

Strategic Decisions Monitor

Artificiële Intelligentie

November 2017



In samenwerking met

PLATFORM
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN

VOOR
CRM ASSOCIATION NL

© KIRC 2017

Niets uit deze publicatie mag geheel of gedeeltelijk
op enigerlei schriftelijke, elektronische of andere wijze
openbaar worden gemaakt zonder voorafgaande toestemming van
de Stichting Klantinteractie Research Centrum



Opgesteld door
Stichting Klantinteractie Research Centrum
www.kirc.nl
Nieuwegein, november 2017

Sponsors

De Strategic Decisions Monitor is een niet-commercieel initiatief dat mogelijk wordt gemaakt door de volgende sponsors:

 BRW) GROEP Customer Experience Management	 Customer Service Academy	 CONDUENT
 GENESYS™	 dimension data	 eelloo
 FRONTLINE innovatief en spraakmakend!	 klantenservicefederatie	 FERMENT MANAGEMENT
 Klantcontact.nl	 IPG	 metier™ academy benelux
 KOM	 TALENT 4 SERVICE	 SkyWalker recruitment
 pegamento	 Teleperformance	 PLATFORM KLANTGERICHT ONDERNEMEN
 Top 30 Contactcenters voor Customer Service	 CX company	 Call customer care communication

Inhoud

Inleiding	5
Samenvatting	6
Resultaten	7
Verantwoording	10

Inleiding

Onderzoek voor en door klantcontactprofessionals

De Strategic Decisions Monitor (SDM) peilt iedere maand de mening van klantcontactprofessionals over een relevant thema. Het thema wordt bepaald in overleg met donateurs van KIRC. De vragenlijst wordt via een korte online survey voorgelegd aan een panel van 400 professionals. Deelnemers aan het onderzoek ontvangen de rapportage in hun mailbox.

Recente onderzoeken

In het afgelopen jaar zijn er in het kader van de SDM onderzoeken uitgevoerd naar de volgende thema's:

- Spraaktechnologie
- Self service
- Live Chat
- WhatsApp
- Trends in Customer Service
- Klantbelevingsinstrumenten in Customer Service

Kijk voor meer informatie over deze onderwerpen op www.kirc.nl

Publicatie in Customer First en op klantcontact.nl

Aan de onderzoeksresultaten wordt aandacht besteed in de Customer First en op klantcontact.nl. Voor deze publicaties wordt in overleg met donateurs een artikel geschreven.

The collage features two main components. On the left is a magazine page with the headline "Selfservice: kans of bedreiging?". The article discusses the impact of self-service on customer service, mentioning the Strategic Decisions Monitor (SDM) and the role of chatbots. On the right is a screenshot of the website "Klantcontact.nl". The website header includes navigation links for HOME, VACATURES, KLANTCONTACT.NL, CONTACT, and LOGIN. The main content area features an article titled "SELF-SERVICE: KANS OF BEDREIGING?". The article text discusses the growing use of self-service in customer service, the role of chatbots, and the importance of automation. A sidebar on the right of the website lists "VACATURES" (Senior Teamleider inhouse contact center - regio Gelderland-Overijssel) and "ZOEKEN" (Type en enter).

Samenvatting

Inleiding

In het kader van de Strategic Decisions Monitor deed Stichting KIRC, in samenwerking met het Platform voor Klantgericht Ondernemen, onderzoek naar de toepassingen van Artificiële Intelligentie (AI). In oktober gaven 51 klantcontactprofessionals via een online enquête hun mening. De vragenlijst is opgesteld door Steyn Elshout, dagvoorzitter van de inspiratiesessie van het PvKO over AI op 14 november j.l..

Toepassingen

Uit de resultaten blijkt dat 20% van de ondervraagden AI als een strategisch speerpunt ziet. 29% is er wel mee bezig, maar nog niet structureel en 51% zegt dat dit nog niet aan de orde is. De meeste deelnemers aan het onderzoek zeggen AI vooral te kennen als een middel om geautomatiseerde communicatie via bijvoorbeeld chatbots mogelijk te maken (door 55% genoemd). Een andere bekende toepassing is het automatiseren van back-office processen, bijvoorbeeld het verwerken van door klanten ingevulde formulieren (25%).

Geschiktheid

De meeste klantcontactprofessionals zien vooral mogelijkheden voor AI op de verbetering van klantprocessen en het verhogen van de efficiency van bedrijfsprocessen. 29% noemt hier *conversational commerce*, ofwel het efficiënter communiceren met klanten en doelgroepen door bijvoorbeeld op basis van de inhoud van het gesprek een passend aanbod te doen. Uit het Nationaal Benchmark en Trendonderzoek Klantinteractie 2017 bleek al dat veel contact centers in Nederland deze vorm al enigszins toepassen. Slechts 8% ziet mogelijkheden voor AI voor het verbeteren van de klantinteractie.

Gevolgen

Zes van de tien klantcontactprofessionals geloven dat AI ertoe zal bijdragen dat de bedrijfsmodellen en de werkwijze binnen organisaties fundamenteel zullen veranderen. Zo zal volgens nog eens 59% AI ervoor zorgen dat een groot deel van het klantcontact in de toekomst via steeds intelligenter wordende chatbots wordt gedaan.

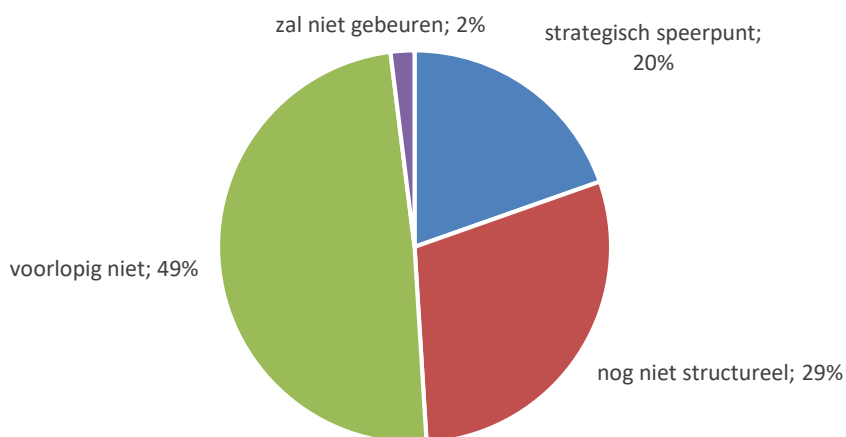
Gevaren

In het onderzoek is ook gevraagd naar de gevaren van AI. Deze liggen volgens de deelnemers aan het onderzoek vooral aan de praktische kant: te weinig data-kennis (57%) of onvoldoende beschikbaar technisch talent (49%). Eén op de drie respondenten maakt zich zorgen over de gevaren van cybercriminaliteit en het feit dat AI een black box is die voor de buitenstaander moeilijk te begrijpen is. Een minderheid ziet ook de maatschappelijke gevaren: de gevolgen voor de werkgelegenheid (24%), het feit dat niemand zich meer verantwoordelijk zal gaan voelen voor de macht van de machine (22%) en het gevaar dat de machine de macht van de mens zal gaan overnemen (18%).

Resultaten

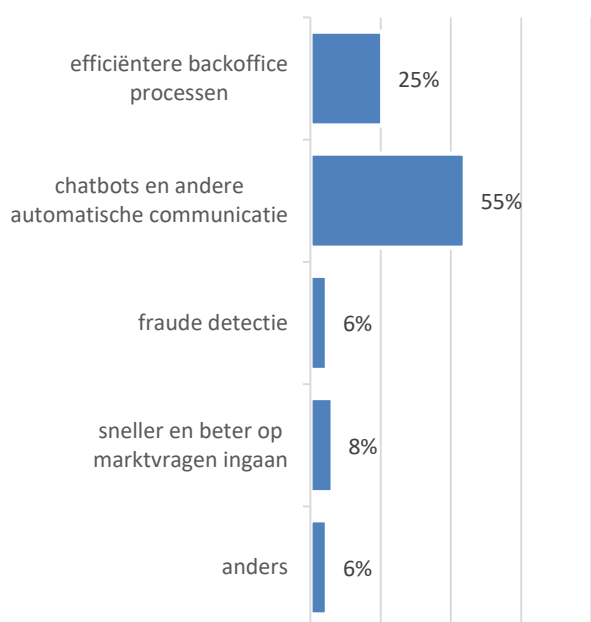
Gebruik van AI

Is uw organisatie bezig om in te zetten op AI? (n=51)

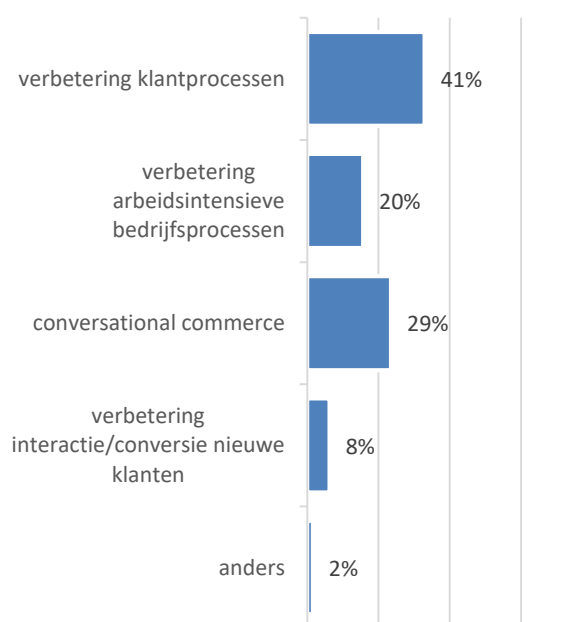


Toepassingen

Voor welke van onderstaande toepassingen is AI voor u vooral bekend? (n=51)



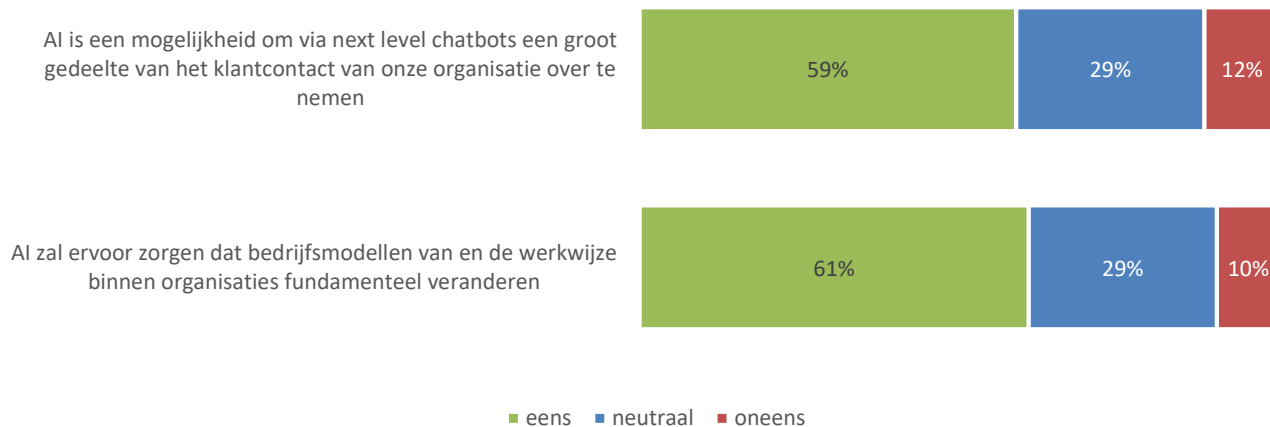
Voor welke van onderstaande toepassingen is AI volgens u het meest geschikt? (n=51)



Resultaten

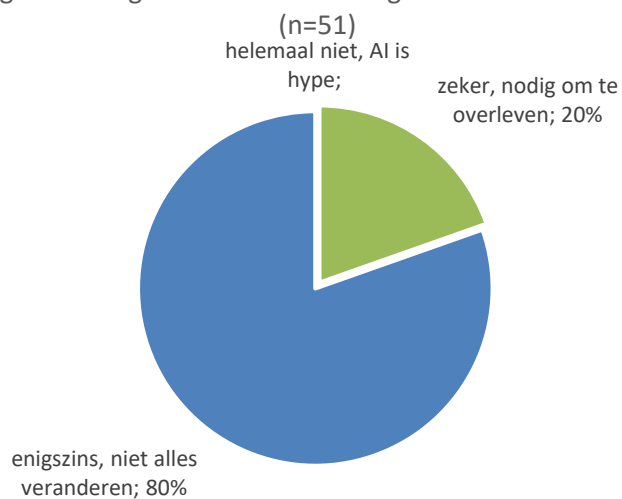
Stellingen

Stellingen over AI (n=51)



Betekenis van AI voor de organisatie

In hoeverre zorgt AI er volgens u voor dat uw organisatie klaar is voor de toekomst?



Resultaten

Gevaren van AI

Over welke van onderstaande gevaren van AI maakt u zich het meeste zorgen? (n=51)

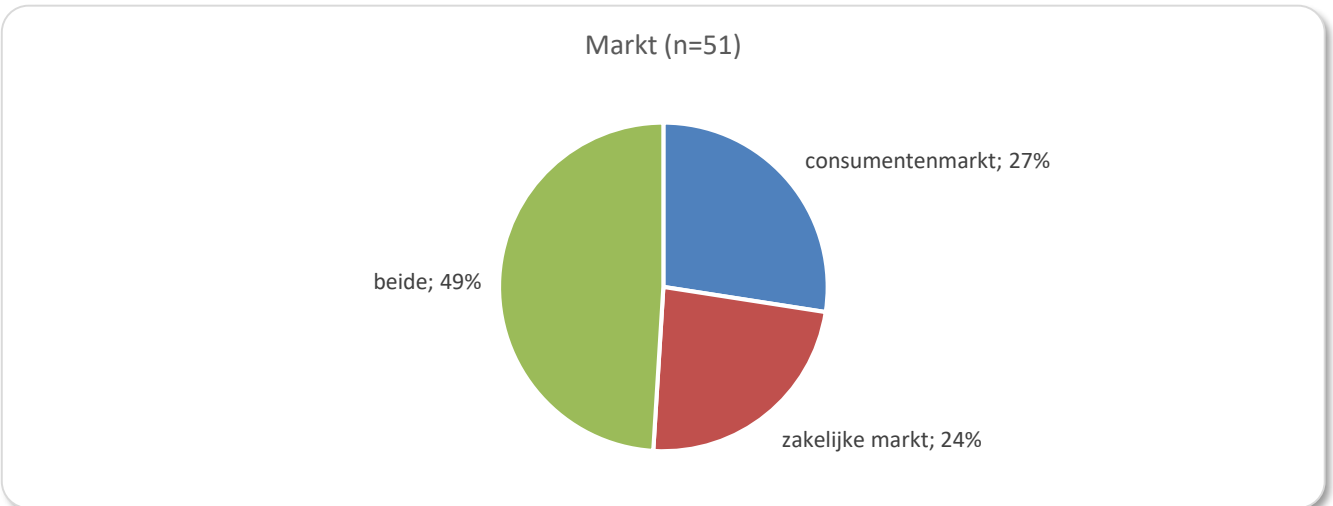


Verantwoording

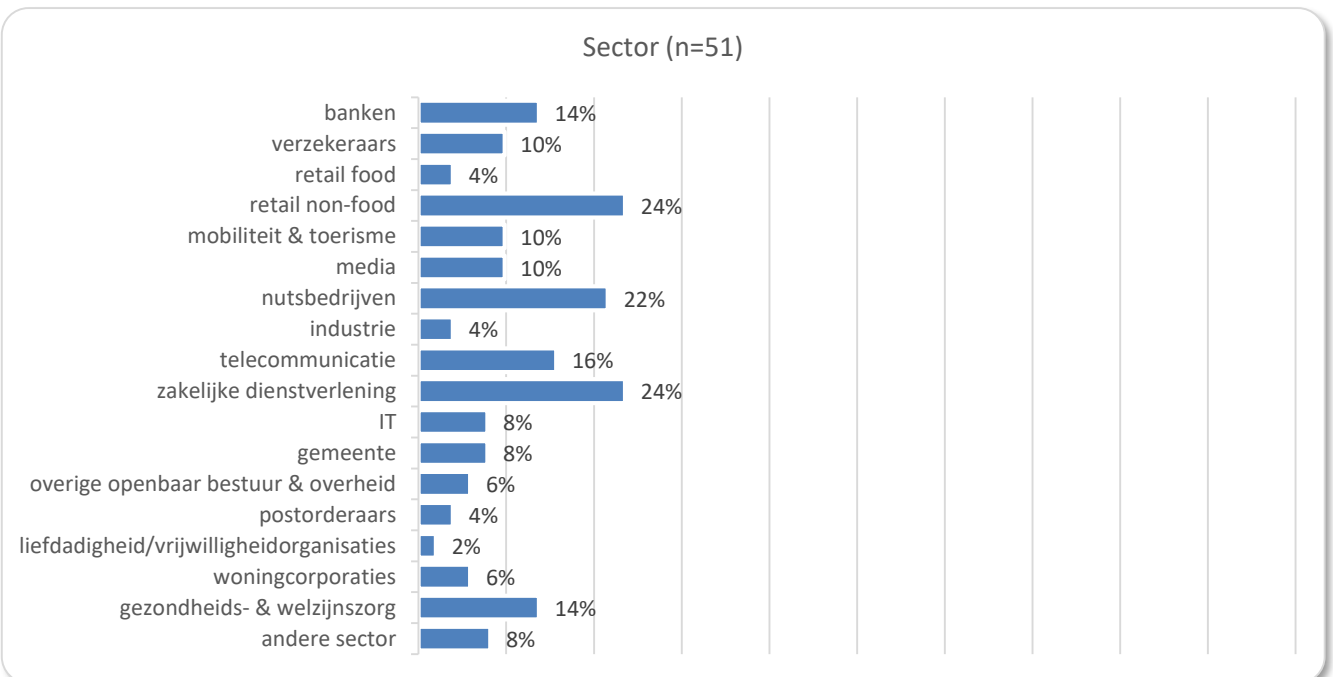
Respons

Aan de Strategic Decisions Monitor van deze maand hebben 51 klantcontactprofessionals een bijdrage geleverd. Het onderzoek is uitgevoerd tussen 10 oktober 2017 en 13 november 2017.

Markt



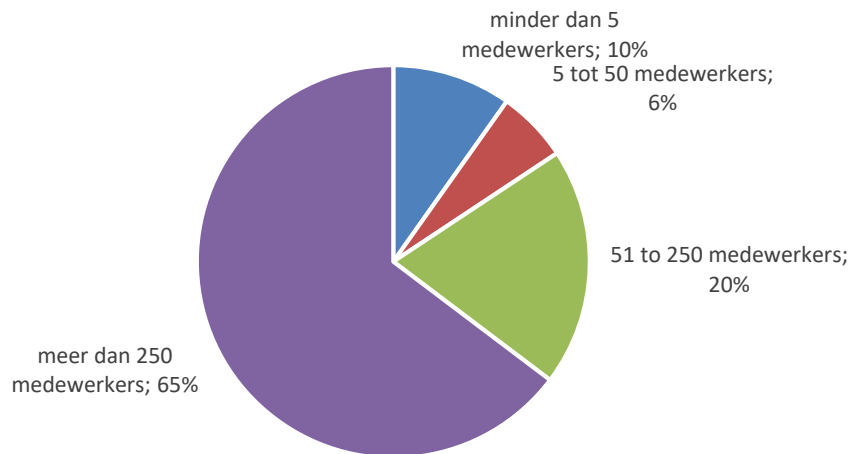
Sector



Verantwoording

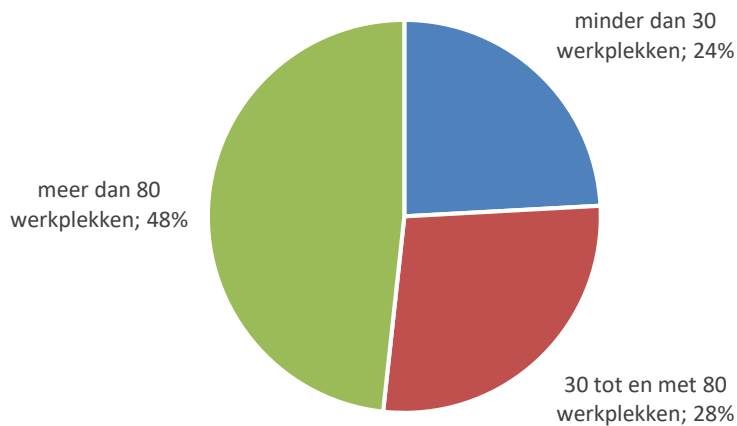
Omvang organisatie

Aantal medewerkers (n=51)



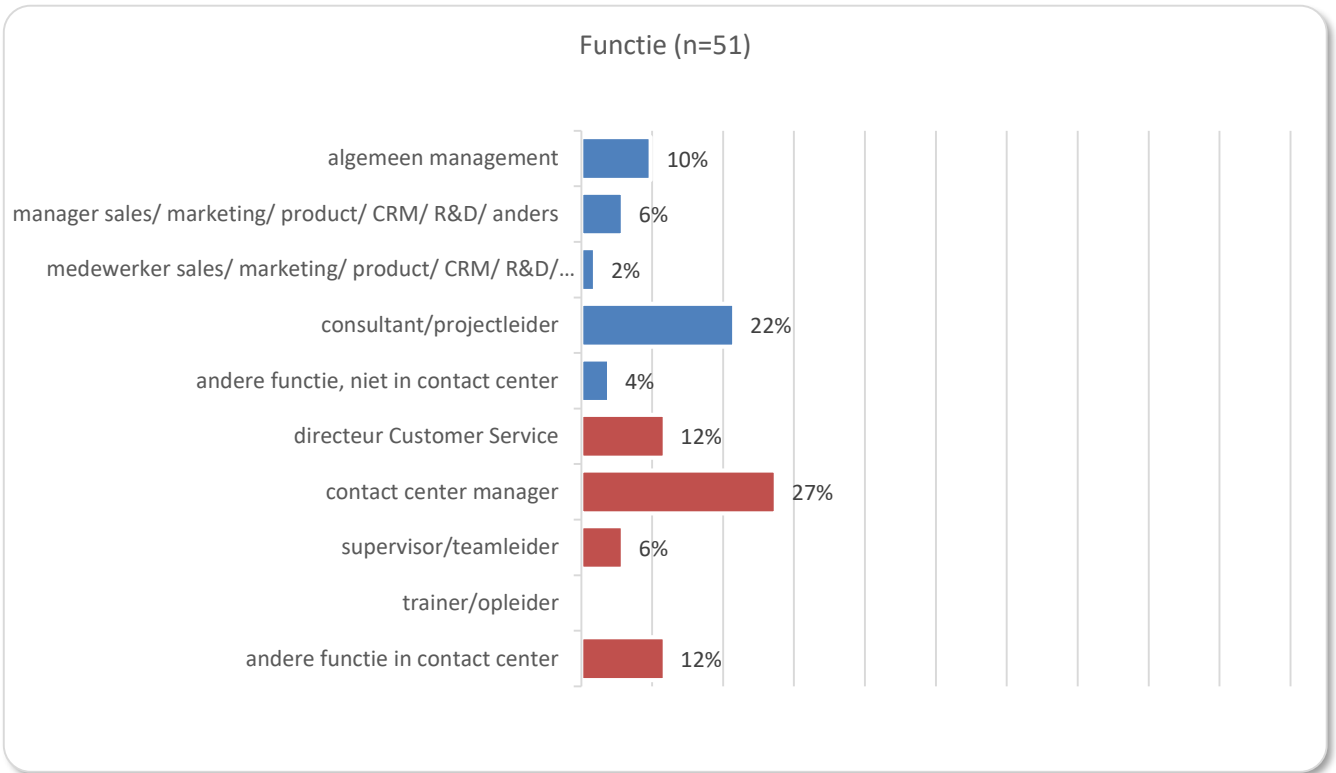
Aantal werkplekken contact center

Aantal werkplekken in contact center (n=29)



Verantwoording

Functie



Stichting KIRC



KIRC is het enige not-for-profit onderzoeksinstituut naar klantinteractie in Nederland

- ❑ **Elke maand:** Strategic Decisions Monitor: onderzoek naar actuele onderwerpen in klantinteractie, gepubliceerd in CustomerFirst
- ❑ **Elk kwartaal:** onderzoek naar een relevant thema, gepubliceerd in boekvorm.
- ❑ **Elk jaar:** Nationaal Benchmark en Trendonderzoek Klantinteractie. Hét onderzoek naar de stand van zaken in klantinteractie in Nederland.

Donateur worden?

U kunt de Stichting KIRC op de volgende manieren steunen:

Ik word donateur voor € 260,- per jaar (excl. BTW)

Hiervoor ontvang ik de resultaten van de Strategic Decisions Monitor per e-mail en minimaal 3x per jaar één exemplaar van de nieuwste onderzoeksresultaten in boekvorm.

Ik word donateur voor € 500,- per jaar (excl. BTW)

Hiervoor ontvang ik de resultaten van de Strategic Decisions Monitor per e-mail en minimaal 3x per jaar twee exemplaren van de nieuwste onderzoeksresultaten in boekvorm. Daarnaast heb ik recht op een uur advies vanuit KIRC op een specifiek thema in klantcontact.

Ik word donateur voor € 1.000,- per jaar (excl. BTW)

Hiervoor ontvang ik de resultaten van de Strategic Decisions Monitor per e-mail en minimaal 3x per jaar drie exemplaren van de nieuwste onderzoeksresultaten in boekvorm. Daarnaast heb ik recht op een uur advies vanuit KIRC op een specifiek thema in klantcontact en krijg ik 15% korting op één Quick Scan van uw Customer Service per jaar.

Ik word organisatiedonateur

Aanvullend op bovenstaande voordelen, krijg ik meerdere exemplaren van de onderzoeksresultaten in boekvorm, een vermelding van het logo van mijn organisatie op de website van de Stichting KIRC, in alle gepubliceerde onderzoeksresultaten en de rapportages van de Strategic Decisions Monitor. Wij nemen graag contact met u op over de vele mogelijkheden!

Ja, ik word donateur van de Stichting KIRC en heb hierboven aangekruist in welk donateurschap ik geïnteresseerd ben:

Naam: _____
 Organisatie: _____
 Straat/Postbus: _____
 Postcode/Woonplaats: _____
 Telefoonnummer: _____
 E-mail adres: _____

Vul uw gegevens in en stuur dit formulier naar:
 Stichting KIRC, Vreeswijksestraatweg 22, 3432 NA NIEUWEGEIN.
 Of via e-mail aan: info@kirc.nl.

Strategic Decisions Monitor



In samenwerking met

PLATFORM
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN

VOOR
CRM ASSOCIATION NL