

Laura Gruson (VVA-informatisering):

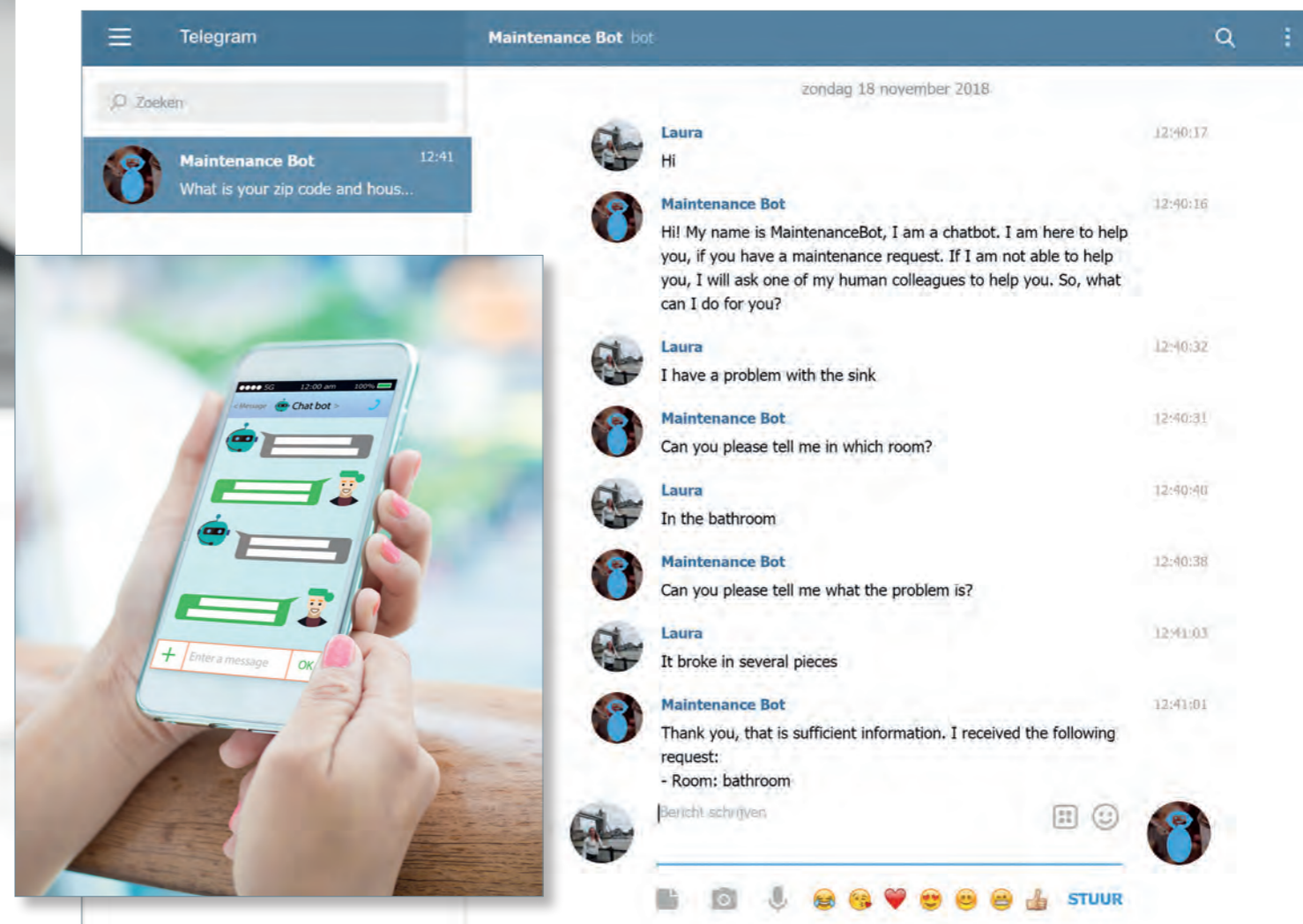
Wees niet bang om te experimenteren met een chatbot

Woningcorporaties hebben de afgelopen jaren flink ingezet op efficiënter contact met huurders. Zo nemen de digitale contactmogelijkheden toe, waar dit fysiek en telefonisch contact zou moeten vervangen. Een rijzende ster aan de digitale hemel is de inzet van een chatbot. Kan een chatbot het contact met de huurder overnemen? Wij vroegen het aan **Laura Gruson**, Business Consultant bij **VVA-informatisering**, die onderzoek deed naar chatbots bij woningcorporaties.

Afgelopen jaar studeerde Laura af aan Tilburg University. Bij haar onderzoek naar chatbots bij woningcorporaties heeft Laura vooral gekeken naar de toepassing van een chatbot voor het onderhoudsproces. Op de vraag waarom, vertelt ze: "Dit proces is opeenvolgend opgebouwd en

generiek voor de meeste corporaties. Een extra uitdaging in dit proces is dat het integraties vereist met verschillende applicaties. Hierdoor werden diverse aspecten en mogelijkheden van de chatbot onderzocht."

>>



Aangeleerde intelligentie

"Een chatbot is een chat-robot die vragen of verzoeken kan beantwoorden op basis van intelligentie die haar geleerd is," definieert Laura. "Deze vorm van intelligentie wordt ook wel kunstmatige intelligentie genoemd. De bedoeling van de chatbot is dat zij reageert alsof ze een daadwerkelijk menselijke medewerker is en dus een conversatie met de huurder kan aangaan. Hiervoor heeft zij een goed gevulde kennisbank nodig en maakt zij gebruik van natuurlijke taalverwerking en intelligentie om deze conversatie te laten plaatsvinden."

Ondersteuning van het KCC

De tijd die corporatiemedewerkers momenteel kwijt zijn bij een regulier klantcontact, is volgens Laura een belangrijke reden om te kijken naar de mogelijkheden van chatbots. "Een chatbot kan de vraag screenen en waar mogelijk de klant al helpen bij de vraag. Daarbij kun je aangeven dat de vraag doorgestuurd wordt naar een menselijke medewerker wanneer de chatbot er niet uitkomt. Hierdoor kunnen medewerkers de tijd gebruiken om zich te richten op de specifiekere of lastigere vragen. De chatbot hoeft daarbij telefonisch of persoonlijk contact niet te vervangen, maar dient puur als ondersteuning van het KCC."

Ieder moment beschikbaar

Het belangrijkste verschil tussen regulier online contact en contact via een chatbot is het gemak voor de huurder. "Online kan veel worden gedaan, maar huurders moeten vaak zoeken waar ze precies moeten zijn en hoe stappen doorgelopen moeten worden," legt Laura uit. "Meestal is het sneller om bijvoorbeeld telefonisch contact te zoeken met de corporatie, omdat medewerkers dan gelijk weten waar ze moeten kijken. Een goed ingerichte chatbot kan dit ook. Als een huurder bijvoorbeeld het e-mailadres wil wijzigen, kan dit aan de chatbot worden gevraagd. Daarbij kan een chatbot 24 uur per dag vragen beantwoorden, waardoor een huurder bijvoorbeeld via de chat gemakkelijk een reparatieverzoek kan indienen en inplannen. Dat komt onderaan de streep de huurder tevredenheid ten goede."

Als goede voorbeelden in andere sectoren van een chatbot noemt Laura Blue Bot (BB) van KLM en Billy van Bol.com. "Deze chatbots zijn volledig geïntegreerd en kunnen bijvoorbeeld producten bestellen, vluchten boeken en de status hiervan ophalen. Zowel BB als Billy laten zien dat een chatbot heel succesvol kan zijn, maar dat goed management wel nodig is. Kwalitatief goede en schone data hebben grote invloed op

>>

de mate van succes, zeggen ze bij Bol.com. En dat klopt: op het moment dat er rommel in de chatbot wordt gestopt, komt er ook rommel uit."

Snel te gebruiken

In haar onderzoek heeft Laura een voorstel gemaakt hoe een woningcorporatie een chatbot binnen de organisatie kan uitrollen. Op de vraag wat daarbij de belangrijkste resultaten waren, zegt ze: "Een simpele chatbot kan enorm snel in elkaar gezet worden. Op het moment dat er geen integraties met andere systemen nodig zijn, is een prototype dat de meest generieke vragen beantwoordt zo opgezet. Vanuit daar kan de chatbot uitgebreid worden naar grotere en meer ingewikkelde processen."

Het reparatieverzoekenproces zoals deze nu gepresenteerd wordt in een vragenboom, bleek met een chatbot gebruiksvriendelijker ingericht te kunnen worden. "Het reparatieverzoek draait in principe om drie elementen: de ruimte (badkamer), het object (de kraan) en het probleem (lekt). Als we vanuit deze gedachtegang redeneren, wordt het proces een stuk duidelijker voor zowel de huurder als de corporatiemedewerkers."

Transparant communiceren

"Daarbij moeten ook de verwachtingen van de huurder gemanaged worden," gaat Laura verder. "Bij een probleem maakt het hen vaak niet veel uit via welk kanaal ze geholpen worden, als ze maar geholpen worden. Een chatbot biedt hier uitkomst door de huurder 24/7 'te woord' te staan, maar daardoor kan de reactie wel minder menselijk overkomen. Het is daarom belangrijk aan de voorkant transparant te zijn door te vermelden dat de huurder communiceert met een chatbot. De huurder zal hierdoor beter begrijpen waarom sommige vragen mogelijk herhaald moeten worden of de reactie wat minder menselijk klinkt."

Eén proces

"Ook al zou je het liefst willen dat de chatbot honderd procent van de vragen van de huurder beantwoordt, in de praktijk zullen er altijd vragen gesteld worden die de chatbot niet begrijpt," gaat Laura verder. "Bijvoorbeeld omdat de huurder niet goed Nederlands spreekt of een heel specifieke vraag heeft waar de chatbot geen kennis van heeft. Het is een goed streven om 80 procent van de vragen door de chatbot af te laten handelen, terwijl medewerkers de overige 20 procent oppakken."

"Een corporatie is daarbij gebaat om klein te beginnen. In andere woorden: met één proces of zelfs slechts een onderdeel daarvan. In het kader van bijvoorbeeld het onderhoudsproces, begin met de meest voorkomende reparatieverzoeken. Probeer deze in dialoogstructuren te vangen, test vervolgens of deze structureren werken en breidt

de chatbot zo langzaam uit. Deze methode zorgt ervoor dat er uiteindelijk een kwalitatief hoge chatbot uitgerold wordt."

Informatiehulpje

Kijkend naar de rol die chatbots de komende jaren in zullen nemen, voorspelt Laura: "Ik verwacht dat de eerste chatbots als een informatiehulpje aangeboden zullen worden. Simpele vragen als 'wat zijn jullie openingstijden' kunnen hiermee beantwoord worden. Hier opvolgend kan de chatbot uitgebreid worden om, bijvoorbeeld met afbeeldingen, te laten zien waar en hoe een e-mailadres gewijzigd kan worden, of hoe een vragenboom doorlopen moet worden. In deze setting hoeven er nog geen koppelingen met systemen gelegd te worden en kan de chatbot huurders sturen om zoveel mogelijk online af te handelen."



"In de ultieme situatie voorzie ik wel koppelingen met ICT-systemen van de corporatie, zodat de chatbot bijvoorbeeld reparatieverzoeken kan loggen en inplannen, en gegevens van huurders aangepast kunnen worden. Deze chatbot kan via een chat venster op de website worden aangeboden, maar ook via verschillende berichtenplatformen waaronder Facebook Messenger en WhatsApp."

Gewoon beginnen

Op dit moment bereiden verschillende corporaties zich voor op het in gebruik nemen van een chatbot. Het advies van Laura aan deze corporaties is, 'wees niet bang om te experimenteren'. "Op het moment dat er een simpel prototype staat, dan wordt de beleving steeds groter en wordt het duidelijker wat het uitrollen van een chatbot precies inhoudt. Wat er dus bij komt kijken om de chatbot te laten werken en te verbeteren. En daar heeft de huurder uiteindelijk veel voordeel van." ■