

Verneem op één dag hoe uw customer service sneller, accurater én beter maakt dank zij artificiële intelligentie

# AI-gedreven Customer Service

- > Krijg inzicht in de bouwstenen van een AI-gedreven Customer Service.
- > Welke toepassingen van Diverse AI-technologieën in klantenservice zijn voor u relevant en transparant?
- > Ontwikkel uw persoonlijk actieplan voor het effectief toepassen van AI binnen de eigen Customer Journey.

Onder de deskundige leiding van:

**Toon Lybaert**  
Managing Partner  
REIMAGINE



# Waarom dit programma?

*Welke Customer Service Manager droomt niet van zero wachttijden? Een 24/7 klantendienst met uniforme en kwalitatieve antwoorden? Een foutloze customer journey? Up to date klanten- en product informatie? Een gepersonaliseerde aanpak per klant of profiel? En dit alles op een kost efficiënte en schaalbare manier?*

## **MAAR WAT IS VANDAAG UW UITDAGING?**

Customer Service afdelingen zijn vaak overbelast en steeds onderbemand. De service medewerkers worden geconfronteerd met een recordaantal cases en onvoorspelbare piekmomenten resulteren stevast in lange wachttijden en gefrustreerde klanten. En om de werklust te managen, zijn uw medewerkers met meerdere cases bezig terwijl ze wachten op onvolledige data gegenereerd door verouderde systemen. Bovendien zijn vaak meerdere collega's bezig met een zelfde case, waardoor dezelfde vragen meerdere keren worden gesteld en uw klant alleen maar lastiger wordt. En terecht ... Als organisatie staat u zwaar onder druk om dit probleem aan te pakken, want volgens PwC's Future of Customer Experience rapport (2022) geeft 68 % van alle klanten een slechte klantenservice aan als belangrijkste reden om uw organisatie te verlaten.

## **HOE PAKT U DIT AAN?**

In deze workshop staan wij stil bij de échte uitdagingen bij het automatiseren van uw klantendienst met behulp van (generatieve) Artificiële Intelligentie. Op basis van de vier mogelijke bouwstenen van AI (machine &

deeplearning, natural language processing, generatieve AI of chatbots en computer vision) kijkt onze expert docent telkens naar wat de waarde is voor uw Customer Service, met welke risico's en aandachtspunten u rekening moet houden en welke toepassingen vandaag reeds met succes draaien. U kan zelf aan de hand van deze "use cases" de waarde evalueren voor uw eigen organisatie. Zo verlaat u deze workshop met een concreet actieplan om ook in uw Customer Service afdeling AI in te zetten.

## **AUTOMATISERING VAN KLANTEN-PROCESSEN**

Het automatiseren van uw klantenserviceprocessen brengt vele voordelen met zich mee, maar toch zijn er ook risico's. Overmatige automatisering kan leiden tot een gebrek aan menselijke interactie en empathie, wat de klanttevredenheid negatief kan beïnvloeden. Daarnaast vormen fouten in machine learning-algoritmen een potentieel risico, met misschien verkeerde antwoorden aan klanten en reputatieschade tot gevolg. En wat doet u met de privacy? En bij complexe vraagstukken? Technische storingen? En hoe pakt u het risico van kennisverlies bij uw medewerkers aan?

Het is cruciaal dat organisaties een gebalanceerde benadering hanteren, waarbij automatisering wordt ingezet waar passend, maar menselijke betrokkenheid behouden blijft, vooral in situaties die empathie en complexe probleemoplossing vereisen.

# De docent



**Toon Lybaert** startte zijn carrière bij Belgacom en Beobank maar stapte in 2024 over naar Accenture. In 2018 startte hij zijn eigen kennisbedrijf Reimagine op, met als focus het begeleiden van organisaties bij hun digitale transformatie en AI-gerelateerde innovatietrajecten. Samen met zijn team van ervaren professionals stelt hij zich als product onafhankelijk expert-adviseur op bij complexe digitale en AI-gerelateerde transformatieprogramma's. Zijn voornaamste expertise ligt in het vormgeven en uitvoeren van innovatieprojecten die operational excellence en customer experience kunnen verbeteren voor grote organisaties. Hij heeft gewerkt aan projecten van strategie over implementatie, architectuurontwerp tot het opzetten van een target operating model. Toon heeft een bachelor in Bedrijfsmanagement, een master in Finance & Risk Management en een diploma van de Vlerick Business School in Sustainability Management.

# Essentiële voordelen van AI in customer service

De voordelen van AI in customer service wegen structureel op ten opzichte van de eventuele risico's. Want met de kracht van AI kunt u al uw klantvragen sneller identificeren, categoriseren en vooral ook oplossen. Maar bovendien wordt uw organisatie non-stop gevoed met kwalitatieve en kwantitatieve data, onontbeerlijk bij het verbeteren van de ganse customer journey van uw klanten. AI vervangt uw Customer Service afdeling niet, maar professionaliseert deze. Want vergeet nooit: uw klanten willen in eerste instantie een antwoord op hun vraag en een oplossing voor hun probleem, niet tussen 9 en 5 maar wanneer de vraag of het probleem zich stelt. En bij voorkeur zo snel en accuraat mogelijk! Artificiële Intelligentie is dan ook onontbeerlijk indien u deze klantenbehoefte wenst in te vullen ...



## INLEIDING: FUNDAMENTEN VAN AI DOORHEEN DE CUSTOMER JOURNEY

- ◆ Wat is AI, de geschiedenis van AI, essentiële elementen van AI en de verschillende bouwstenen van AI.
- ◆ Waarom is het gebruik van AI in een customer service afdeling een must?
- ◆ Voordelen versus risico's van AI doorheen de customer journey.

## BLOK 1: MACHINE- EN DEEP LEARNING

- ◆ Deep dive in en kernconcepten van Machine - en Deep Learning.
- ◆ Machine - en Deep Learning - Gebruiksscenario's & use cases voor Klantenservice.
- ◆ Concrete voorbeelden en Gebruiksscenario's & use cases over hoe Machine - en Deep Learning met succes worden toegepast door organisaties in verschillende sectoren

Vb: Chatbots, klantfeedback, voorspellende analyses, categorisatie van klantenvragen, personalisatie van klanteninteracties, voorspelling klantbehoud, klachtenregistratie, ...

## BLOK 2: NATUURLIJKE TAALVERWERKING

- ◆ Deep dive in en kernconcepten van Natural Language Processing.
- ◆ Natural Language Processing – gebruiksscenario's & use cases voor Klantenservice.
- ◆ Concrete voorbeelden en gebruiksscenario's & use cases over hoe Natural Language Processing met succes wordt toegepast door organisaties in verschillende sectoren.

Vb: Classificatie van klantenvragen, intentieherkenning in chatbots, sentiment & emotie analyse, automatische samenvatting van klantgesprekken, slimme zoekfuncties, automatische e-mailrespons, feedback analyse bij klantonderzoeken, automatische vertaling ...

## BLOK 3: GENERATIEVE AI

- ◆ Deep dive in en kernconcepten van Generatieve AI.
- ◆ Generatieve AI – Gebruiksscenario's & use cases voor Klantenservice.
- ◆ Concrete voorbeelden en gebruiksscenario's & use cases over hoe Generatieve AI met succes wordt toegepast door organisaties in verschillende sectoren.

Vb : Classificatie van klantenvragen, intentieherkenning in chatbots en voicebots, sentiment & emotie analyse, automatische samenvatting van klantgesprekken, slimme zoekfuncties, automatische e-mailrespons, feedback analyse bij klantonderzoeken, automatische vertaling, ...

## BLOK 4: COMPUTER VISION

- ◆ Deep dive in en kernconcepten van Computer Vision.
- ◆ Gebruiksscenario's & use cases voor Klantenservice.
- ◆ Concrete voorbeelden en gebruiksscenario's & use cases over hoe Computer Vision met succes wordt toegepast door organisaties in verschillende sectoren.

Vb: Beeldherkenning voor productondersteuning, visuele zoekfuncties, augmented reality voor technische ondersteuning, fraudedetectie via afbeeldingen, automatische herkenning van productdefecten, virtueel passen van producten zoals kleding-meubels-accessoires, ...

## BLOK 5: TOEKOMST VAN KLANTENSERVICE

- ◆ Hoe kunt u verschillende technologieën combineren om zowel de customer journey als de operationele efficiëntie te optimaliseren?

## BLOK 6: BETROUWBARE AI BINNEN KLANTENSERVICE

- ◆ Impact van ethiek, transparantie, duurzaamheid, data privacy, intellectueel eigendom en regelgeving.

## BLOK 7: PERSOONLIJK ACTIEPLAN

- ◆ Hoe zal u AI toepassen binnen uw Customer Journey?

**De concrete voorbeelden kunnen aangepast worden in functie van het deelnemersprofiel, hun sectoren en activiteiten.**



## Timing cursus

- 08.30 Ontvangst, registratie met koffie/thee.
- 09.00 Start van de trainingsdag (met voorstelling docent)
- 12.30 Lunch
- 17.00 Einde van de cursusdag.

Zowel in de voor- als namiddag wordt een korte (koffie-)pauze gehouden.

## Verhoogde interactiviteit

De deelnemers krijgen uitgebreid de kans om hun eigen problematiek ter sprake te brengen. Om dit te realiseren, vragen wij op voorhand een beknopte beschrijving van de probleemstelling te formuleren. Op die manier kunnen wij de cursus volledig opstellen volgens uw eigen informatiebehoefte.

U kunt hiervoor steeds contact opnemen met **Dirk Spillebeen** op het nummer: **+32 50 38 30 30** (e-mail: [dirk@ifbd.be](mailto:dirk@ifbd.be)).


# AI-gedreven Customer Service

2024

> Datum & locatie: zie hiertoe onze website [www.ifbd.be](http://www.ifbd.be)

> Kostprijs: € 795 (excl. BTW)

## >>> INSCHRIJVEN

<p>E-mail: <a href="mailto:info@ifbd.be">info@ifbd.be</a></p>  <p><a href="#">klik hier</a></p>	<p>Via onze website: <a href="http://ifbd.be">ifbd.be</a></p>  <p><a href="#">klik hier</a></p>	<p>Via <b>QR</b>:</p>  <p><a href="#">klik hier</a></p>	<p>Telefoon: <b>00 32 50 38 30 30</b></p>  <p>Voor meer informatie omtrent uw inschrijving ...</p>
--	--	---	---

## >>> INSCHRIJVINGSMODALITEITEN

De deelnameprijs aan dit 1-daagse programma bedraagt **795 Euro** excl. 21% BTW. Dit bedrag is inclusief koude/warme dranken en een uitgebreide lunch tijdens de cursusdag. U ontvangt bovendien een **documentatiemap** die u als naslagwerk kunt raadplegen. Los van de eventuele subsidiëring van de Vlaamse Overheid (zie verder) geeft het IFBD per extra deelnemende collega **5% extra korting** op het **totaalbedrag** met een maximale **korting van 20%** (= 5 deelnemers of meer).

Na ontvangst van uw inschrijving krijgt u een **deelnamebevestiging** en een factuur. Een tweetal weken voor de cursus ontvangt u een **herinnering met nog enige praktische informatie** en een **routebeschrijving**.

### **DE VLAAMSE OVERHEID INVESTEERT IN OPLEIDING: TOT 30% KORTING!**

Het IFBD is erkend als **gecertificeerd opleidingsinstituut**. Dit maakt dat u onze trainingen gedeeltelijk kunt betalen met de subsidies toegekend door de Vlaamse Overheid via het systeem van de "KMO-portefeuille". Indien uw bedrijf voldoet aan de vooropgestelde criteria kan u tot 30% besparen op de opleidingskost. Meer informatie omtrent het systeem kan u vinden op de website van de Vlaamse Overheid: [www.kmo-portefeuille.be](http://www.kmo-portefeuille.be).

### Annulatie.

We begrijpen dat andere prioriteiten kunnen optreden tussen uw inschrijving en de cursus. Indien wij minstens **2 weken voor de cursus** uw annulatie ontvangen zoeken we samen met u naar de beste oplossing. **Minder dan 2 weken voor de eerste cursusdag** bent u ons het integrale bedrag verschuldigd en wordt mogelijks een administratieve kost (€ 75) aangerekend. Wij zijn uiteraard steeds verheugd een collega te mogen verwelkomen in uw plaats.

### **HOTELOVERNACHTING OP DE LOCATIE VAN DE TRAINING**

U kan op onze diverse trainingslocaties veelal een overnachting boeken om de cursus op een ontspannen manier te kunnen aanvangen en/of af te sluiten. Meer informatie hieromtrent vindt u op onze website of via volgende link: [www.ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden](http://www.ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden)

### **IFBD-DATABASE & GDPR**

We houden u graag op de hoogte van de laatste evoluties binnen uw sector. Daarom hebben we uw gegevens opgenomen in onze database. Uw informatie is voor eigen gebruik, wordt beveiligd en nooit aan derden doorgegeven. Hiertoe nemen we alle nodige maatregelen. Te allen tijde heeft u - overeenkomstig de wet "verwerking persoonsgegevens" van 8/12/1992 en de "AVG-reglementering" van 24/5/2016 - recht op inzage, wijziging of verwijdering van uw gegevens. Meer informatie via onze webpagina [www.ifbd.be/nl/GDPR](http://www.ifbd.be/nl/GDPR) of via e-mail: [DPO@ifbd.be](mailto:DPO@ifbd.be).

### **ALGEMENE VOORWAARDEN**

Op onze website op de pagina [ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden](http://ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden) vindt u al onze modaliteiten terug.