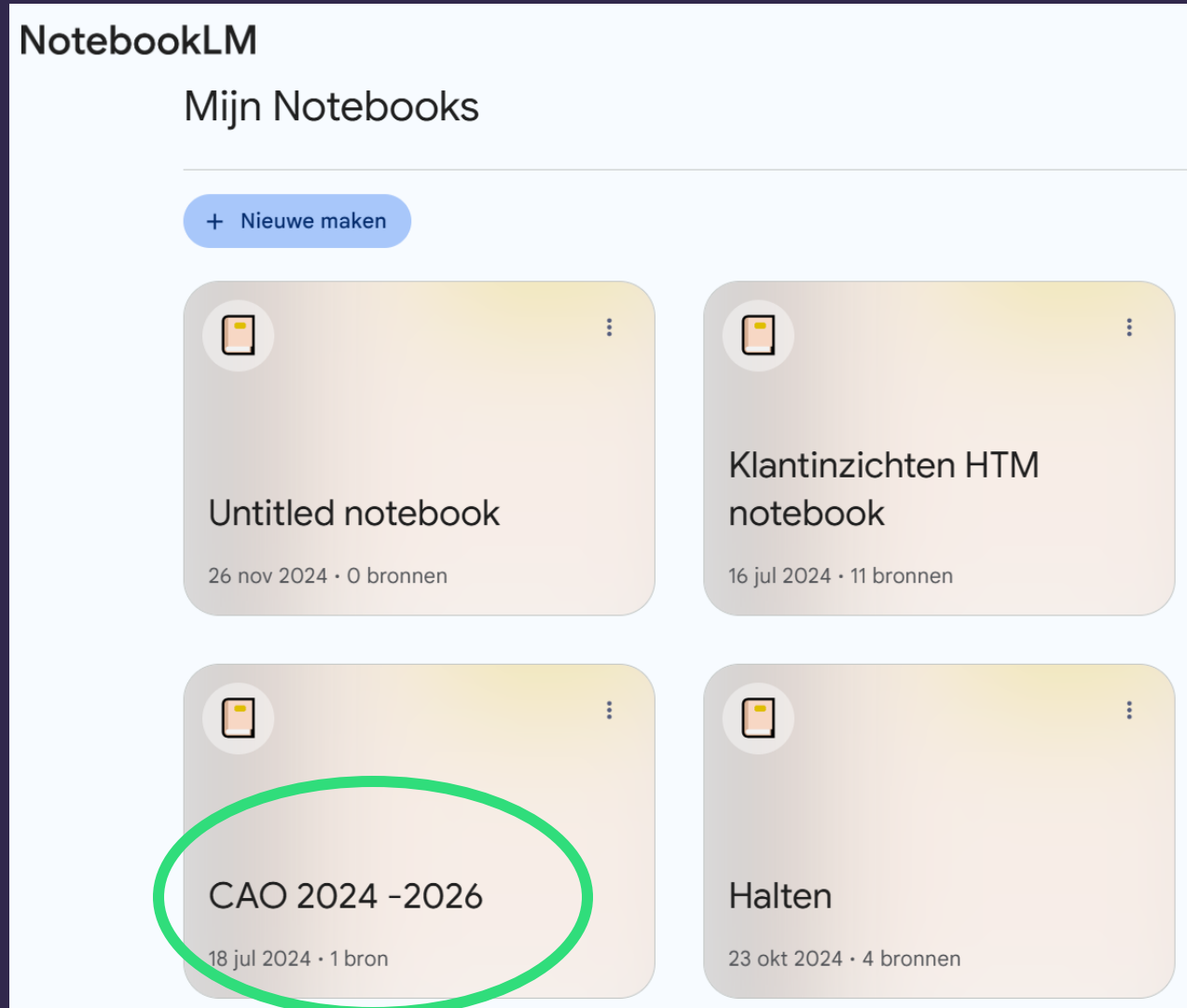
FORMAT

Wees duidelijk over de structuur van je output
bijv. specificeer taal, aantal woorden, format

ONZE FAVORIETEN & USE CASES

AI Tools		
+ uitgebreid + Alleen in document + goed omschrijven + maken opstellen met feedback - minder correct + tekst schrijven + bevestigde vragen + Precies maken - correcte fout begreep jou - MTM anderszins niet + volledige tekst + document in line	9	
+ heel uitgebreide analyse - document analyse / opmerking - document analyse ook je kijt FETTERING - volledige tekst	8/9	
+ Om meer te weten over iets + kan lezen + document uit te brengen, kan het behouden + veel documenten	6	
+ Als je weet wat je wilt geven + gratis + gratis op EYE, taal, NL, Engels - document + documenten in EYE + kan document	4	
+ goed uitpakken - maken of niet wat wilt + highlights in de tekst	6	
Wens: TheyDo	TO DO	
- Miro AI + achtergrond verwijderen - foto's naar document toevoegen - document naar document	4	
- Figma AI + document + kan document in document + document	6	
- Leonardo - foto's naar document - document naar document	6	
- Video + document naar document - document - document naar document + document	7/12	
		- Slechte paragrafen - niet documenten - Slechte

USE CASE: HR ZAKEN, CAO HTM (170 blz)



USE CASE: HR ZAKEN, CAO HTM (170 blz)

≡ NotebookLM

Bronnen 

Alle bronnen selecteren ☒

 Cao HTM 2024_2026.... ☒

CAO 2024 -2026

Instellingen

Delen

K

Wanneer is de salarisverhoging?

De CAO HTM 2024-2026 beschrijft in **artikel 26** de afspraken over salarisverhogingen.

De salarissen worden op de volgende momenten verhoogd:

- **1 januari 2024:** met een nominaal bedrag van **€ 300,00 bruto** op de loonschaal en **2%** ¹ ²
- **1 juli 2024:** met **3%** ²
- **1 januari 2025:** met **3%** ²
- **1 juli 2025:** met **2,5%** ²
- **1 januari 2026:** met **4%** ²

Toeslagen:
De toeslagen genoemd in **bijlage 3** en **artikel 28 lid 2** worden bij elke algemene salarisverhoging evenredig verhoogd ³.

Minimum uurloon:
Per **1 januari 2024** geldt een minimum uurloon van **16 euro bruto per uur** ³.

Eindejaarsuitkering:
De eindejaarsuitkering wordt in **2025** structureel verhoogd met **€ 500,- bruto** ².

Let op: Deze informatie is gebaseerd op de CAO HTM 2024-2026. Voor de meest actuele informatie is het raadzaam de volledige CAO tekst te raadplegen.

< voor vakantiedagen.

Hoe worden salarissen en toeslagen geïndexeerd?

Wat houdt de regeling voor arbeidsongeschiktheid in?

USE CASE: HR ZAKEN, CAO HTM (170 blz)

≡ NotebookLM

Bronnen 

Alle bronnen selecteren ☒

 Cao HTM 2024_2026.... ☒

CAO 2024 -2026

Instellingen

Delen

K

Wanneer is de salarisverhoging?

De CAO HTM 2024-2026 beschrijft in **artikel 26** de afspraken over salarisverhogingen.

De salarissen worden op de volgende momenten verhoogd:

- 1 januari 2024: met een nominaal bedrag van € 300,00 bruto op de loonschaal en 2% ¹ ²
- 1 juli 2024: met 3% ²
- 1 januari 2025: met 3% ²
- 1 juli 2025: met 2,5% ²
- 1 januari 2026: met 4% ²

Toeslagen:

De toeslagen genoemd in b

Minimum uurloon:

Per 1 januari 2024 geldt ee

Eindejaarsuitkering:

De eindejaarsuitkering word

Let op: Deze informatie is g

volledige CAO tekst te raad

2. De salarissen en de in de cao, art. 27, lid 2 genoemde toeslagen worden op de volgende momenten verhoogd met de aangegeven percentages:

- 1 januari 2024 met 2% - 1 juli 2024 met 3% - 1 januari 2025 met 3% - 1 juli 2025 met 2,5% - 1 januari 2026 met 4%

3. De eindejaarsuitkering wordt in 2025 structureel verhoogd met € 500,- bruto. De

eindejaarsuitkering is in de toekomst gemaximeerd op een bruto maandsalaris gelijk aan de hoogste trede van salarisschaal 55.

- Eindejaarsuitkering 2024: € 2.875,00 bruto -

Eindejaarsuitkering 2025: € 3.375,00 bruto

< voor vakantiedagen.

Chat sluiten

>

* Notebookhandleiding

USE CASE: VACATURE TEKST

Wie zoeken we?

- Je bent klantgericht en weet hoe je gebruikersfeedback vertaalt in concrete verbeteracties
- Je bent zeer digitaal vaardig en weet hoe je nieuwe ontwikkelingen kunt inzetten
- Je weet van aanpakken en neemt initiatief
- Je bent besluitvaardig, recht door zee en kunt goed samenwerken
- Je bent bekend met de Haagse regio en je hebt affiniteit met het 'OV'

Wat heb je verder nodig?

- Je hebt een HBO/ WO opleiding (bijv. Commerciële Economie/ Marketing/ Communicatie)
- Je hebt minimaal 3 jaar werkervaring in een digitale omgeving
- Je bent bekend met werken met verschillende digitale systemen en applicaties (o.a. CMS, GA4)
- Je bent bekend met A/B testen, opmaken landingspagina's, customer journey mapping
- Je beschikt over uitstekende mondelinge en schriftelijke vaardigheden, wat je kan toepassen om content te schrijven en om goede feedback te geven.

USE CASE: VACATURE TEKST

Kan je bovenstaande tekst wat meer gericht op doelgroep GenZ maken? De vragen/koppen moeten hetzelfde blijven

Annuleren

Versturen



Natuurlijk! Hieronder heb ik de tekst aangepast, zodat deze meer aansluit bij de doelgroep Gen Z, met een frisse, informele en toegankelijke toon.

USE CASE: VACATURE TEKST

Wie zoeken we?

- Je denkt altijd aan onze reizigers en weet hun feedback te vertalen naar concrete verbeteringen.
- Je bent helemaal thuis in het digitale landschap en volgt alle online trends op de voet
- En gaat proactief aan de slag met alle toffe uitdagingen waar we voor staan
- Je bent duidelijk, direct en werkt goed samen.
- Je kent de Haagse regio en je hebt gewoon affiniteit met het ov

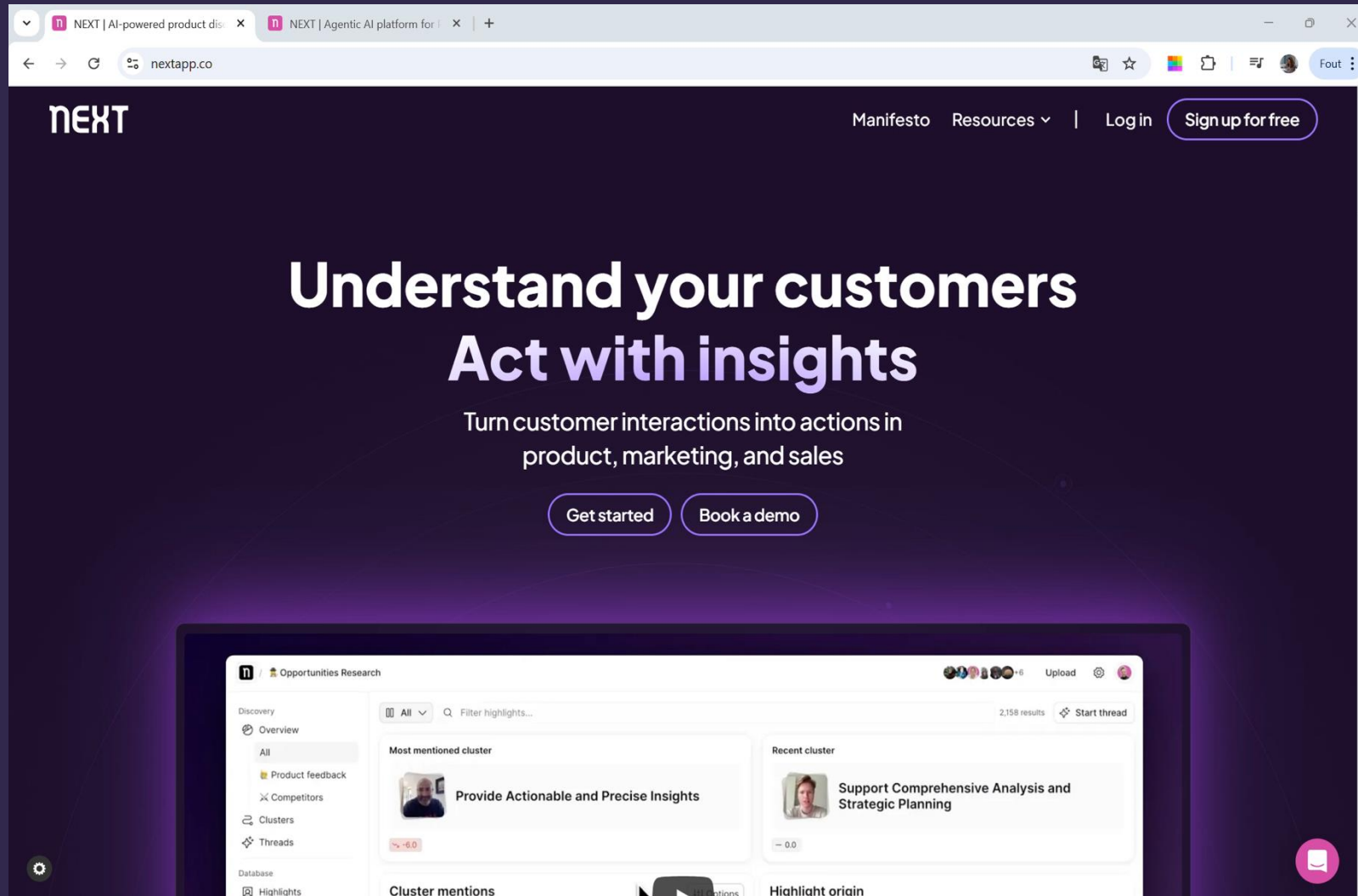
Wat heb je verder nodig?

- Een afgeronde HBO- of WO-opleiding (zoals Commerciële Economie, Marketing of Communicatie).
- Minimaal 3 jaar werkervaring in een digitale omgeving.
- Ervaring met verschillende digitale tools en systemen (zoals CMS en GA4).
- Je kent de basics van A/B-testen, opmaken van landingspagina's en customer journey mapping.
- Je weet hoe je teksten scherp en duidelijk formuleert en je kunt feedback duidelijk en praktisch overbrengen.

USE CASE: AI ALS ASSISTENT



USE CASE: UITWERKING INTERVIEWS



USE CASE: AI ALS INSPIRATIE SONG (udio.ai)



Stap in.
Samen op weg naar een 9+ in 2026.

9+ DEMO 13

08 juli 2024

HTM | kom verder!

USE CASE: AI ALS INSPIRATIE PODCAST

Welkom bij NotebookLM

Mijn Notebooks

+ Nieuwe maken



Meest recent ▼



CAO 2024 -2026

18 jul 2024 • 1 bron



Untitled notebook

26 nov 2024 • 0 bronnen



9+ demo

13 nov 2024 • 2 bronnen

USE CASE: AI ALS INSPIRATIE, PODCAST

NotebookLM 9+ demo Instellingen Delen K

Bronnen

Alle bronnen selecteren

9+ DEMO 11 11.m4a

Demo 16.pdf

maak een samenvatting

Samenvatting van de 9+ Demo

De 9+ Demo is een bijeenkomst bij HTM waar verschillende teams hun projecten presenteren die gericht zijn op het verbeteren van de klantbeleving.

Doel: De ambitie is om in 2026 een score van 9+ te behalen in de OV Barometer. ¹ Dit betekent dat HTM streeft naar een uitstekende klantbeleving, waar reizigers **positief verrast** worden en **enthousiast** zijn over hun reis. ²

Focus: De presentaties richten zich op verschillende aspecten van de klantreis, zoals: ² ³

- **Wachten op de halte:** Verbeteren van de halte-beleving door middel van overkapping, beschutting tegen regen en het aanbieden van statiegeldautomaten. ⁴ ⁵ ⁶ ⁷
- **Reizen in het voertuig:** Verminderen van piekbelasting door middel van "Koninklijk Rijden", waarbij bestuurders worden gestimuleerd om een rustigere rijstijl te hanteren. ⁸
- **Veiligheid:** Toepassen van realtime geweldsdetectie op haltes met behulp van AI. ⁹
- **Klantenservice:** Verbeteren van de responssnelheid, klantvriendelijkheid en professionaliteit van de klantenservice. ¹⁰
- **Tickets en App:** Verbeteren van de functionaliteit van de HTM app, zoals het overdraagbaar maken van tickets en het

Beschrijf drie '9+' klantbelevingen uit de demo. Analyseer de resultaten van de friction hunting rondom kapotte DRIS-borden.

USE CASE: AI ALS INSPIRATIE (PODCAST)

NotebookLM 9+ demo Instellingen Delen K

Bronnen +

- Alle bronnen selecteren ✓
- 9+ DEMO 11 11.m4a ✓
- Demo 16.pdf ✓

Friction hunting bij HTM: Opsporing en aanpak van ergernissen

"**Friction hunting**" is een belangrijk onderdeel van de strategie van HTM om de klantbeleving te verbeteren en een 9+ score te behalen in de OV Barometer. Het proces draait om het identificeren en oplossen van alle ergernissen, irritaties, wrijvingspunten en ongemakken die reizigers ervaren tijdens hun reis met HTM.

Hoe wordt friction hunting uitgevoerd?

HTM gebruikt verschillende methoden om deze 'fricties' op te sporen:

- **Klantfeedback analyseren:** HTM verzamelt klantfeedback via diverse kanalen, waaronder het HTM Panel, social media en klantenservice. Deze feedback wordt geanalyseerd om terugkerende problemen en ergernissen te identificeren. 1 2 3
- **Miro board:** In het verleden gebruikte HTM een Miro board om de belangrijkste knelpunten te visualiseren. Dit hielp bij het visualiseren van de belangrijkste knelpunten. 4
- **AI-gedreven analyse:** Tegenwoordig gebruikt HTM geavanceerde AI om klantfeedback te analyseren. Dit stelt HTM in staat om de belangrijkste knelpunten te identificeren.
- **Sentiment analyse:** HTM experimenteert met tools die helpen bij het bepalen hoe positief of negatief reizigers zijn over bepaalde aspecten van de reis.
- **Klantreizen:** Door de klantreis in kaart te brengen, kan HTM frictiepunten identificeren. 4

Resultaten van friction hunting:

De inspanningen van HTM op het gebied van friction hunting hebben geleid tot verschillende bevindingen. Wat waren de belangrijkste bevindingen omtrent de piloot met...

Oké, check.

Dus een paar maanden geleden deden we het inderdaad gewoon nog lezen en registreren en nu kan het wat makkelijker.

Ik weet trouwens niet of je het had gezien, maar ik kan in Miro nu ook eh postit sorteren op sentiment. Ik weet ook nog niet hoe goed het is, maar daar kan hij dus ook uithalen van oh dit is allemaal negatief of iemand is hier boos zeg maar.

Cool. Maar ja, dat is weet je dat helpt ons echt om sneller tot eh conclusies te komen. Nog andere vragen?

2 bronnen Begin met ty...

Chat sluiten

NotebookLM kan f...

handleiding

AI ALS INSPIRATIE



Hi!

Wat was het weer een goede demo met veel mooie innovatieve ideeën en initiatieven om de klantbeleving nog beter te maken. De feedback op elkaars plannen – vanuit de verschillende afdelingen – zijn goede aanscherpingen om de volgende sprint weer mee aan de slag te gaan.

En, de test met de geluidsopname is gelukt! We hebben de geluidsopname en de ruim 60 slides van de demo in NotebookLM gezet. En kijk eens wat een handige samenvatting én leuke podcast! Podcast is in het Engels, maar heel bijzonder hoe in 15 minuten een hele goede discussie wordt gevoerd op basis van onze meeting. Het luisteren echt waard.

Dus, allerlei mogelijkheden om jou en je collega's te inspireren om in te spelen op de momenten van de waarheid waar we het verschil voor onze reizigers kunnen maken:



[Podcast](#)



[Demo slides](#)



Samenvatting (zie hieronder)

Stuur de mail vooral door en tot op de volgende online demo!

Groeten,
Nurser en Katja

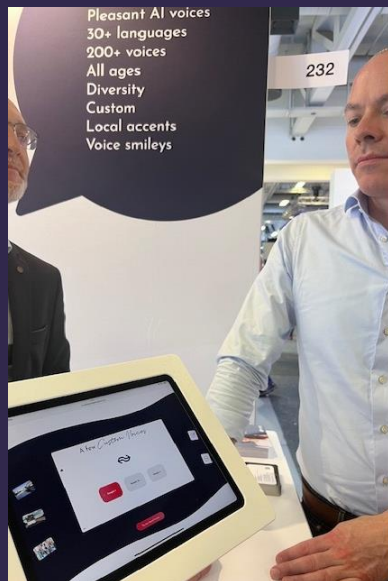
Samenvatting (m.b.v. Notebook LM o.b.v. 60 demo slides en 1,5 uur gespreksopnamen)

HTM heeft een breed scala aan innovatieve ideeën en projecten geïmplementeerd en in ontwikkeling om de klantbeleving te verhogen. Hieronder staan enkele belangrijke voorbeelden van deze projecten en hoe ze bijdragen.

Focus op "Moment van de Waarheid"

HTM richt zich op de "momenten van de waarheid", die gedefinieerd worden als momenten waarop de organisatie een kans heeft om een cruciaal verschil te maken in de (onbewuste) beleving van de klant. Deze momenten worden beïnvloed door zowel de functionele behoeften van de klant (basis op orde, tevredenheid) als hun emotionele behoeften (positief verrassen,

USE CASE: AI ALS OMROEPSTEM



USE CASE: AI ALS OMROEPSTEM

The screenshot displays the Acapela Cloud web application interface. At the top, the browser shows the URL `acapela-cloud.com/editor/`. The application header includes the Acapela Cloud logo, navigation links for Account, Demo, Editor, Dictionary, and Documentation, a Contact button, and a red banner indicating 'Credits : 0h 2min 0s'. Below the header, a configuration bar allows users to select settings: Language (Dutch (Netherlands)), Type (All), Gender (All), Voice (Daan (Neural TTS)), Type (mp3), Samplerate (22kHz), and Bitrate (default). The main workspace is titled 'Acapela DEMO 26-11-2024' and shows a file named 'Omleiding bus 24.txt'. A 'Generate files' button is visible on the left. The text area contains the Dutch text: 'Bus 24 rijdt in de richting Kijkduin via het Kleine Loo in plaats van de Diamanthorst. Deze omleiding duurt t/m zondag 15 december.' Below the text area are buttons for play, stop, and generate, along with a 'Dictionaries : 0/0' indicator. On the right, a settings panel lists various audio parameters like vct - Shaping, rspd - Speed, vol - Volume, audioboost - Audioboost, vce - Switch voice / language, rst - Reset, pau - Pause, and prx - Phonetic pronunciation.

Acapela Cloud
Account ▾ Demo Editor ▾ Dictionary ▾ Documentation ▾ Contact

Credits : 0h 2min 0s EN ▾

Language: Dutch (Netherlands) ▾ Type: All ▾ Gender: All ▾ Voice: Daan (Neural TTS) ▾ Type: mp3 ▾ Samplerate: 22kHz ▾ Bitrate: defau ▾ Settings

+ ⬇ ⬆ Search file(s) ⬆

Omleiding bus 24.txt

Generate files

Acapela DEMO 26-11-2024 1 files

Omleiding bus 24.txt Save Save as

? Text length : 132 Actions for selected text ▾

Bus 24 rijdt in de richting Kijkduin via het Kleine Loo in plaats van de Diamanthorst. Deze omleiding duurt t/m zondag 15 december.

⏮ ⏹ ⏭ Generate

Dictionaries : 0/0

Settings Pronunciation Audio Exclas
Sounds User

vct - Shaping
rspd - Speed
vol - Volume
audioboost - Audioboost
vce - Switch voice / language
rst - Reset
pau - Pause
prx - Phonetic pronunciation

USE CASE AI EN GEWELDSDETECTIE (pilot)



HTM heeft honderden camera's die gemonitord worden door enkele observanten



Railtime geweldsdetectie obv AI attendeert de observant als er een incident op de halte plaatsvindt



DE TOEKOMST?





AI will not replace the
CX professional, but it will
replace the CX professional
who does not embrace AI.

TAKE OUTS

- Vandaag is de slechtste AI die je vanaf nu zult gebruiken
- Begin met experimenteren met AI; wie experimenteert, wint
- Deel je werk op in kleine taken en kijk wat AI kan overnemen
- Nodig AI altijd uit aan tafel
- Behandel AI als een (gespecificeerde) persoon
- Gebruik co-intelligentie: wees kritisch en check de output
- Werk aan verschillende delen van de AI-piramide

fiverr.

Luigi @luigiflorente
Freelance AI Video Maker

**AI
TOOK
MY
JOB**

TO THE NEXT LEVEL

fiverr.

Gili @gilidavid
Freelance AI Artist

**AI
TOOK
MY
JOB**

TO THE NEXT LEVEL

fiverr.

Eric @fashionconsult
Freelance AI 3D Artist

**AI
TOOK
MY
JOB**

TO THE NEXT LEVEL

ZING ALLEMAAL MEE... MET DEZE AI SONG

