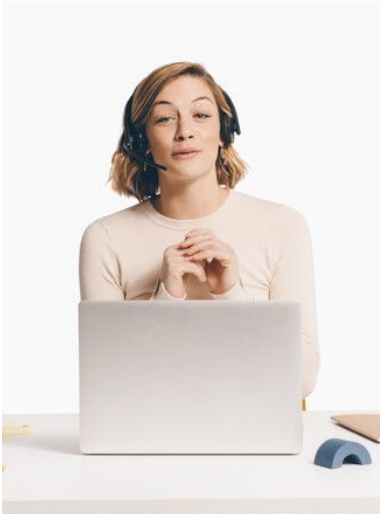


Zendesk AI

De kracht van AI ontsluiten in de
gehele klantenservice-ervaring





Ontgrendel de kracht van AI in je gehele service-ervaring

- 01** Klantenservice onder druk
- 02** AI als redding
- 03** Waarom Zendesk AI anders is
- 04** Verbindingen leggen: van bots, intelligente workflows en kennisbeheer
- 05** Hogere agentproductiviteit, agentflexibiliteit en CSAT
- 06** De toekomst van AI in klantenservice

01 Klantenservice onder druk

In een tijd van torenhoge klantverwachtingen, personeelstekorten en economische onzekerheid helpt AI klantenserviceteams op te schalen en wendbaar te blijven.



Klantenservice heeft een kantelpunt bereikt, waarbij AI het potentieel heeft om een revolutie teweeg te brengen in de manier waarop bedrijven met klanten communiceren.

Je hebt waarschijnlijk gehoord van innovaties zoals ChatGPT, en een overvloed aan nieuwe AI-toepassingen zien opduiken in het ecosysteem van klantervaring-oplossingen.

Je klanten hebben het begrepen: **71% zegt dat AI hen helpt sneller antwoorden te krijgen.**

Tegelijkertijd wordt het steeds moeilijker om klanten de ervaring te geven die ze verwachten. Er wordt van je gevraagd de productiviteit op te voeren en tegelijkertijd de kosten laag te houden, en grote aantallen tickets te beheren in een context van economische onzekerheid.

Klantenserviceteams hebben tools nodig die agenten bevrijden van repetitieve taken, zodat ze productiever kunnen zijn en zich kunnen richten op hoogwaardige gesprekken die echt een menselijke touch nodig hebben, terwijl klanten de mogelijkheid krijgen om zelf antwoorden te vinden zonder tickets te hoeven openen.

Dat is waar Zendesk AI om de hoek komt kijken.

02

AI als redding



60%

van de klanten zegt nu hogere normen voor klantenservice te hanteren



81%

van de serviceteams verwacht dat het ticketvolume de komende 12 maanden zal toenemen



70%

van de agents voelt zich niet goed in staat om hun werk te doen

AI is de perfecte oplossing voor de uitdagingen van vandaag. Voor klantenserviceteams die onder druk staan, biedt AI flexibiliteit, veerkracht en schaalbaarheid. In een tijd waarin bedrijven wendbaar moeten blijven en tegelijkertijd de kosten in de hand moeten houden, helpt AI serviceteams efficiënter te werken door repetitieve taken te automatiseren en menselijke middelen toe te wijzen aan de dingen die echt een menselijke aanpak nodig hebben.

AI-gebaseerde inzichten helpen agents en beheerders ook om klanten te begrijpen en de beste actie te bepalen om een probleem op te lossen. Serviceteams kunnen hun werk sneller en doeltreffender doen, wat enorme besparingen in tijd en moeite oplevert.

Maar het soort AI dat je nodig hebt, ligt buiten bereik. Dat komt omdat veel AI-oplossingen op de markt traag en duur zijn en zware IT-uitgaven, langdurige implementatieprocessen en zeer gespecialiseerde resources vereisen, alleen al om van start te gaan. Andere zijn onvolledig, ontworpen om slechts op een beperkt deel van je CX te werken, en frustrerend voor je klanten, die te maken krijgen met onhandige bots die hen alleen maar in de weg zitten.

Als gevolg daarvan zeggen de meeste CX-leiders dat hun plannen voor AI ad hoc zijn en niet strategisch.

Elk bedrijf kan echter profiteren van AI. Wat als je een klein bedrijf bent dat supersnel groeit en je klantenservice moet opschalen om bij te blijven? Het toewijzen van budget, tijd en deskundigheid voor het opzetten van AI is waarschijnlijk een uitdaging.

En wat als je een groot bedrijf bent dat ook snel moet opschalen en het je niet kan veroorloven om negen maanden te wachten tot de oplossing er is?

Zendesk AI is de oplossing.

AI is de perfecte oplossing voor de uitdagingen van vandaag. Voor klantenserviceteams die onder druk staan, biedt AI flexibiliteit, veerkracht en schaalbaarheid.

03

Krachtige AI binnen handbereik

Zendesk maakt AI toegankelijk voor kleine startups, grote ondernemingen en iedereen daartussenin. AI is traditioneel erg complex, maar bij Zendesk hebben we voor een andere aanpak gekozen. Wij hebben een oplossing gecreëerd die kant-en-klaar kan worden gebruikt, zodat serviceteams onmiddellijk waarde krijgen.

Een nieuwe benadering van AI

Conventionele AI-oplossingen bieden een technisch platform dat bedrijven kunnen gebruiken om AI-modellen te trainen en in hun software op te nemen. Neem bijvoorbeeld een e-commercebedrijf dat veel voorkomende zaken als terugbetalingen, bestelstatus en retouraanvragen wil herkennen en automatiseren. In het verleden identificeerde het bedrijf 50 tot 100 voorbeelden van elk type verzoek en gebruikte die om het AI-model te trainen, wat een moeizaam proces kan zijn.

Met de nieuwe geavanceerde AI van Zendesk bouwen we een nieuwe manier om te helpen. Het is enterprise-grade AI voor klantenservice waarmee je bedrijf binnen enkele minuten - niet maanden - krachtige intelligentie kan aanboren en inzetten in je CX-activiteiten.

Je kunt klanten automatisch het juiste antwoord geven op basis van wat zij willen met de interactie, zonder tussenkomst van een agent. Onze intelligentie is binnen handbereik van je agents en werkt samen met onze gebruiksvriendelijke tools om elke agent op de snelste weg naar een oplossing te zetten.

En door voortdurend te leren met je CX-organisatie, wordt deze beter in het bedienen van je klanten.

Een wereld waarin je klanten 24/7 snelle en nauwkeurige antwoorden krijgen op elk kanaal ligt binnen handbereik. Met de juiste toon, context en prikkels om ze terug te laten komen. Met behulp van AI worden agents vrijgemaakt om zich te concentreren op meer praktisch werk, zodat ze geen tijd hoeven te besteden aan saai, repetitief werk. Dit kan leiden tot meer tevreden werknemers en minder verloop.

En AI werkt automatisch achter de schermen om je activiteiten te verbeteren. Je kunt al je klantinteracties op schaal beheren vanaf één plek, in een uiterst flexibel systeem, terwijl je de workflows optimaliseert op basis van feedback van klanten, trends en inzichten. Dus je kunt eindelijk AI voor je laten werken.

PRODUCT



Cristina Fonseca
VP, Product

"Bij Zendesk geloven we dat AI eenvoudig te gebruiken, mooi ontworpen en snel te implementeren moet zijn, zodat klanten vanaf dag één waarde kunnen krijgen."

Wat Zendesk AI anders maakt

Onze AI is een game-changer voor klantenserviceteams. Het is gebouwd op onze eigen verzamelde kennis en geïntegreerd met onze producten op een mooie, eenvoudige manier. Je zet het aan en het werkt binnen enkele minuten, niet maanden. Dat is een game-changer voor klantenserviceteams.

- **Toegankelijk voor iedereen:** Krachtige AI die vanaf de eerste dag werkt en binnen enkele minuten klaar is voor gebruik. Geen behoefte aan ontwikkelaars, zware IT-uitgaven of maandenlange doorlooptijd.
- **Bots die service slimmer maken:** Bots die vooraf geconfigureerd zijn om de meest voorkomende soorten klantproblemen te detecteren waarmee CX-teams in je sector te maken krijgen, zodat het handmatige werk van het trainen van een bot om te identificeren wat je klanten willen, wegvalt.
- **Ontworpen met agents in gedachten:** Onze AI is intuïtief voor agents en beschikbaar naast al hun tools in een gecentraliseerde werkruimte, waardoor je agents productiever kunnen werken en zich kunnen richten op zinvol werk.
- **Geoptimaliseerd voor perfectie:** Gebaseerd op biljoenen datapunten van echte service-interacties, is Zendesk AI verfijnd zodat je uitstekende service kunt realiseren. En het wordt geleidelijk steeds slimmer, wat betekent dat je bij elke stap steeds beter wordt.



Waar kan ik een maattabel vinden voor de urban schoenencollectie?



Hoi, welkom bij Shoe La La. Hier zijn enkele artikelen om mee aan de slag te gaan:

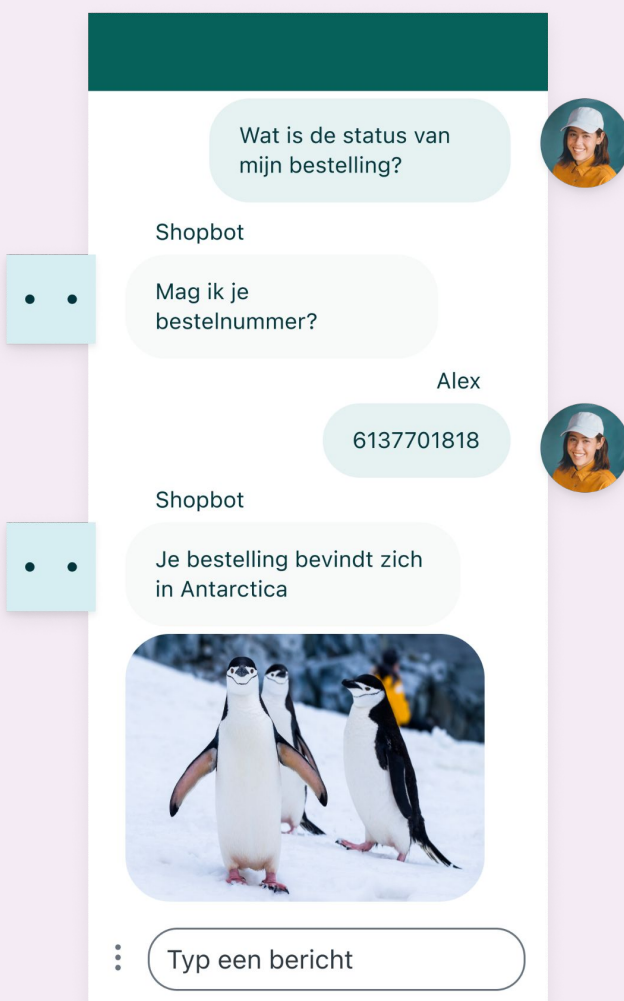
- ✓ Maattabel voor sneakers
- ✓ Tips voor schoenonderhoud
- ✓ Ruilen en retourneren

04

Verbindingen leggen met AI

Zendesk AI is een intelligente laag die bovenop je CX-oplossing ligt en inzichten genereert om je bedrijf efficiënter te maken.

De gecombineerde kracht van AI met menselijke ondersteuning helpt klantenserviceteams slimmer te werken. Agents en admins krijgen tools in handen om taken als afwending, triage, intelligente workflows en kennisbeheer efficiënter af te handelen.



De combinatie van de kracht van AI met menselijke ondersteuning helpt klantenserviceteams slimmer te werken. Agents en admins krijgen tools in handen om taken als afwending, triage, intelligente workflows en kennisbeheer efficiënter af te handelen.

Slimmere zelfbediening

Bots zijn de beste vriend van een support agent. Ze zijn uiterst effectief in het wegnemen van repetitieve vragen en taken - zoals het resetten van wachtwoorden en verzoeken om terugbetaling - van het serviceteam, zodat agents zich kunnen richten op gesprekken met meer toegevoegde waarde. Bots van Zendesk zijn eenvoudig op te zetten en in te zetten op alle berichtenkanalen, en ook eenvoudig aan te passen en te veranderen.

Bot-bouwer: De sleutel tot deze flexibiliteit is de bot-bouwer van Zendesk, een click-to-configure tool waarvoor geen code nodig is. Beheerders kunnen de reacties die de bot gebruikt om individuele problemen van klanten aan te pakken aanpassen met vooraf geconfigureerde berichten, artikelen uit je helpcentrum en meer - geen codering of ontwikkelaars nodig. Jij bepaalt de interactie van de bot met je klanten op een manier die voor je bedrijf het meest zinvol is.

Geavanceerde bots: Geoptimaliseerde bots voor berichten en e-mail die gebruikmaken van de meest uitgebreide database met klantintenties, specifiek voor CX-teams in je branche, voor meer gepersonaliseerde en nauwkeurige antwoorden, een hogere productiviteit van agents en een snellere installatie.

[Meer informatie over onze bot-bouwtools vind je hier](#)



Intelligente workflows

Wanneer klanten communiceren met bots en vragen stellen via verschillende kanalen, classificeert en categoriseert **Intelligent Triage** automatische inkomende klantgesprekken op basis van hun intentie, sentiment en taalgebruik.

Hierdoor kunnen supportteams automatisch prioriteiten stellen en deze problemen naar de juiste agent leiden. Zendesk AI integreert ook met je CRM om de context van klantgesprekken te verzamelen, zodat agents alle relevante informatie binnen handbereik hebben om in te springen en te helpen.

Assistentie van agents

Intelligentie in het contextvenster toont deze AI-gedreven klantinzichten in de werkruimte van de agent en stelt de relevante antwoorden voor om het probleem van de klant op te lossen. Dit zet agents op de snelste en meest efficiënte weg naar een oplossing. Gemiddeld besparen Intelligent Triage en Intelligentie in het contextvenster 45 seconden per ticket, wat kan oplopen tot uren besparing.

[Meer informatie over Intelligent Triage en Intelligentie in het contextvenster](#)

Intelligente triage

Inkomende nieuwe aanvraag



Hallo, ik heb nog steeds geen bevestiging van mijn bestelling ontvangen. Wat is de status van mijn bestelling?

Verrijken met voorspellingen

☒ Doel: Wat is de status van de bestelling?

☒ Taal: Nederlands

☒ Sentiment: Negatief

Kennisbeheer

PRODUCT



Cristina Fonseca

VP, Product

"Kennisbeheer wordt heel vaak verwaarloosd, terwijl het een enorm belangrijke component van het hele AI-ecosysteem is."

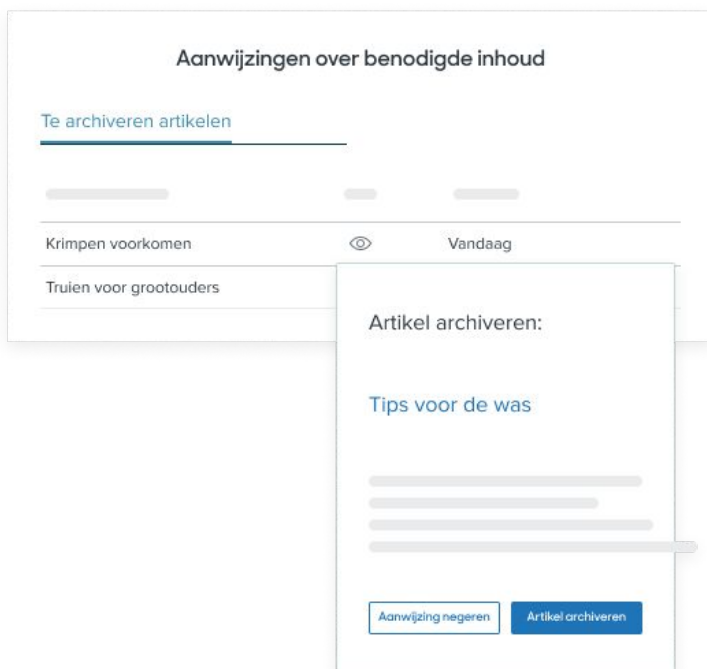
Zendesk AI kan relevante helpcenterartikelen in je klantgesprekken weergeven en het kan de gaten opvullen waar artikelen nog niet bestaan.

Aanwijzingen over benodigde inhoud zijn vriendelijke aansporingen om je kennisbank te verbeteren. Zendesk AI scant elk inkomend ondersteuningsverzoek en verzamelt die trending topics voor kennisbeheerteams. Als een beheerder een onderwerp ziet opduiken, kan hij samen met zijn kennisbeheerteam een helpcenterartikel maken, zodat klanten zelf de antwoorden kunnen krijgen die ze nodig hebben.

Zendesk AI toont ook de best en slechtst presterende artikelen in je kennisbank. Met deze signalen kunnen beheerders ineffectieve artikelen optimaliseren of buiten werking stellen en ervoor zorgen dat hun hardst werkende inhoud relevant en actueel blijft - een belangrijk ingrediënt voor succesvolle afwending.

Macro-suggesties voor admins zijn nieuwe, door AI gesuggereerde gedeelde reacties die admins kunnen maken om agents te helpen sneller en consistentier te reageren. Onze AI identificeert hiaten in bestaande macro's en creëert relevante antwoorden, zodat er minder tijd wordt besteed aan het analyseren van tickets en conversaties.

[Meer informatie over kennisbeheer en voorgestelde macro's](#)



05

Hogere productiviteit, flexibiliteit van agents en CSAT

Met Zendesk AI kunnen bedrijven hun klantenservice opschalen zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit, zodat iedereen wint: klanten krijgen onmiddellijk antwoord op hun veelvoorkomende verzoeken, agents kunnen zich concentreren op complexe taken en bedrijven worden productiever en flexibeler.

Productiviteit

AI verhoogt de productiviteit door handmatig werk te identificeren dat kan (en moet) worden geautomatiseerd en door agents verzoeken te laten behandelen die echt een menselijke aanpak nodig hebben. Bij de meeste bedrijven wordt 50 tot 70 procent van de verzoeken om klantenservice gedreven door slechts 20 tot 30 onderwerpen. Door realtime intelligentie te gebruiken om inzicht te krijgen in die onderwerpen en de reacties daarop te automatiseren, kunnen bedrijven zo efficiënt mogelijk te werk gaan.

Flexibiliteit

Zendesk AI maakt bedrijven wendbaarder en veerkrachtiger, vooral in tijden van volatiliteit of piekvraag. Door veel voorkomende problemen te automatiseren en die last van hun agents weg te nemen, kunnen serviceteams zich aanpassen aan plotselinge veranderingen in ticketvolumes en effectiever opereren in hun hele organisatie. Zendesk AI's afwending en agentondersteuning helpt bedrijven ook om nieuwe agents sneller aan boord te nemen en op te leiden - een groot voordeel voor teams die te maken hebben met uitdagingen op het gebied van personeel en aanwerving.

Tevreden agents

Het werk van een agent kan zeer stressvol zijn. Zendesk AI maakt hun leven een stuk eenvoudiger door hen te behoeden voor repetitieve verzoeken en hen te helpen problemen van klanten effectiever op te lossen. Agents voelen zich minder overweldigd en komen beschikbaar om complexer, zinvoller werk aan te pakken - met een direct effect op werktevredenheid en retentie.

Loyale klanten

AI verhoogt de klantervaring. Mensen willen snelle, effectieve ondersteuning op elk kanaal, zowel van bots als van agents. Zich gehoord en gezien voelen heeft een directe invloed op hoe klanten je merk ervaren - en of ze al dan niet terugkomen. Meer dan 80 procent van de klanten zegt dat een positieve service-ervaring de kans vergroot dat zij opnieuw een aankoop doen.

"Bij de meeste bedrijven wordt 50 tot 70 procent van de verzoeken om klantenservice gedreven door slechts 20 tot 30 onderwerpen. Door realtime intelligentie te gebruiken om inzicht te krijgen in die onderwerpen en reacties daarop te automatiseren, kunnen bedrijven zo efficiënt mogelijk te werk gaan."

Cristina Fonseca
VP, Product

06

De toekomst van AI in klantenservice

Inzichten voor groei

Met Zendesk AI kunnen klantenserviceteams zich richten op het creëren van waarde in plaats van alleen het licht te laten branden. Realtime intelligentie creëert een nieuwe en waardevolle bron van inzichten waarmee serviceleiders proactief kunnen werken aan de aanpak van operationele problemen in het ecosysteem van de klantenservice en het bedrijf als geheel.

Leiders in de klantenservice meer mogelijkheid geven

AI stelt leiders in de klantenservice in staat proactief te zijn door hen te helpen prioriteiten te stellen en te reageren op bedrijfskritische problemen. Denk aan een e-commerce serviceteam dat een toename opmerkt van het aantal klanten dat contact opneemt met support omdat ze een transactie niet kunnen afronden.

Door inzichten op basis van AI te gebruiken om die tickets te prioriteren en het probleem snel op te lossen, heeft het serviceteam een positieve impact op de klantervaring en de inkomsten van het bedrijf.

Bovendien helpt het serviceteam, door een geautomatiseerde workflow te creëren om hetzelfde probleem in de toekomst te beheren, het bedrijf zijn efficiëntie en klantervaring te verbeteren. Meer gesprekken betekent dat de AI slimmer wordt, wat op de lange termijn nog meer voordelen oplevert.

Dit is een nieuwe aanpak - een nieuwe visie op AI voor klantenserviceteams. Bij Zendesk geloven we dat AI voor iedereen toegankelijk moet zijn. Het is gemakkelijker dan ooit tevoren om te implementeren en uitstekende resultaten te zien. Wij weten precies waar klantenserviceteams waarde kunnen creëren en we willen je graag de weg wijzen met AI.

"Gewapend met de inzichten die door AI aan het licht komen, hebben leiders in de klantenservice nu een plaats aan tafel en kunnen zij aangeven waar het bedrijf zijn investeringen en inspanningen op moet richten."

Cristina Fonseca
VP, Product

Meer informatie over Zendesk AI

Met Zendesk helpt onze gebruiksvriendelijke AI serviceteams om ondersteuning te schalen en te vereenvoudigen. Implementeer snel om meteen te beginnen met het oplossen van problemen, haal relevante inzichten naar boven om je team te helpen, verminder repetitief werk en begin met het bouwen van betere bots.

Ga vandaag nog aan de slag

