

# Consumer lifecycle

Deze lifecycle geeft een generiek overzicht van de relatie tussen een klant en een organisatie die een product of dienst aanbiedt.

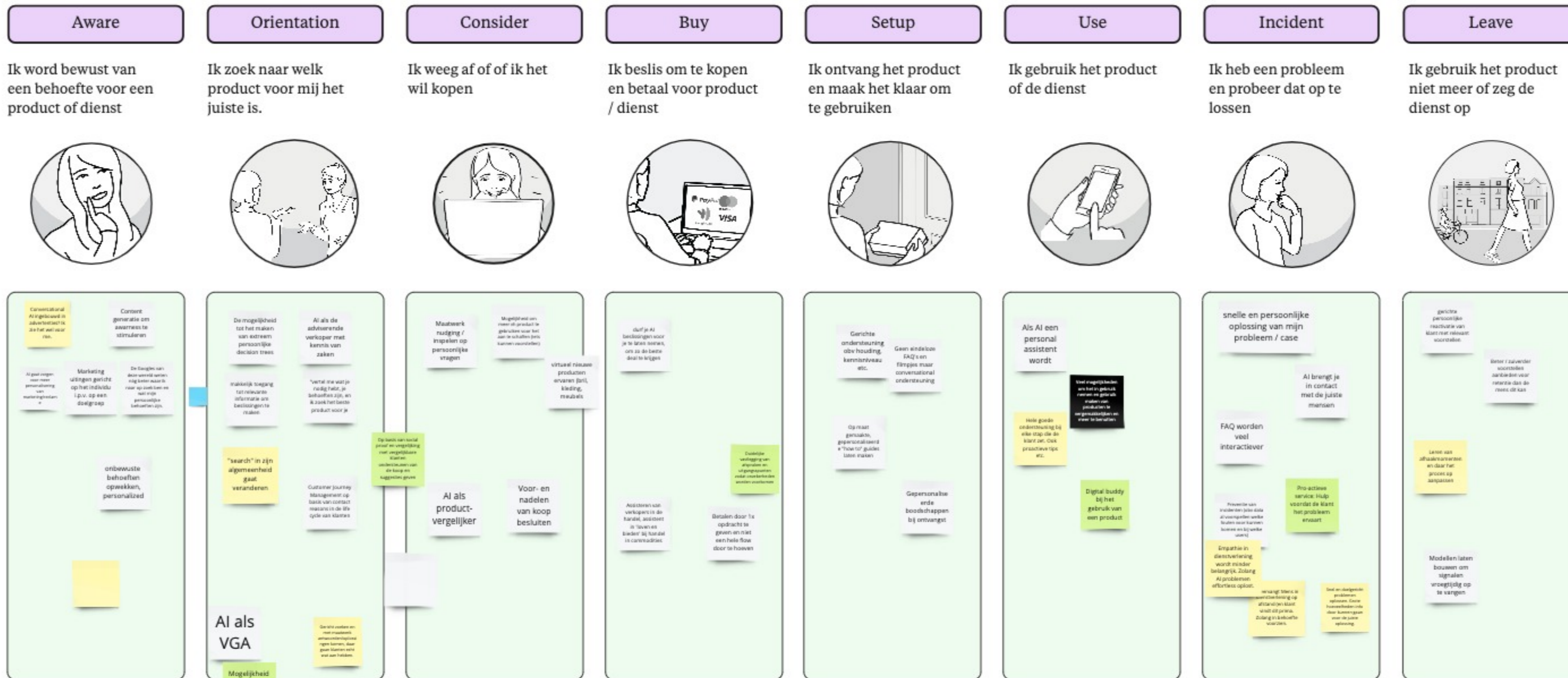
Geef met behulp van een post-it aan voor welke stappen van de interactie tussen klant en bedrijf jij de meeste potentie ziet voor AI

Lifecycle

Consumer activities

Leuk de interactie van de klant te zien als "consumer journey"

Use cases van AI voor klantgericht ondernemen



## Groep 1

# Klantrelatie

Hoe verandert de relatie tussen organisaties en hun klanten?

Kies samen met de groep een (of meerdere) use cases om te bespreken.

Denk aan:

- Welke use case zie je naar voren komen als het gaat over dit onderwerp
- Hoe zie je deze use case zich ontwikkelen naar de toekomst
- Welke voordelen brengt de toepassing met zich mee
- Welke nadelen of beperkingen zien jullie

Bijvoorbeeld zien we verschuivingen in hoe vaak en op welke manier klanten contact met ons gaan opnemen

Wim

### Beschrijving

Wat is de use case waar we het in deze groep over hebben

onze use case

### Lifecycle

Waar raakt dit de interactie met de klant



### Impact

Wat zien we op basis van discussie als de impact

betere ervaring mogelijk door persoonlijker / meer empathie

meer gemak

kwaliteit van dienstverlening wordt beter

direct contact met de juiste mens

kan meer commodity worden, democratised

Consumenten gaan ermee aan de gang

### Vragen

Welke vragen zouden we in een vervolgsessie op de agenda moeten zetten



# Samenbrengen

Wat zijn de belangrijkste vragen die naar voren gekomen zijn bij het bespreken van de use cases

Wat willen we op de agenda zetten voor onze volgende sessie.

Groep 1

## Klantrelatie

In de klantrelatie verbeterd door nieuwe technologie (en voor wie)?  
Gals we terugkomen op de afgelopen jaren - en wat leert dat ons voor moet AI?

Waar zit de grens van optimalisatie? Als de business case uit kan, hoeft dat immers niet te zeggen dat de klant er ook beter van wordt

In hoer dit dat met de redoonkerke agorante notate?

Groep 2

## Waardecreatie

hoe zit met privacy; welke gegevens mag je wel en niet gebruiken en wat sla je op

is er een toekomst voor empathie in AI

hoe kunnen we AI toepassen en daarnaast menselijke maat houden

hoe filter je de mensen eruit die persoonlijk contact willen hebben

wat doe je (ICT) als het plat ligt

wat zijn de gevaren van het algoritme

Groep 3

## Klant empowerment

Houdt de klant wel de controle of geeft hij of zij of het te veel uit handen?

In hoeverre staat zelfredzaamheid onder druk, technologie afhankelijkheid

Wat heeft de leeftijd en leefsituatie van invloed op de empowerment?

Waarop wordt door de AI een keuze gemaakt, hoe komt AI tot een keuze die voor mij optimaal is?

De klant bespaart tijd doordat ie bepaalde zaken uit kan besteden. Hij, zij of het krijgt hiermee meer tijd om naar keuze te besteden.

Groep 4

## Proces optimalisatie

Skills van medewerkers gaan sterk veranderen. Wat zijn de nieuwe skills die nodig zijn?

hoe controleren we het en zorgen we dat het juist is?

Hoe zorgen we dat het vertrouwen geborgd is?

wanneer is her nut zo hoog dat bepaalde negatieve aspecten minder zwaar wegen?

Groep 5

## Onbedoelde impact

Hoe kom je uit het systeem als je er op een verkeerde manier in bijvoorbeeld in een dataset.

Werd de gap tussen bedrijven die hun systemen al op orde hebben - en AI makkelijk kunnen implementeren - en bedrijven die in ze systemen en schermen zitten en dit niet kunnen groter.

Wat zijn de randvoorwaarden aan een verantwoorde inzet van AI. (bijvoorbeeld keuze tussen AI proces en menselijk, foute info kunnen herstellen)

Hoe vergeten we niet om bepaalde doelgroepen mee te nemen - bepaalde doelgroepen hebben nu al moeite met DigiD

Welke organisaties / mensen zouden we willen horen over deze onderwerpen



# Voorstelronde

Wie je bent en wat je interessant vind aan Generatieve AI

Hallo Wim Rampen, Livework. Ik hoop dat we de mens centraal kunnen blijven zetten, en niet de technologie

Goedemiddag - Karoline hier. Ik ben hier om te leren van jullie en help graag de discussie te faciliteren om kg ondernemen met AI op een hoger plan te krijgen

Hi, ik ben Robbert Veltman (Buro Improof). Ik ben hier omdat ik me afvraag wat AI gaat betekenen voor de (vertrouwen)relatie tussen klant en organisatie.

hi, ik ben Marcel, werkzaam bij Informaat. AI gaat volgens mij de wereld van ontwerpen drastisch veranderen. Zowel in het proces als in de relatie met de klant.

Hallo ik ben jette en ik vind het interessant hoe klanten technologie kunnen inzetten om zelf ook meer controle te nemen over hun interactie met bedrijven.

Hi, Mijn naam is Jeroen Aalder. Ik ben werkzaam als Service Design bij ING. Generatieve AI heeft mijn interesse vanwege alle praktische toepassingsmogelijkheden. Naast innovatie wil ik in overweging te nemen. Ik zie ook veel games. Dit ook het en het oog verheven van de markt/ke maat.

hi, ik ben Peter, werkzaam bij CX Unraveled, ik ben benieuwd naar de impact van AI op de klantbeleving maar ook op de invulling van onze rol als CX professional

Hi, ik ben Sylvia Rosenberg. Monaghan en ben vooral benieuwd hoe dit zich gaat ontwikkelen als 'norm' & vertelbaar tool die we dan ook echt kunnen vertrouwen.

Marije Wesseling, Director of Transformation bij Milkymap  
Benieuwd naar waarde verhogen in Customer Journey Management in de markt

Ho!, ik ben Jan-Hein Pierik. Mnd dit een gaaf onderwerp omdat het nieuwe CX ontwikkelingen kan versnellen, maar ook risico's heeft. Ben dus benieuwd naar de impact en ontwikkelingen van generatieve AI. Dank alvast!

Hi, Hilde van Raaij-Kluitman - ik ben benieuwd wat AI in de klantrelatie kan betekenen en een concrete totaal beleving voor te zetten. Kan AI ook helpen bij de verbetering beleving van de klant.

Wout van Coniche. Tech nerd. Ben zelf veel aan het experimenteren met AI, ben tech positivist en vind dat we een spannende tijd leven :-)

Steyn Elshout, Veel interesse in de mogelijkheden van Generatieve AI vanuit het perspectief klantcontact en inzet bij de klantreis. Met name de impact op de klantrelatie en hoe klanten kunnen worden empowered ;-)

Hi, ik ben Lisa Scholte en ik ben werkzaam bij UWV. Ik ben erg benieuwd hoe een middenweg kunnen vinden met AI en de menselijke maat

Martin van Dam van GROUP7; ben vooral bezig met e-commerce en ben benieuwd naar toepassingen daarin

Geoffrey Jansen, Business director bij IN10 (design & innovation agency) - Nieuwsgierig naar hoe de markt hier al mee bezig is en naar kijkt

Ik ben Marcel en ben vooral benieuwd naar concrete toepassingen buiten wat wij nu met ChatGPT zien gebeuren

Welke kansen biedt ai voor de klantbeleving? Welke marketingfuncties en processen worden geïmpact.

## Groep 2

# Waardecreatie

Hoe verandert Generative AI hoe we waarde creëren voor de klanten?

Kies samen met de groep een (of meerdere) use cases om te bespreken.

Denk aan:

- Welke use case zie je naar voren komen als het gaat over dit onderwerp
- Hoe zie je deze use case zich ontwikkelen naar de toekomst
- Welke voordelen brengt de toepassing met zich mee
- Welke nadelen of beperkingen zien jullie

Bijvoorbeeld AI kan gegevens verzamelen om een agent te ondersteunen waardoor die effectiever een gesprek in kan gaan.

Peter

### Beschrijving

Wat is de use case waar we het in deze groep over hebben

sneller en persoonlijker klantcontact en oplossing / beantwoording

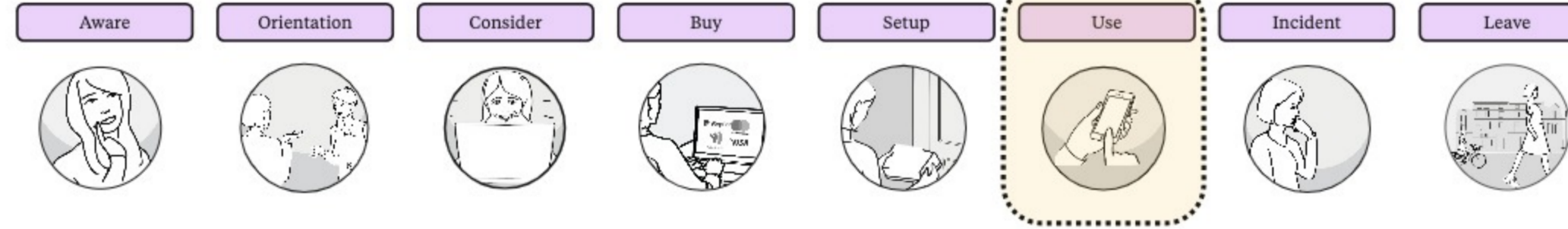
info voorziening om makkelijker beslissing te maken

stem clonen

empathie ook door AI in de toekomst

### Lifecycle

Waar raakt dit de interactie met de klant



### Impact

Wat zien we op basis van discussie als de impact

wat is het gevaar als de relatie steeds digitaal wordt onderhouden

blijf kijken waar je onderscheidend blijft op emotioneel gebied



### Vragen

Welke vragen zouden we in een vervolgsessie op de agenda moeten zetten

hoe zit met privacy; welke gegevens mag je wel en niet gebruiken en wat sla je op

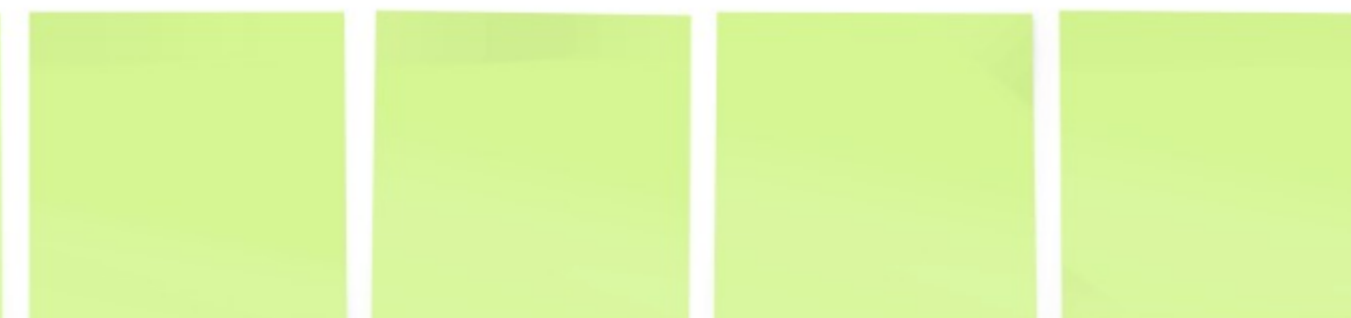
is er een toekomst voor empathie in AI

hoe kunnen we AI toepassen en daarnaast menselijke maat houden

hoe filter je de mensen eruit die persoonlijk contact willen hebben

wat doe je (ICT) als het plat ligt

wat zijn de gevaren van het algoritme



# Klant empowerment

Welke nieuwe mogelijkheden voor empowerment van klanten zien we?

Kies samen met de groep een (of meerdere) use cases om te bespreken.

Denk aan:

- Welke use case zie je naar voren komen als het gaat over dit onderwerp
- Hoe zie je deze use case zich ontwikkelen naar de toekomst
- Welke voordelen brengt de toepassing met zich mee
- Welke nadelen of beperkingen zien jullie

Bijvoorbeeld AI kan klanten gaan ondersteunen om sneller te switchen van verzekeraar. Als persoonlijke assistent voor jou je administratie bij te houden.

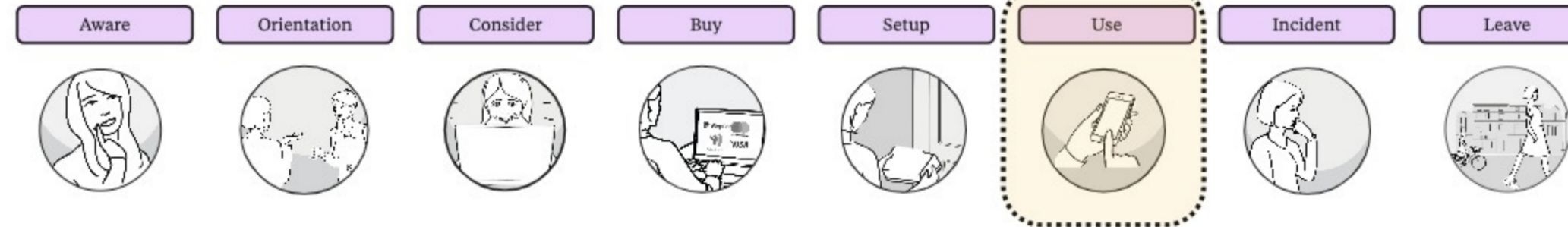
## Beschrijving

Wat is de use case waar we het in deze groep over hebben

Het ondersteunen bij interacties binnen de klantreis. Waar is een contact waardevol

## Lifecycle

Waar raakt dit de interactie met de klant



## Impact

Wat zien we op basis van discussie als de impact

Houdt de klant wel de controle of geeft hij of zij of het te veel uit handen?	Heel context afhankelijk, waar is het op van toepassing en wil ik er zelf tijd aan besteden	Op gegeven moment wordt het een commodity, een hygienefactor.	In hoeverre staat zelfredzaamheid onder druk, technologie afhankelijkheid	Waarop wordt door de AI een keuze gemaakt,
De klant bespaart tijd doordat ie bepaalde zaken uit kan besteden. Hij, zij of het krijgt hiermee meer tijd om naar keuze te besteden.	Wat heeft de leeftijd en leefsituatie van invloed op de empowerment?			

## Vragen

Welke vragen zouden we in een vervolgsessie op de agenda moeten zetten


# Proces optimalisatie

Welke kansen zijn er voor het verbeteren en efficiënter maken van achterliggende processen in de klantreis?

Kies samen met de groep een (of meerdere) use cases om te bespreken.

Denk aan:

- Welke use case zie je naar voren komen als het gaat over dit onderwerp
- Hoe zie je deze use case zich ontwikkelen naar de toekomst
- Welke voordelen brengt de toepassing met zich mee
- Welke nadelen of beperkingen zien jullie

Bijvoorbeeld AI kan het interne proces versnellen door te helpen met het verwerken en beoordelen van binnenkomende claims.

## Beschrijving

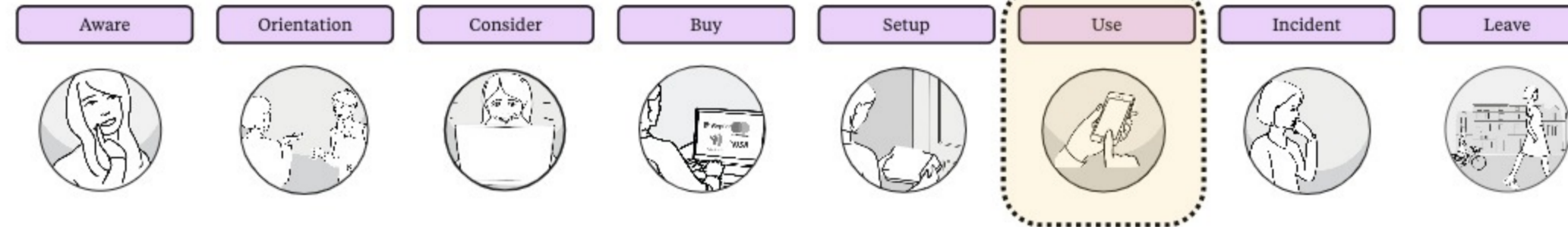
Wat is de use case waar we het in deze groep over hebben

versnelling en efficiëntie van klantcontact inzake gestructureerde content (FAQ, Q&A, voorwaarden)

AI kan zorgen dat obv data modellen en kennis (mensen) dat interne processen geoptimaliseerd worden.

## Lifecycle

Waar raakt dit de interactie met de klant



## Impact

Wat zien we op basis van discussie als de impact

consistentie van content / informatie

Proces kpi's ingeven en hierop verbeter-voorstellen vragen

Beslisbomen maken

Uitval uit een proces behandelen

Klantreizen optimaliseren vanuit Industry Standards

zorgt voor personalisatie van de antwoorden en daarmee groter gevoel van direct contact

nieuwe touchpoints laten genereren - versterken van service design - idea generator

Verandering van skills voor verificatie, authenticatie, identificatie

Soepeler en makkelijker laten lopen voor klanten door processen te benchmarken met die van andere organisaties

Skills van medewerkers gaan sterk veranderen

## Vragen

Welke vragen zouden we in een vervolgsessie op de agenda moeten zetten

wie zorgt voor de acuratie van de informatie / antwoorden

hoe vertrouw ik als klant het antwoord

Hoe zorg je voor Quality Management? (actualiteit, compleetheid, accuraatheid)

procesoptimalisatie ook bij nieuwe processen??

Adviseren versus informeren?

wanneer is her nut zo hoog dat bepaalde negatieve aspecten minder zwaar wegen?

kan AI de beslisboom maken?

Customer care (en sowieso koop processen): revolutie in identificatie en authenticatie

En hoe verhoudt zich dit tot klantreizen?

# Onbedoelde impact

Met welke onbedoelde neveneffecten op klantgedrag en ervaring moeten we rekening houden? Wat zien we als mogelijke ethische kanttekeningen bij de inzet van AI?

Kies samen met de groep een (of meerdere) use cases om te bespreken.

Denk aan:

- Welke items zie je naar voren komen
- Zie je mogelijke oplossing
- Welke randvoorwaarden zouden we moeten stellen om potentiële problemen te voorkomen

Bijvoorbeeld hoe klanten communiceren met AI is anders dan hoe mensen communiceren met een menselijke agent - mensen zijn sneller onbeleefd etc. Hoe beïnvloedt dit de relatie met het bedrijf.



### Beschrijving

Wat is de use case waar we het in deze groep over hebben

onze use case

### Lifecycle

Waar raakt dit de interactie met de klant

Aware

Orientation

Consider

Buy

Setup

Use

Incident

Leave

### Impact

Wat zien we op basis van discussie als de impact

de intern rompslomp zou intern meer opgepakt kunnen worden

sommige partijen zullen slechter gaan presteren door verkeerde implementaties van AI ->

wat als je een verkeerde keuze maakt op een systeem en verkeerde inputs die in een systeem worden gevoerd voorkomen.

Een bedrijf dat zijn data niet goed op orde heeft kan ook voor zorgen dat er meer persoonlijke informatie op straat ligt.

botsing tussen cognitieve en emotionele empathie. Met een mens weet ik dat ik beide krijg maar met een systeem niet.

Kan ik een keuze krijgen als klant of ik snel (digitaal) of menselijk (langzamer) geholpen kan worden

AI kan zuiverder onderhandelen bijvoorbeeld als het gaat over betalingsproblemen

Het systeem kan makkelijk historische fouten reproccuderen

Als er een keer iets oppopt wil ik eruit gepikt kunnen worden en gehoord voelen. Anders verliezen we het vertrouwen in digitaal.

een pakketje volgen en daarover appen prima, maar wanneer het over dingen gaan die mijn leven meer fundamenteel raken dan niet

Misschien kan je een reactie krijgen die functioneel klopt maar emotioneel niet.

### Vragen

Welke vragen zouden we in een vervolgsessie op de agenda moeten zetten

Kan ik een keuze krijgen als klant of ik snel (digitaal) of menselijk (langzamer) geholpen kan worden

Wat als de voorspellende systematiek ook zorgt voor discriminatie of benadeling van bepaalde groepen / gebieden waar mensen

Hoe kom je uit het systeem als je er op een verkeerde manier in bijvoorbeeld in een dataset.

Hoe houden we er oog voor dat er in voorspellende systemen ruimte voor menselijke beslissingen.

de standaard gaat steeds sneller omhoog

Wordt de 'gap' tussen bedrijven die hun systemen al op orde hebben - en AI makkelijk kunnen implementeren - en bedrijven die in 28 systemen en schermen zitten en dit niet kunnen groter.

Wat zijn de randvoorwaarden aan een verantwoorde inzet van AI. (bijvoorbeeld keuze tussen AI proces en menselijk, foute info kunnen herstellen)

Hoe vergeten we niet om bepaalde doelgroepen mee te nemen - bepaalde doelgroepen hebben nu al moeite met DigiD