

# Wonne, de spraakgestuurde digitale corporatiemedewerker

'En we noemen haar Wonne'. De corporatiesector heeft onlangs haar eerste spraakgestuurde digitale collega mogen verwelkomen. Het is het resultaat van een samenwerking tussen Woonforte, Woonstad Rotterdam, Parteon en Rochdale.

Is Wonne het begin van verregaande robotisering van klantcommunicatie? We vroegen het **Cécile Engelsma**, manager Klantdienstverlening bij Rochdale.

"Een bot is geen mens en kan deze ook niet volledig vervangen."





**V**irtual agents zijn 'hot' in corporatieland. De kennissessie op CorporatiePlein vorig jaar over de proof of concept (PoC) van Suzan Knipp, manager Strategie, Vastgoedsturing & Communicatie bij Woonforte, kon rekenen op grote belangstelling. Toen stond de virtuele medewerker feitelijk nog met de mond vol tanden. Amper een half jaar later spreekt Wonne – zoals de spraakgestuurde digitale corporatiemedewerker is gedoopt – al aardig de taal van de klant.

### Meerwaarde virtuele agent

Cécile, namens Rochdale lid van de werkgroep PoC, blikt terug op de totstandkoming ervan. "We wilden ervaren of een virtuele agent meerwaarde voor onze dienstverlening zou kunnen hebben. In onze zoektocht van ruim een jaar stuitten we vaak op ontwikkelaars van 'chatbots', terwijl wij juist een spraakgestuurde digitale collega zochten. Een collega die ons snel en eenvoudig via de mobiel 24/7 te bereiken maakt voor onze bewoners, met name hen die laaggeletterd zijn en niet altijd even digitaal vaardig. Uiteindelijk werd gekozen voor een partij met ervaring in het ontwikkelen van een Google-based spraakgestuurde virtuele medewerker."

### Reparatieverzoeken

Om de scope van de PoC beperkt te houden, werd besloten om de top tien van reparatieverzoeken aan te houden. Dat ging niet zonder concessies, legt Cécile uit. "Woonforte en Woonstad Rotterdam hebben bijvoorbeeld het hele reparatieonderhoud uitbesteed terwijl Rochdale zestig eigen vakmannen heeft die een belangrijk deel van de reparatieverzoeken voor hun rekening nemen. Dit betekent dat in de PoC de bot niet altijd jouw eigen proces volgt. Gelet op het gezamenlijke doel was dat voor alle vier betrokken corporaties acceptabel."

### Wonne's menselijke kant

De PoC kende een vrij korte doorlooptijd van drie maanden.

"De eerste twee maanden van de PoC stond Wonne nog echt in de steigers. Dit zorgde soms voor teleurstelling en maakte het uitdagend de potentie te blijven zien. In de laatste maand zijn er echter grote sprongen gemaakt, zeker als het gaat om Wonne's 'menselijke kant'. Hierbij ging het niet alleen om kennis, maar ook om empathie en tone of voice. Doel was een conversatie met Wonne zo natuurlijk mogelijk te laten verlopen, voor zover de huidige techniek dat toelaat. Het Nederlands is binnen Google pas sinds begin dit jaar beschikbaar. Taalkundig is Wonne dan ook nog lerende en haar stem klinkt 'robotisch'. Dit laatste zouden we overigens niet anders willen. We vinden het wel zo netjes om onze bewoners te laten weten dat zij met een digitale medewerker praten om verwarring en irritatie te voorkomen. Een bot is immers geen mens en kan deze ook niet volledig vervangen."

### Functioneringsgesprekken

Wonne is nog niet zover om live in te worden gezet, vervolgt Cécile. "Daar zijn nog wel wat 'functioneringsgesprekken' voor nodig. Zo verstaat Wonne je niet altijd en reageert zij soms wat traag. In de basis kan ze wel omgaan met accenten, bij Parteon hebben ze getest met het Zaanse accent en dat ging goed. Ook hebben we geleerd dat Wonne het best in korte zinnen kan praten. Bij lange zinnen klinkt ze echt té robotachtig en praat ze bovendien vrij snel. Voor een goede klantbeleving moet dat anders. Onze eerste ervaringen zijn zeker positief. Binnen het gestelde kader kan Wonne een goed lopend gesprek faciliteren én de juiste oplossing bieden."

### Werkdag

Op de vraag hoe een gemiddelde werkdag van Wonne eruit ziet, zegt Cécile: "Wonne kan je helpen als bijvoorbeeld je dak lekt, je riool verstopt is, je cv niet werkt of je kraan stuk is. Zij kijkt eerst wie je bent om vervolgens de klantvraag helder te krijgen. Om vast te stellen of je reparatieverzoek legitiem

is checkt ze serviceabonnementen en garantiebepalingen. Ter ondersteuning van de dialoog en dienstverlening biedt Wonne ook documenten en beeldmateriaal aan zoals klusvideo's. Natuurlijk kan ze ook een afspraak ter reparatie met je maken, je dirigeren naar de dichtstbijzijnde aanbieder van diensten en je waar nodig in contact brengen met een eerste lijns live collega."

### Wonne als coach

Ze vervolgt: "Wonne kan bij frequent voorkomende klantvragen repeterende handelingen van medewerkers afvangen en zo zorgen van kortere wachttijden en meer tijd voor het oplossen van complexe klantvragen. In de toekomst zouden we Wonne ook als coach kunnen inzetten ter ondersteuning van onze klantcontact medewerkers, om bijvoorbeeld mee te luisteren en kennis aan te dragen en/of suggesties te bieden ter verbetering van het klantcontact."

### Onvolwassen

Wonne – of beter gezegd de techniek – zal daarvoor nog meer volwassen moeten worden, zegt Cécile. "Voor ontwikkeling van een digitale collega die alle woonvragen kan beantwoorden is de techniek nog niet volwassen genoeg. Een bot die het gehele scala aan klantvragen kan afhandelen lijkt op dit moment een stap te ver qua beheer en inrichting. Echter, toegepast op één aandachtsgebied zoals het reparatieverzoek, kan het zeker een goede toevoeging zijn op de bestaande communicatiekanalen en klantcontactmedewerkers ondersteunen. Gelet op de snelle ontwikkelingen op dit vlak is het wellicht zelfs raadzaam hier al een begin mee te maken."

### Mooiste leerpunt

Cécile is tevreden met de opgedane ervaring in de PoC. "Als corporaties hebben we veel kennis opgedaan over artificial intelligence en wat er allemaal komt kijken bij het ontwerpen van een virtuele medewerker. Aangezien we als vier corporaties nog nooit met elkaar hadden samengewerkt en zeker niet aan een dergelijk project, was het in het begin best spannend. Blijven we gedurende het project één zienswijze behouden, lukt het om daar waar nodig de individuele mening opzij te schuiven ten gunste van het collectief? Uiteindelijk bleek dit helemaal geen issue en is er nauwelijks een beroep gedaan op de stuurgroep om harde noten te kraken. Het besef dat we als corporaties onderling heel goed in staat zijn de handen ineen te slaan ter verbetering van ons presteren is misschien wel het mooiste leerpunt."

### Smaak van succes

Het succes van de PoC smaakt naar meer, beaamt Cécile. "Binnen Rochdale voeren we momenteel het gesprek over eventuele vervolgstappen. Een optie is doorontwikkeling naar een Minimal Viable Product. Bewoners zouden hiermee vervolgens kunnen testen. Hun mening is essentieel. In de PoC hebben klantcontactmedewerkers van de vier corporaties – mede omwille van tijd – het testen verzorgd. Dit was intern ook goed voor het draagvlak. Is dit echter al het moment om door te pakken, is hiervoor binnen onze drukke projectkalender nu ruimte en tijd? En zo ja, in welke vorm en samenstelling pakken we door? Deze vragen kunnen we niet aan Wonne voorleggen, die zullen we de komende maanden zelf moeten beantwoorden." ■



Foto: Winand Stut

PoC-leden Suzan Knipp, manager Strategie, Vastgoedsturing & Communicatie bij Woonforte en Brecht den Ouden, business consultant Digitale Innovatie en Transformatie bij Woonstad Rotterdam over de samenwerking:

"De PoC heeft aangetoond dat samenwerken van corporaties loont," zegt Suzan. "Het is duur om een virtuele medewerker te maken. Voor middelgrote en zeker voor kleinere corporaties is de business case nu nog lastig sluitend te krijgen. Samenwerking met andere corporaties is daarom noodzakelijk, ook al verschillen we in hoe we dingen doen. We gaan nu onderzoeken of we 80 procent overeenkomst halen, dan is het mogelijk om de ontwikkeling gezamenlijk verder op te pakken."

"Dit traject heeft ons onder andere geleerd dat er heel veel data nodig is om te komen tot een werkbare chatbot

een natuurlijke dialoog," blikt Brecht terug. "De PoC heeft ervoor gezorgd dat de nieuwsgierigheid naar een chatbot voor Woonstad Rotterdam alleen maar is toegenomen. Ook wij gaan onderzoeken wat hier de mogelijkheden voor zijn."



Foto: Woonstad Rotterdam