



Vragen en Erik-Jan's antwoorden rond Michiel, de virtuele boeking assistent van Postillion Hotels

V: Hoe zit het met de klanttevredenheid omtrent Michiel? Is er gemeten hoe de planners de virtuele boeking assistent ervaren?

A: We organiseren één keer per kwartaal een klantpanel waarbij we met planners/klanten bespreken hoe de ervaringen zijn en wat we kunnen cq. moeten verbeteren.

V: Melden jullie het dat het een bot is die de email en offerte heeft opgesteld, en waarom (niet)?

A: Ja, onder de naam "Michiel" staat "Virtuele Medewerker". Uit het eerste klantenpanel kwam naar voren dat men het communiceren met een bot niet erg vindt maar wel wilt weten dat ze niet met een mens communiceren.

V: Is de hoeveelheid data voor het trainen van Michiel altijd nodig?

A: Ja.

V: Hebben jullie er rekening mee gehouden dat je ingehaald wordt door nieuwe technologie?

A: Nee.

V: Wat als de traditionele planners minder traditioneel worden en steeds minder via het email kanaal willen communiceren, kan Michiel dan ook andere communicatiekanalen bedienen?

A: Ja, de techniek van omzetten van tekst naar iets dat Michiel kan verwerken is de achterkant. Of je daar nu e-mail, whatsapp of chat aan koppelt maakt niet zoveel uit.

V: Zijn er plannen om Michiel te laten praten?

A: Daar zijn alle voorbereidingen voor getroffen maar spraak is nog niet ver genoeg ontwikkeld om dit zonder hulp van de mens te kunnen.

Met dank aan Erik-Jan Ginjaar,

Karoline Wiegerink