



Stakeholders

Welke actoren zijn betrokken bij een succesvolle realisatie van het chatbot project?

Interne stakeholders

- Besliser over introductie van chatbot
- Product owner verantwoordelijk voor het succes van het initiatief
- Interne project manager
- Interne change manager
- Marketing afdeling
- Brand management
- Online content management
- Klantendienst
- Serviceagenten die na handover moeten overnemen
- HR afdeling
- Interne business analyst
- Interne IT ontwikkelaars
- Interne IT architecten

Externe stakeholders

- Externe project manager
- Externe change manager
- Externe business analisten
- Externe IT ontwikkelaars
- Externe IT service providers
- Externe service center providers



Acties

Welke acties moet de chatbotmodule kunnen ondernemen?

- Aanwezigheid van een klant/prospect herkennen? Identiteit? Klant aanporren? Adhv welke triggers?
- Open en/of gesloten vragen stellen en beantwoorden? Enkel standaardantwoorden geven?
- Welke input begrijpen? Taalkeuze? Tekst, emoji's en/of spraak? Tekst schrijven en/of uitspreken? Andere symbolen als emoji's of GIFs tonen?
- Doorverwijzen naar sites of toepassingen? Moet chatbot meevolgen naar andere sites?
- Commerciële transacties uitvoeren? Commerciële suggesties maken? Op basis van welke data?
- Gesprek overdragen aan menselijke actor?
- Commerciële en/of klanteninformatie geven? Interactiedata bijhouden?



Functionele specificaties

- Aan welke functionele specificaties moet het chatbotsysteem voldoen? Gespreksscenario's gekoppeld aan Q&A databank? Toegang tot systemen met commerciële en/of klanteninformatie?
- Link met sociale mediaprofielen? Toegang tot systemen om klantentransacties te kunnen voltooiën? Systemen om handovers te realiseren met info over klant? Creatie van een databank met gebruiksdata?
- Rapportagemodule over gebruik en effectiviteit van de chatbot? Databeveiliging en privacy?



Meerwaarde

Voor de klant

- In welke taken zal de chatbot de klant ondersteunen?
- Wat is het voordeel voor de klant om met een chatbot te werken in vergelijking met hoe de klant nu naar oplossingen zoekt?
- Wat is er mis met de huidige werkwijzen?

Voor de organisatie

- Op welke commerciële opportuniteiten wil je inspelen met de chatbot?
- Worden er extra commerciële resultaten verwacht? Klantentevredenheid? Klantenretentie? Klantenwerving? Extra verkoop?
- Is concurrentiële druk de trigger geweest voor het chatbot initiatief? Moet je volgen? Wil je een leider zijn?
- Welke organisationele pijnpunten zal de chatbot verhelpen?
- Wat kan er gerealiseerd worden met de vrijgekomen (personeels)ruimte?



Merkrelatie

- Welke merkelementen willen we meegeven aan de chatbot? Welke naam krijgt de chatbot? Een woordspeling op het merk? Een naam van de oprichter, merkambassadeur, ... ?
- Welke vorm zal de chatbot aannemen? Mens? Mannelijk, vrouwelijk? Een bepaalde categorie medewerker? Een specifiek beroep? Of een robot, dier, abstracte vorm, geen vorm?
- Welke kleurenpalet willen we inzetten? Merkkleuren? Of kleuren die bepaalde emoties oproepen? Toon en persoonlijkheid? Vrolijk, speels, hulpvaardig, onderzoekend, ernstig, zakelijk...?



Kanalen

- Op welke kanalen zal de chatbot beschikbaar zijn? Eigen website? Ingebed in een bestaande app? Als aparte app? Via sociale media?
- Via welke toestellen moet de chatbot toegankelijk zijn? Laptop/Desktop? Mobiel? Klein scherm of groot scherm? Welke taalmodaliteiten gaat de chatbot kunnen inzetten?
- Welke talen? Moet de klant de taal kiezen? Herkennen? Geschreven taal? Getypt? Handschrift?
- Gesproken taal? Spreken? Luisteren?
- Zal er een handover naar een medewerker mogelijk/noodzakelijk zijn? Via welk kanaal wordt dat dan verder afgehandeld? Chat? Mondeling gesprek? E-mail? Formulier?



Klanten

- Welke klantengroepen proberen we te bereiken? Man/vrouw, leeftijd, locatie, opleidingsniveau, moedertaal, ...
- Zijn ze al klant? Of kunnen het nog prospecten zijn?
- Welke aanleidingen zullen de klanten hebben om de chatbot te gebruiken? En welke emoties gaan daarmee gepaard? Zijn ze uitgelaten? Onderzoekend? Gefrustreerd? Gestresseerd? Gehaast?
- In welke context zullen de klanten gebruik maken van de chatbot? Thuis, op het werk, onderweg, op café? Achter een laptop/desktop of met een mobiel toestel? Op een rustige plaats of in een lawaaierige omgeving?
- Hoeveel klanten zullen per dag van de chatbot willen gebruik maken?



Inzet en kosten

- Conceptuele ontwikkeltijd
- Technische ontwikkel- en testingtijd
- Project management
- Aankoop/huur van hardware en software Onderhoud en vernieuwing van het systeem Change management kosten
- Marketing- en communicatiekosten



Resultaten en inkomsten

- Commerciële resultaten (aanlooptijd tot bestelling, klantentevredenheid, conversiegraad website, NPS, klantentrouw, meer inkomsten, verlaagde kost per verkoop,...)
- Organisationele resultaten (minder tijd gependend aan nazorg, vrijgekomen VTE's, tevredenheid medewerkers, efficiëntiewinsten, secundaire resultaten door herinzet vrijgekomen VTE's, ...)