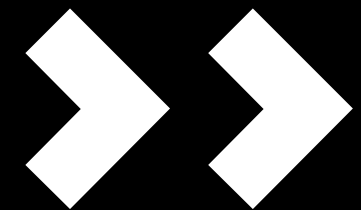


DRIE TECHNOLOGIEËN DIE VOLGEND JAAR MISSCHIEN DOORBREKEN OP JOUW WEBSHOP OF B2B E-BUSINESS PLATFORM

Tijdens de 'Eddie's Corner Tech Sessions' delen experts hun ervaringen over ontluikende technologie. B2B e-business specialist Natch polste bij de Belgische experts in artificiële intelligentie (A.I.), chatbots en Internet of Things (IoT) wat de impact ervan wordt op de e-business activiteiten van Vlaamse bedrijven.



”Zo zorg je best voor een goede IT/business-alignement. Als je management niet mee is, komt je IoT-project zelden van de grond.”

CHATBOTS VOOR CUSTOMER SERVICE VRAGEN

Chatlayer ziet de meerwaarde van hun chatbots vooral in de support functie: snelle, accurate en 24/7 beschikbare customer support service. Dat leidt tot dalende kost en een nieuwe invulling van het takenpakket van je huidige support-werknemers. Chatbots zijn daarnaast ook een ideale interface om achter de schermen van je webshop je interne bedrijfsprocessen te optimaliseren. Zo bouwden ze voor Hyperloop een digitale projectmanager die routinetaken overneemt en verwerkt.

Verder zorgen hun chatbots ook gewoon voor betere communicatie met klanten, want messaging applicaties zoals Facebook Messenger, Whatsapp en webchats zijn de nieuwe manier van communiceren. Zo zijn ook in België de marktleiders in de financiële en telecom-wereld al volop aan de slag met messaging om beter in contact te staan met klanten. Ook andere sectoren volgen. Stijgende klantenvragen en -verwachtingen maken een goede conversationale klantervaring belangrijk.

Maar let op je scope: een chatbot moet in lijn liggen met de doelstellingen van je organisatie. Duidelijk bepalen wat de objectieven zijn en deze nauw bewaken doorheen de opzet van de chatbot is cruciaal.

ACCURATE NEDERLANDSTALIGE EN FRANSTALIGE NLP-ENGINES

De vooruitgang in NLP-engines was dit jaar een grote factor. NLP (natural language processing) is de vaardigheid van een computer om menselijke taal te begrijpen. Hoe accurater, hoe beter de chatbot de klant verstaat en hoe meer kosten je bespaart. Zo is Chatlayer's NLP een accurate Nederlandstalige en Franstalige NLP. Dat is heel belangrijk om een zo natuurlijk mogelijk gesprek te hebben met de chatbot op je webshop.

CONTROLE OVER DE HELE LEVENSWEG VAN JE PRODUCT DANKZIJ IOT EN BLOCKCHAIN

Door middel van IoT en blockchain kan je de levensweg van je goederen volledig in kaart brengen. De verschillende processen, van productie over distributie en effectief gebruik, worden in de blockchain geschreven. Ondertussen registreren slimme sensoren in en rond je product wat er exact mee gebeurt. Hierdoor krijg je een volledig overzicht van de oorsprong en condities waarin goederen beheerd worden. Zo garandeer je kwaliteit, verbeter je service en voorkom je discussies. Volgens Codit heerst er op vlak van IoT in België en Nederland nog wat koudwater-vrees. Organisaties zijn bezig met proof of concepts, maar niet alles haalt de stap naar volledige implementatie. Maar als je een paar dingen in het achterhoofd houdt, hoeft Internet of Things niet voor problemen te zorgen volgens de IoT-specialist.

Zo zorg je best voor een goede IT/business-alignement. Als je management niet mee is, komt je IoT-project zelden van de grond. Bouw ook een open platform, zodat jouw klanten ook alles kunnen inpassen in hun eigen processen en combineren met hun eigen inzichten. IoT mag geen eiland binnen een organisatie zijn. Zo kan je IoT en ERP-software integreren en je ROI maximaliseren.

VEILIG VERBONDEN MICRO-CONTROLLER APARATEN BELANGRIJK

Microsoft lanceerde dit jaar de Azure Sphere. Met deze technologie maakt Codit beveiligde en verbonden microcontrollerapparaten. Zo hou je de connectie tussen je smart devices en je Cloud veilig en kan je vlot data uitwisselen.

AI VOOR BETERE INTERACTIE EN EEN WEBSHOP MET PERSOONLIJKHEID

72 % van de online bezoekers vertrekt opnieuw zonder contact op te nemen. Volgens

AI-specialist Clever zal een virtuele medewerker op je webshop de bounce-rate verlagen en de klant gemakkelijker overhalen om alsnog zijn gegevens na te laten. Een chatbot met een persoonlijkheid zet ook de identiteit van een merk in de verf. Het verhoogt de interactie en biedt een manier om de relatie met de klant te verbeteren.

Daar komt bij dat bedrijven de vragen van hun klanten denken te kennen. Na de launch van een chatbot blijkt dit vaak niet het geval. Een initiële analyse van de meest gestelde vragen is belangrijk om een chatbot te optimaliseren. Zorg er ook voor dat je op het juiste kanaal zit. Je hebt niet veel aan een Facebook-chatbot als je klanten vragen stellen via de website.

Chatbot-gebruik staat nog in zijn kinderschoenen in Vlaanderen: de technologie is relatief onbekend en de mogelijkheden worden verkeerd ingeschat. Sommigen verwachten een volledig geautomatiseerd en zelflerend systeem waar weinig input voor vereist is. Maar bij de opzet is nog steeds menselijke input nodig om te bepalen hoe de chatbot moet reageren op vragen. Dat betekent niet dat de toepassing geen data uit andere bronnen kan halen maar je moet daar realistisch in zijn.

”Is x nog op voorraad?” is een vraag die binnen e-commerce en e-business vaak voorkomt. Dankzij de integratie van ERP binnen het chatbot brein is hierop een onmiddellijk en volautomatisch antwoord geven perfect mogelijk. We kunnen data halen uit databanken maar we kunnen ook databanken verrijken door data uit de chatbot conversatie te pushen naar een databank.

AI GEDREVEN VIRTUELE ASSISTENTEN OP GROEIEND AANTAL KANALEN ACTIEF

De toename van nieuwe kanalen is een zeer belangrijke doorbraak. Chatbots integreren met sociale media, e-mail en binnenkort zelfs smart speakers zoals Google Home en Amazon Alexa. Je hebt dus een platform nodig waarbij die al deze platformen kan integreren. Ons platform richt zich net op die integratie.

*Wil je ook steeds op de hoogte zijn van ontluikende technologieën die relevant zijn voor jouw webshop, e-business of bedrijf in het algemeen? Check dan zeker de Eddie's Corner Tech sessies van Natch op natcheurope.com/eddiescorner. **I***

