



# ***Virtuele assistent***

***Break-out sessie***

*Bart Bellefroid - Product owner*



**Rabobank**

***We gaan een virtuele assistent voor onze klantenservice ontwikkelen. En nu?***

# ***Veel onduidelijk en veel vragen***



- Wat vinden klanten van een virtuele assistent?
- Wat is de business case?
- Wat moet de virtuele assistent kunnen?
- Welke content moet er in?
- Hoe zorg ik dat het bij de Rabobank past?
- Heb ik een avatar nodig?
- Kan ik content van de website hergebruiken?
- Wie en wat heb ik nodig om een virtuele assistent te maken?
- Kunnen we AI inzetten om dialogen te maken?

***Juli 2018***



# ***Design sprint***

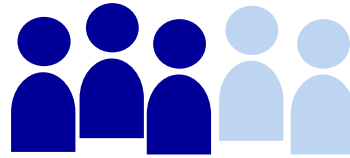


- Doel scherp krijgen
  - Chat journey onderzoeken
  - Data verzamelen
  - Vragen, aannames, ideeën valideren met klantinterviews

# Het team



- Squad 5 personen:
  - PO functioneel
  - PO technisch
  - IT expert
  - *UX specialist (parttime)*
  - *Agile coach (parttime)*



# ***Wat we te weten kwamen...***



- 6000 live-chats per dag
- Wachtijd van gemiddeld 40 seconden
- Tevredenheid over chat: 78%
  - Tevredenheid belangrijker dan kostenreductie!

# ***Wat klanten vertelden...***



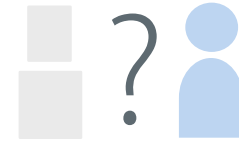
- “24/7 beschikbaar voor vragen & geen wachttijd meer is prettig”
- “Ik begin altijd bij Google...”
- “Als ik maar het juiste antwoord krijg...”
- “Laat duidelijk weten dat ik met een robot praat en niet met een mens”
- “Zorg dat ik makkelijk naar een mens kan overschakelen wanneer nodig”



# Wat we leerden...



- Waar begint een service-journey?
  - “ik zoek eerst op Google, daarna op de Rabobank-website, daarna ga ik naar chat als ik er nog niet uitkom”
- Duidelijk zijn over wie er chat: bot / medewerker
  - Persoonlijkheid bot verder onderzoeken
  - Een naam geven aan de bot of niet?
- Chatbots kunnen vermoeiend zijn
  - “Moeilijk om de juiste vraag te typen, zodat hij me begrijpt”
  - 2x hetzelfde vragen of antwoorden als bot is vervelend



Blablablablablabl  
ablablablablablab  
lablablablablab.

# ***Terugblik afgelopen jaar...***

***Begin  
klein***

***Focus op  
content***

***Blijven  
testen***

***Begin klein***

# Learning 1: Begin klein



- Wat hebben we gedaan?
  - Wij zijn begonnen met testen van 1 onderwerp
- Waarom is dit goed?
  - Je kan al veel leren over chatbots zonder grote investering

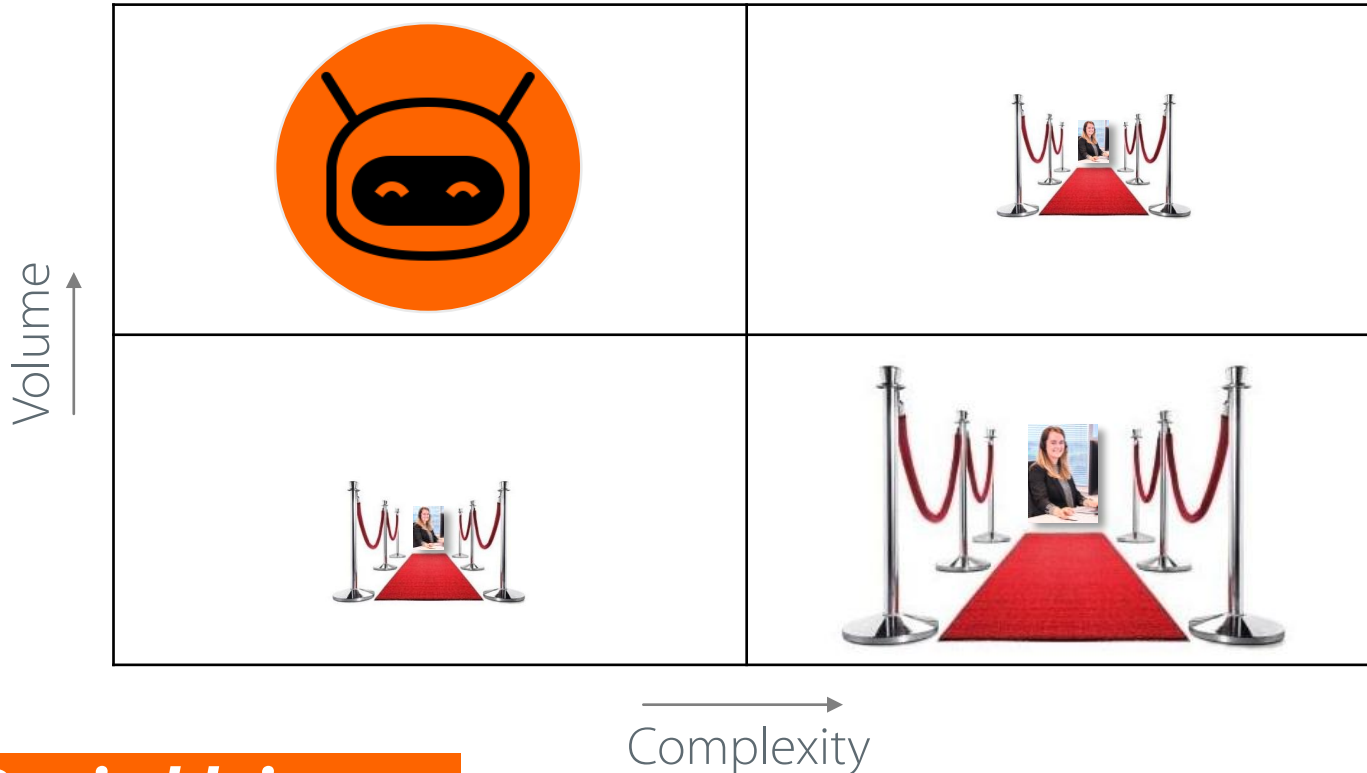
# Te veel data



- De zoektocht naar een onderwerp:
  - Rabobank.nl bezoekers aantallen 😊😊
  - Rabobank.nl zoektermen 😊😊
  - Knowledgebase statistieken medewerkers 😊
  - CRM systeem (alleen ingelogd) + privacygevoelig 😞
  - Chatlogs (meest compleet) + privacygevoelig 😞
  - Chatlogs na anonimiseren 😊😊😊
  - Veldonderzoek bij klantenservice 😊😊😊

**Begin klein**

# Welke vragen beantwoorden?



**Begin klein**

# Onderwerp gekozen



- Gekozen: 1 use case / onderwerp
  - Wat is de BIC/SWIFT code van Rabobank?
  - Wereldwijde ID-code voor een bank
  - De BIC (voorheen Swift) van de Rabobank is: RABONL2U



# 2 prototypes gemaakt



- Prototype gemaakt met ChatFuel + Facebook Messenger (1 week)
  - Onderwerp: BIC/SWIFT
  - Verschillende toon (informeel / informeler)
  - Verschillende welkomstberichten
- Allerhande recepten chatbot getest met klanten
- Verschillende namen getest (Vera / Virtuele Assistent / Snelhulp)

Messenger

Uitslagen in Messenger

- Virtuele Assistent**  
Eigen waarden, je geeft hier mee, je wilt afgevoerd  
1.000
- Alleshande**  
Maak een keuze!  
1.000
- Digitale Assistent**  
Goedendag, ik ben de digitale assistent van de Ra...  
1.000

Virtuele Assistent

Vul hier in het (je)invoeren, pakwegnummer, data of emailadres gegevens maak je rekeningnummer en saldo in, is dit toch nodig, be...  
11:48

HOI, ik ben de virtuele assistent van de Rabobank.

Waar mee kan ik je helpen?

11:48

Wilt u de BC code van de Rabobank?

De BC-code van de Rabobank is:  
RABOAL2U.

Weet je zo voldoende?

Hij? ~~Wat is gaat, hoe vind je dit gesprek?~~

11:48



# ***Resultaten***

# Hoge verwachtingen...



- Moeilijk om juiste verwachtingen te managen!
  - Klanten verwachten zelfde kennis van bot als op website
- In eerste bericht aangeven:
  - In training / onderwerpen die ik al snap 😞
- Naam in chatwindow:
  - Vera 😞
  - Virtuele assistent / Digitale assistent 😊
  - Snelhulp 😊

# ***Snelle frustratie...***



- 3x “kunt u dat anders formuleren?”
  - Mensen blijven proberen...
- Bot-taal sluit niet aan bij taal van de klant
  - Wat is de SWIFT-code van de Rabobank? (Swift is oude benaming van BIC)
  - De BIC-code van de Rabobank is... (lijkt alsof verkeerde antwoord is)
- Uitgang nodig
  - Tijdig hulp bieden van medewerker!

# ***Content kwaliteit...***



- Kwaliteit van het antwoordformulering is van maximaal belang!
- Natuurlijke flow van het dialoog ook erg belangrijk
  - Voor prettige ervaring

***Begin  
klein***

***Focus op  
content***

***Blijven  
testen***

***Focus op content***



# Learning 2: Focus op content



- Dialogen schrijven = moeilijk
- Dialogen schrijven = anders dan schrijven voor web
  - Logisch vervolg na antwoord is moeilijk om goed te doen (denk alleen al aan small talk)
- FAQ van website hergebruiken? Nou nee...

**Focus op content**

# Chat 'natuurlijk' laten aanvoelen



- Hoe kunnen we een chatgesprek natuurlijk laten aanvoelen?
  - Conversational design uitzoeken (workshop)
- 1. Sample dialogs
  - Meer info: [google](#)

# 1. Sample dialogs



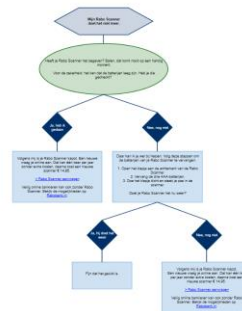
**Focus op content**

# Verdere uitwerking

## Direct answer



## Decision tree



## 2. Service persona



- Klinkt als 1 persoon (met 1 consistente tone-of-voice)
- Karaktereigenschappen met:
  - Houding
  - Gedrag
  - Doelen



**Focus op content**

# 3. Behandel content als code



- Behandel content als (software) code:
  - Creëer en test
  - Gebruik versies
  - Blijf dialoog onderhouden en verbeteren

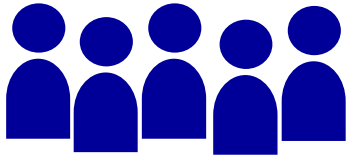


**Focus op content**

# Analyse / design rollen toegevoegd



- Content Development
  - Analyse
    - 2 x klanten service adviseur
  - Design
    - 2 x copy writer
  - Development
    - 1 x tool expert
- Project management
  - 1 x product owner
  - 1 x agile coach



***Focus op content***

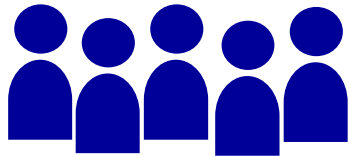




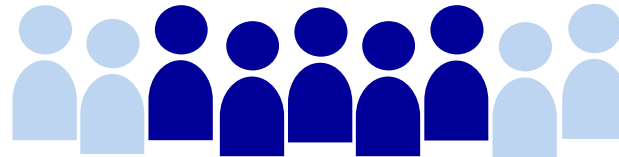
# Team ...inclusief IT



- Content Development
  - Analyse
    - 2 x klanten service adviseur
  - Design
    - 2 x copy writer
  - Development
    - 1 x tool expert



- IT Development
  - 2 x tool expert
  - 4 x developer Rabobank
- Project management
  - 1 x product owner
  - 1 x tool project manager
  - 1 x agile coach



***Focus op content***

***Begin  
klein***

***Focus op  
content***

***Blijven  
testen***

***Blijven testen***

# ***Learning 3: blijven testen***



- Creëer en valideer:
  - BIC/SWIFT inmiddels 3x aangepast & getest
- Prototype van leverancier beschikbaar om te testen
  - (security issues – dus niet naar productie)

***Blijven testen***

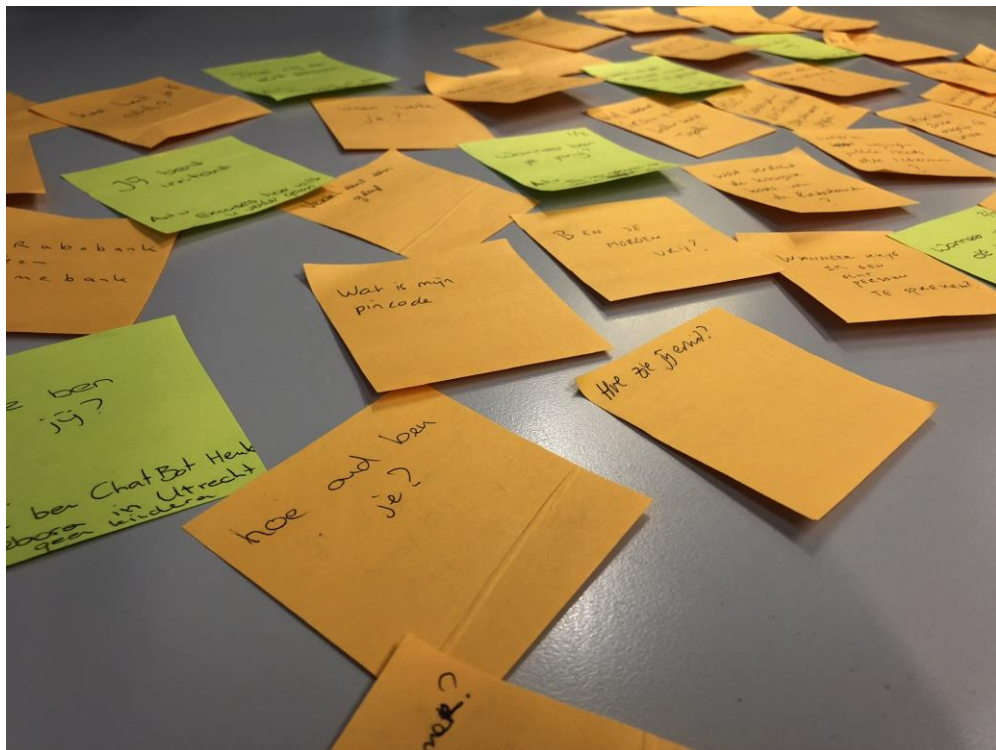
**50**

***Valentine challenge***

Afdeling

***Blijven testen***

# Small talk



Wil je mijn valentijn zijn?

Ik ben als virtuele assistent altijd aan het werk, dus ik heb helaas geen tijd om met je uit te gaan. Oké, nu mag ik een vraag stellen: wat wil je weten over je bankzaken?

Ben je een man of een vrouw

Ik heb geen gender, ik ben een virtuele assistent. Leuke vraag! Heb je er ook nog eentje over bankzaken?

Ik vind je leuk

Wat aardig van je! Wil je mijn makers ook een complimentje geven?

- [Geef feedback](#)

Typ hier je vraag



**50**

***Valentine challenge***

Afdeling

**100**

***User test***

Content specialisten

72%

Happy with  
bot answers

77%

Happy with  
tone-of-voice

58%

Sounds like 1  
personality

***Blijven testen***

# Live gaan & leren



- Snel live gaan & leren
  - Kies 1 onderwerp / usecase
    - Leer over dialogen
    - Leer over hoe klanten omgaan met bots
    - Ontvang eerste inzichten in waarde leveren.
- Rabobank wil live met chatbot op alle chat ingangen
  - NLP (grammatica) zou beter werken met veel onderwerpen
  - Beter meten onderwerpen
  - Uitgang van bot naar medewerker bieden

***Blijven testen***



***Begin  
klein***

***Focus op  
content***

***Blijven  
testen***

# ***Wil je ons helpen testen?***



**Rabobank**



***<http://rabo.nl/testen>***



***Bedankt!***