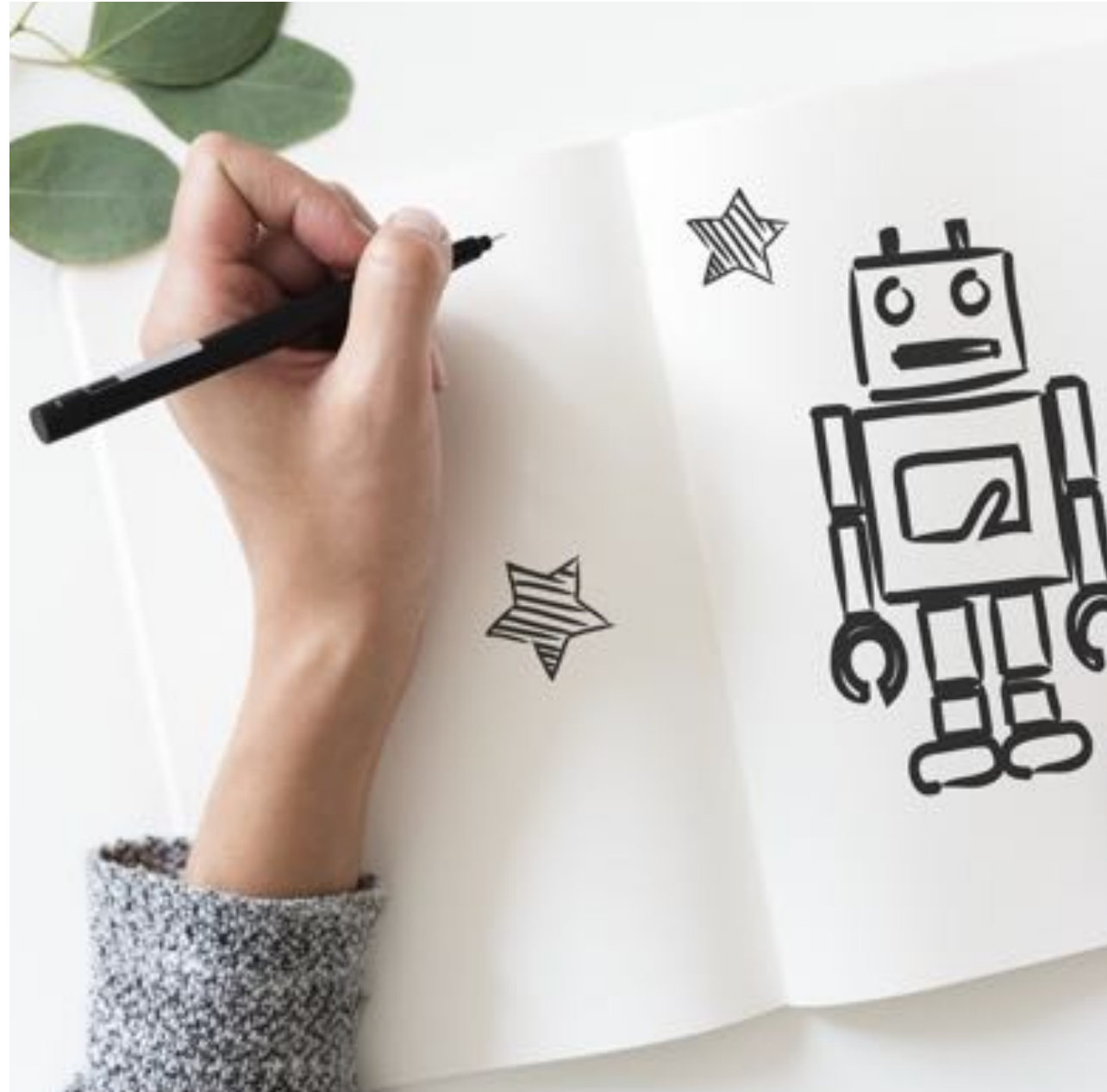


# CHATBOTS

&

## Conversational Interfaces / UI

Eddy Boeve  
[eddy@booming.nl](mailto:eddy@booming.nl)



# Waar wil ik het over hebben?

Waarom zijn chatbots hot?

Wat is een chatbot?

Welke soorten zijn er?

Waar gebruik je ze voor?

Wat doe je er als freelancer mee?

# Logo Search

<https://www.6500kelvin.nl/freelance-friday/>



Waarom zijn “bots” zo hot?

By 2020 the average person will have more conversations a day with bots than they do with their spouse.

— **Gartner**



Klant

Bot

Organisatie

# DE VOLGENDE INTERFACE?



<sup>1</sup>booming  
up your business

Niet te vermijden!

**If a customer service bot were instant and just as accurate as a human customer care agent, which would you prefer?**



Bron: Survata, april 2017

## Men is enthousiast ;-)

*“Ik heb inmiddels **5 Alexa's** in mijn huis (meegenomen uit de US), en het werkt prachtig kon ze nog op Hollandse locatie zetten dat is nu geblokkeerd ik geniet er elke dag van met de **Logitech Harmony** verbonden met de Alexa stuur je nu de **tv en audio** aan, met de **HA-Bridge** stuurt ze de **huisautomatisering** van **Fibaro (en Vera)** aan, en mijn tuin beregening direct met de **Rachio beregeningscomputer**. Dit is de toekomst en ik geniet er nog elke dag van. Ik heb ook een Google Home maar die praat veel te snel (nerveuze indruk) en reageert op alles en nog wat. Alexa is mijn keus. Elke ochtend vragen wat de **beste weg naar werk** is en **rekening houdend met de files** komt ze direct met een advies.” — Hans Schuffelen*

What is een bot?

# Dialog met een computer

- Voelt als “**chatten**”
  - “Tekstballonnetjes”
  - “Bubbels”
  - Links en rechts
  - Knoppen
- Dus **geen “live” chat** met een helpdeskmedewerker
  - kan wel een onderdeel zijn van de dialoog
- Input en output kan tekst of stem (“voice”) zijn



# Typen Bots

Google Home



- **“Scripted” of “Rule Based” Bots**
  - Alle dialogen en de logica (“beslisboom”) is ingevoerd door mensen
  - Voorbeeld: Typeform
- **“AI/ML” Bots**
  - Dialogen en logica komen uit kunstmatige intelligentie (AI) en “machine learning” (ML)
  - Stop er veel voorbeelden (zoals veelgestelde vragen en antwoorden) in
- **Hybride Bots**
  - Stem (input), tekst (output), doorsluizen naar medewerker, “echte” chat
- **Interface:**
  - Input: Toetsenbord, praten, klikken op knoppen
  - Output: tekst, knoppen, stem
- **Koppelingen**
  - Kan gekoppeld zijn met de back-office van de organisatie

Chatbot Billy van [bol.com](https://bol.com)

Hoe kunnen we je helpen?



Amazon Alexa



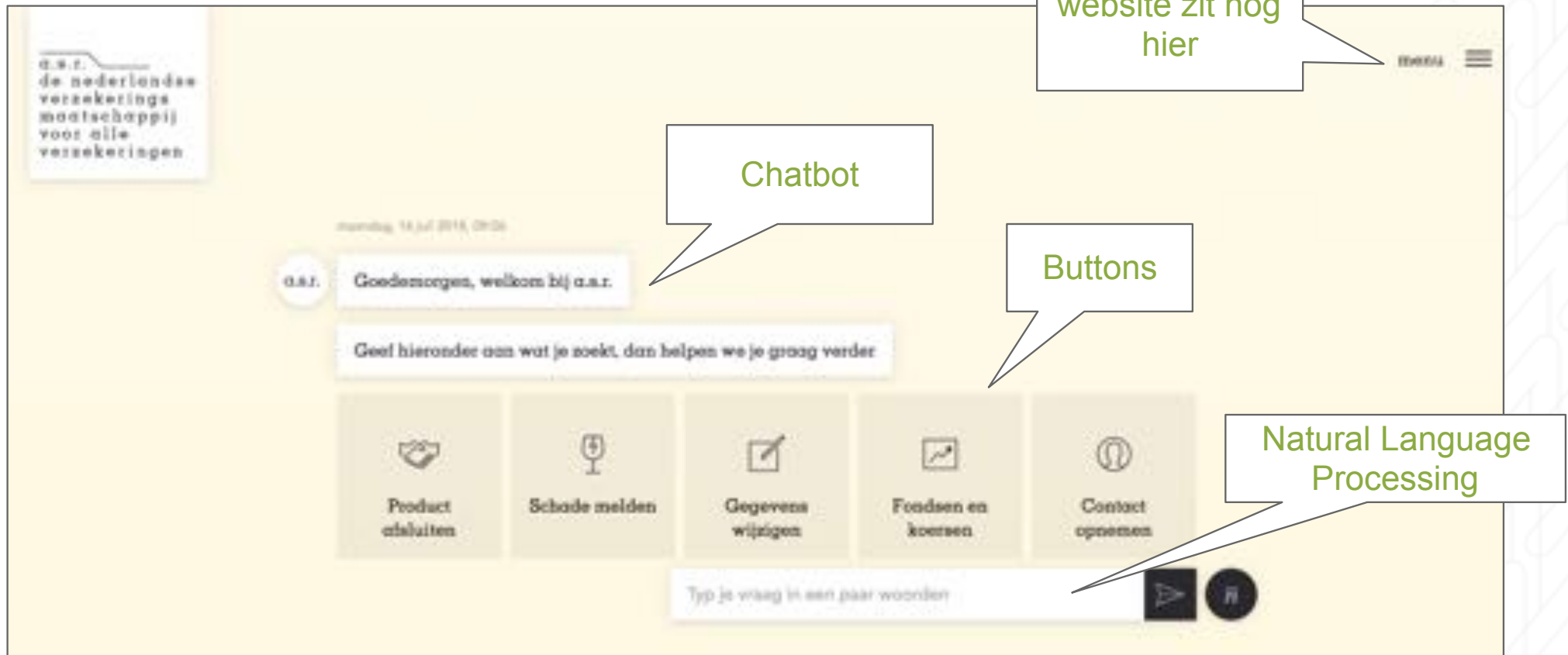
Apple HomePod



# Voorbeelden en Tools

# a.s.r. (verzekeringen)

[asr.nl](http://asr.nl)



# Trubendorffer Chatbot

<https://www.trubendorffer.nl/kennis/alcohol-test/>

## ALCHOLVERSLAVING TEST

## DRINK JIJ TEVEEL ALCOHOL?

Hallo, ik ben de chatbot van Trubendorffer. Ik kan jou vertellen of je misschien teveel drinkt. Zullen we starten?

Geen zorgen, alles wat je vertelt blijft tussen ons. Jouw gegevens worden niet opgeslagen.

**Ja, start mijn test** toets ENTER

- Op een landingspagina
- Scripted bot
- Gemaakt met Typeform
- Telt punten en geeft op basis van score een advies

**A** SCORE = **+ score X**

Zo te zien hoeft jij je geen zorgen te maken, je hebt een laag risico op alcoholisme.

De Gezondheidsraad geeft als advies: "Drink geen alcohol of in ieder geval niet meer dan één glas per dag."

Heb je twijfels of vragen? Dan kun je contact opnemen met Trubendorffer.

**E** SCORE = **+ score X**

Oef, het ziet er naar uit dat je een zeer hoog risico hebt op alcoholisme.

Het is goed mogelijk dat jij of mensen in je omgeving last hebben van jouw alcoholgebruik. Als dat zo is, raad ik je aan om te minderen of zelfs te stoppen met alcohol.

Vaak is het lastig om de eerste stap te zetten, maar dit hoeft je niet alleen te doen.

# Booming Lead Generatie Bot <https://services.booming.nl/diensten/chatbot>



Hallo,  
Wil je horen hoe je chatbots succesvol  
kunt inzetten voor jouw bedrijf?

**Vertel mij meer**

druk op ENTER

1 → Voordat we verdergaan. Laten we beginnen met je naam.\*

Ok ✓

toets ENTER

- Classificeren van een potentiële klant alvorens 'm echt te spreken / chatten / mailen

2 → Hallo Eddy! Heb je al een idee waar je een bot voor wilt gebruiken?

☐ A Leadgeneratie

☐ B Funnel-optimalisatie

☐ C Klantenservice

☐ D Onboarding bij een proces

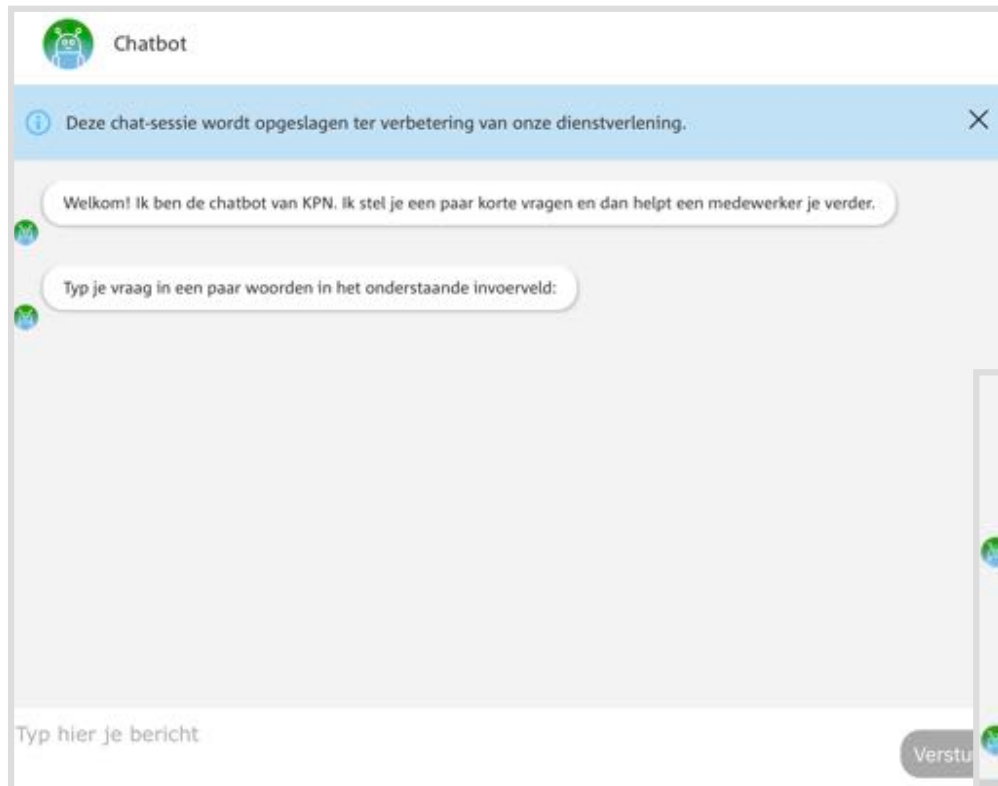
☐ E Verzamelen van feedback

☐ F Andere

# KPN chatbot

<https://www.kpn.com/service.htm?icid=service3-online>

- Bovenop de Veelgestelde vragen
- Soms doorverbonden met chatmedewerker



# Typeform

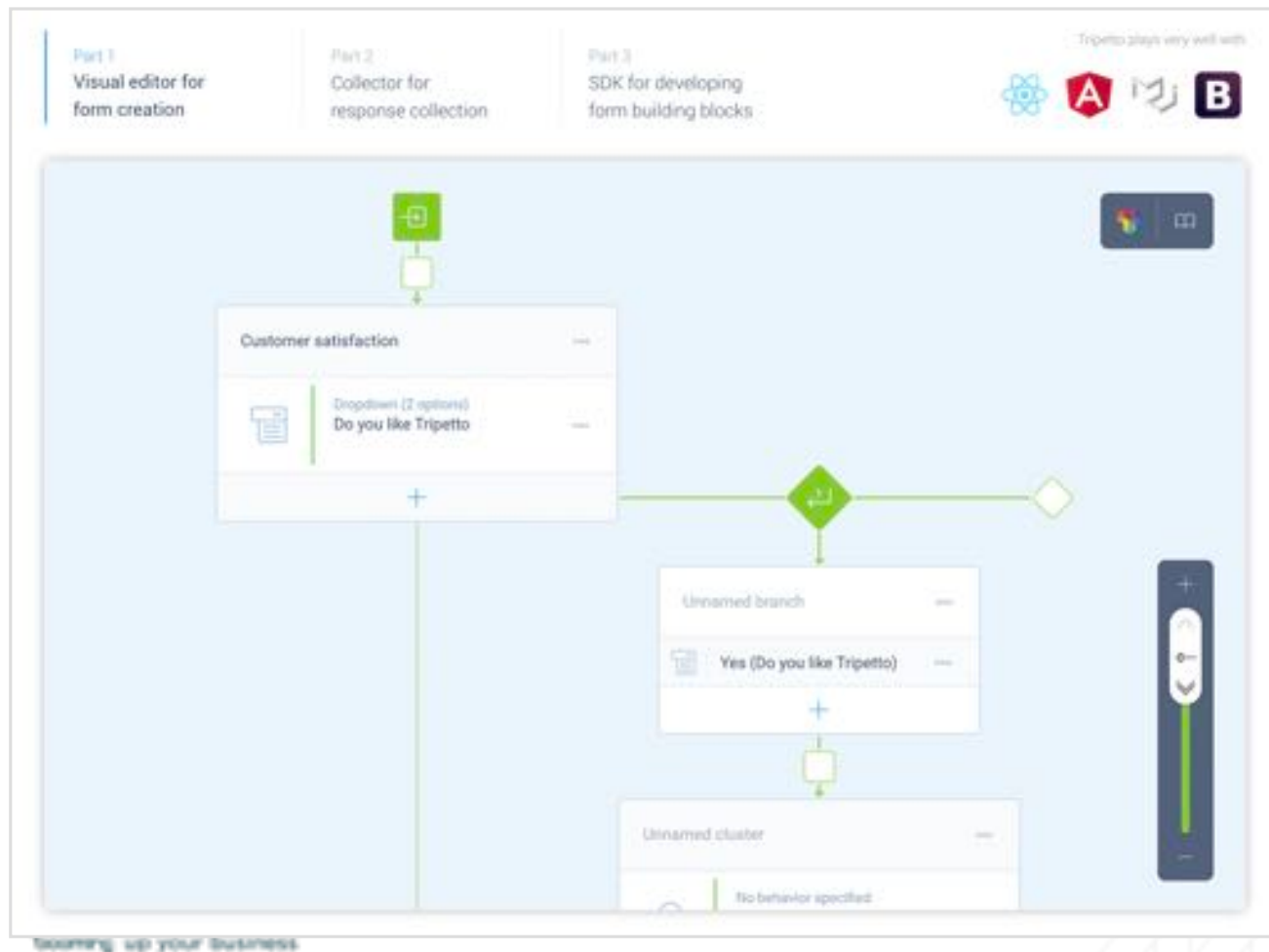
<https://www.typeform.com>

The screenshot displays the Typeform editor interface. On the left, a 'BLOCKS' sidebar lists various form elements: Welcome Screen, Thank You Screen, Multiple Choice, Short Text, Long Text, Statement, Picture Choice, Yes/No, Email, Opinion Scale, Rating, Date, Number, Dropdown, Legal, and File Upload. The main workspace shows a quiz titled 'Freelance Friday Chatbot'. The flow starts with a 'Welcome Screen' block containing the text: 'Hallo, ik ben de Freelance Friday Chatbot! Ik wil je een paar vragen stellen...'. This is followed by a 'Short Text' block asking 'Wat is jouw naam?'. Then, a 'Multiple Choice' block asks 'Ok, \_\_\_\_\_, waar heb je interesse in?' with three options: 'Een Freelance Friday lesing bijwonen', 'Recreëren', and 'Alleen de borrel'. The flow concludes with a 'Short Text' block for the score and a 'Thank You Screen' block with the text 'Jouw score is \_\_\_\_\_'.

- GRATIS ;-)
- Simpel een flow bij elkaar klikken
- Meteen te integreren in WordPress
- Resultaten meteen online in te zien, per mail, ...
- In de cloud (pas op voor AVG)

# Tripetto

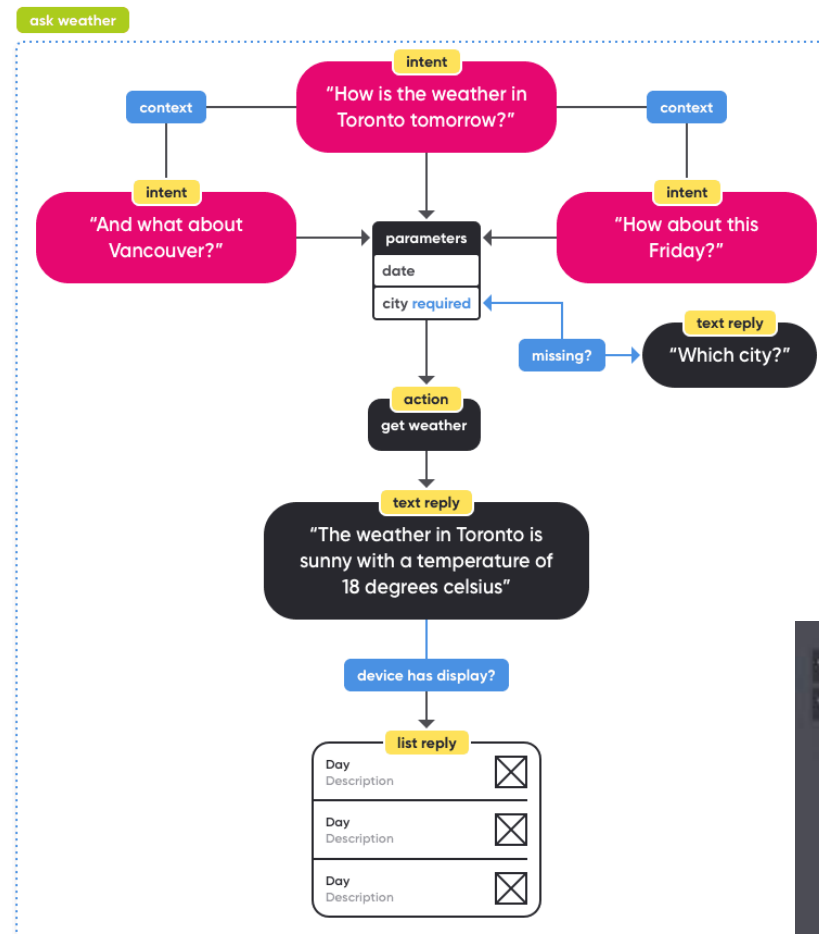
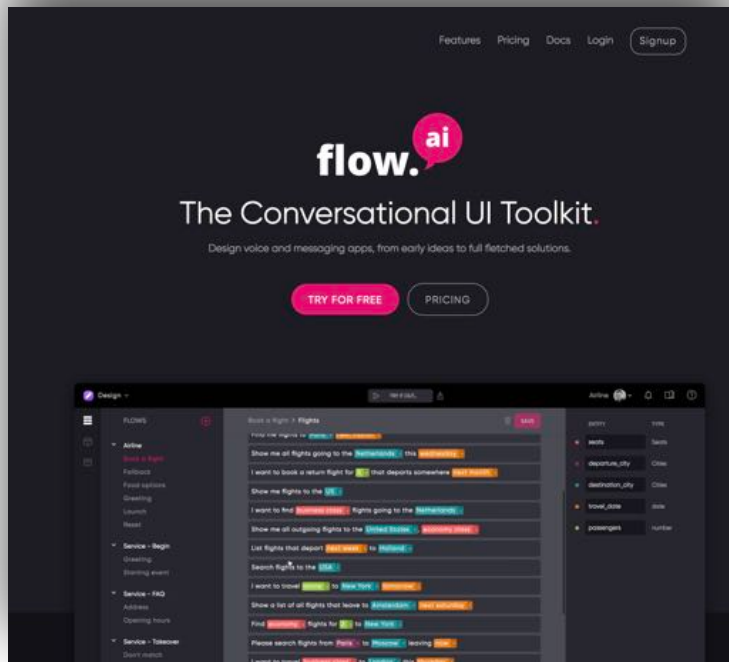
<https://tripetto.com>



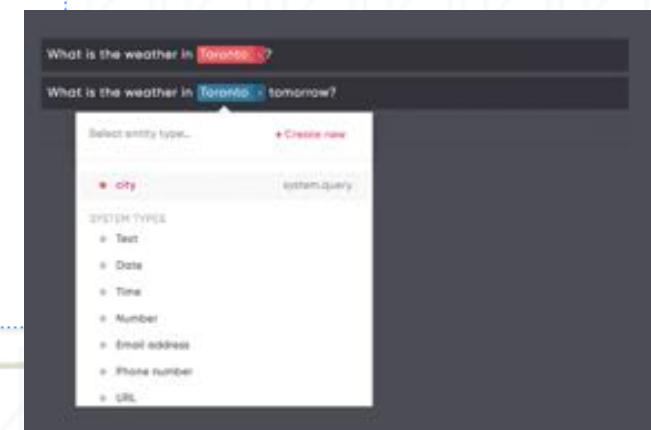
- Programmeeromgeving
- Gratis voor niet-commerciële doeleinden
- Veel meer mogelijkheden voor en achterkant
- Handiger voor complexe beslisbomen
- Alle data wordt verzameld in de browser (geen cloud nodig)

# Flow.ai

<https://flow.ai>

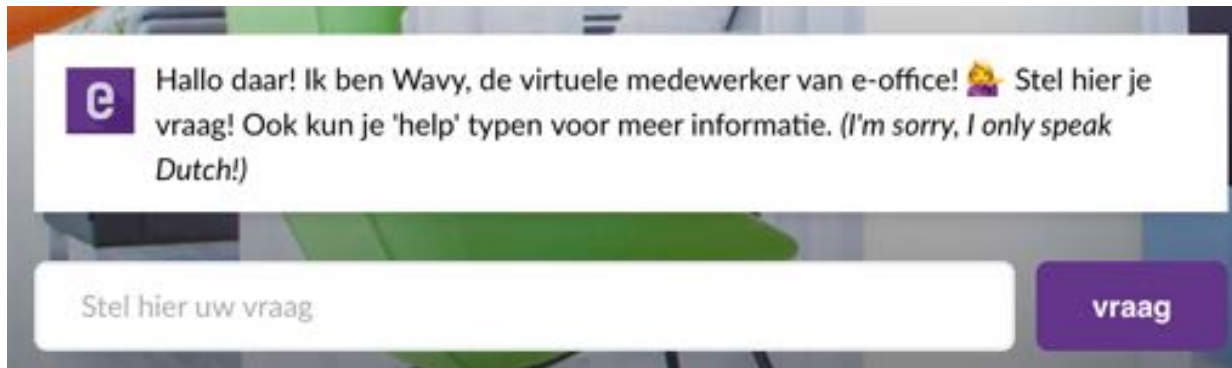


- AI
- Gratis uitproberen
- Kun je trainen, maak minimaal tien voorbeelden ("intents")



# E-office / IBM Watson BAAS = “Bots As A Service”)

<https://www.e-office.com/oplossingen/baas/>



| Vraag                             | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wat weet jij?                     | Ik kan vanalles vertellen over je wachtwoord, virussen en printen, maar ook helpen bij andere vragen over je werkplek zoals [trage pc  mijn laptop is traag, wat nu?][beeldscherm  Mijn beeldscherm is stuk][muis  kan ik andere batterijen voor mijn muis krijgen?] |
| Wat kan jij vertellen?            | Ik kan vanalles vertellen over je wachtwoord, virussen en printen, maar ook helpen bij andere vragen over je werkplek zoals [trage pc  mijn laptop is traag, wat nu?][beeldscherm  Mijn beeldscherm is stuk][muis  kan ik andere batterijen voor mijn muis krijgen?] |
| wat kan jij?                      | Ik kan vanalles vertellen over je wachtwoord, virussen en printen, maar ook helpen bij andere vragen over je werkplek zoals [trage pc  mijn laptop is traag, wat nu?][beeldscherm  Mijn beeldscherm is stuk][muis  kan ik andere batterijen voor mijn muis krijgen?] |
| wat kan ik aan je vragen?         | Ik kan vanalles vertellen over je wachtwoord, virussen en printen, maar ook helpen bij andere vragen over je werkplek zoals [trage pc  mijn laptop is traag, wat nu?][beeldscherm  Mijn beeldscherm is stuk][muis  kan ik andere batterijen voor mijn muis krijgen?] |
| Welke vragen kun jij beantwoorden | Ik kan vanalles vertellen over je wachtwoord, virussen en printen, maar ook helpen bij andere vragen over je werkplek zoals [trage pc  mijn laptop is traag, wat nu?][beeldscherm  Mijn beeldscherm is stuk][muis  kan ik andere batterijen voor mijn muis krijgen?] |
| Waarmee kun jij me helpen?        | Ik kan vanalles vertellen over je wachtwoord, virussen en printen, maar ook helpen bij andere vragen over je werkplek zoals [trage pc  mijn laptop is traag, wat nu?][beeldscherm  Mijn beeldscherm is stuk][muis  kan ik andere batterijen voor mijn muis krijgen?] |

- Koppeling met IBM's Watson
- Simpele invoer vragen en antwoorden via Excel
- “Small talk” al ingevoerd:
  - ‘Hoe laat is het?’, ‘Hoe heet jij?’, ...
- Veel voorbeelden: IT Helpdesk, HR Helpdesk, ...
- Voor internet, intranet, facebook, Slack, Skype for Business, ...
- Gratis uitproberen

Waarom zou je een bot  
willen hebben / maken?

# Hierom zou je een bot willen hebben



Na implementatie van een chatbot zijn de zelfservice handelingen met **53% gestegen**



**50% reductie van totaal aantal contacten per persoon door gebruik van de chat**

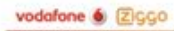


**36 punten verbetering van de Net promotor Score door de verhoogde (chat)service**

- Inspireert bezoek bij hun keuze
- Geeft inzicht in hun behoefte
- Verzamelt feedback
- Vergroot klantenservice
- Voorkomt dat vragen blijven liggen
- Verlaagt druk bij servicemedewerkers
- Begeleidt klanten door de sales-funnel
- Biedt concrete leadgeneratie
- En helpt de klant te herkennen
- Reduceert callcenter kosten

Zij zijn al bezig  
(quriobot)

## Companies already working with us



### Choosing the right travel insurance for Interpolis

Helping people choose and select the right insurance for their holiday



### Replacement of the booking form for Sailogy

Translating the content of an existing wizard and putting it in a friendly, easy to use Quriobot



### Retrieving feedback for Bavaria & Extrema

Branded questionnaires taken to the next level



### Increasing guest satisfaction rates for Park Plaza hotels

Starting a conversation on how guests experienced their stay in a hotel. Just like at the hotel's front office!



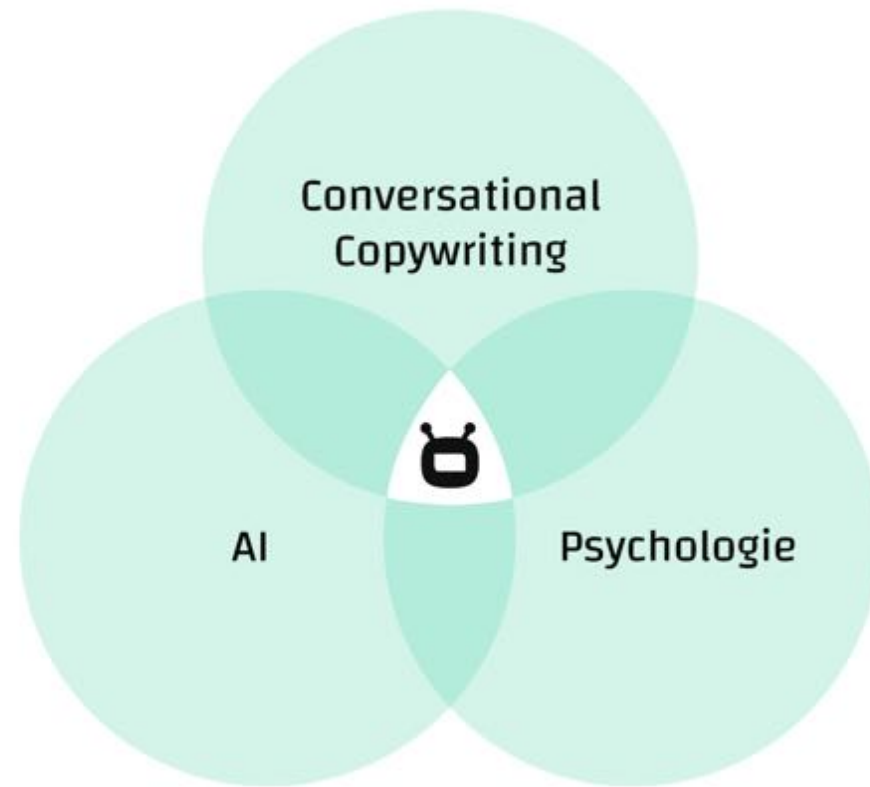
### Improving lead conversion for a Lawyers office (Dutch)

Identify in a friendly way whether the website visitor has legal problems and enabling them to get in touch with an experienced lawyer on the matter

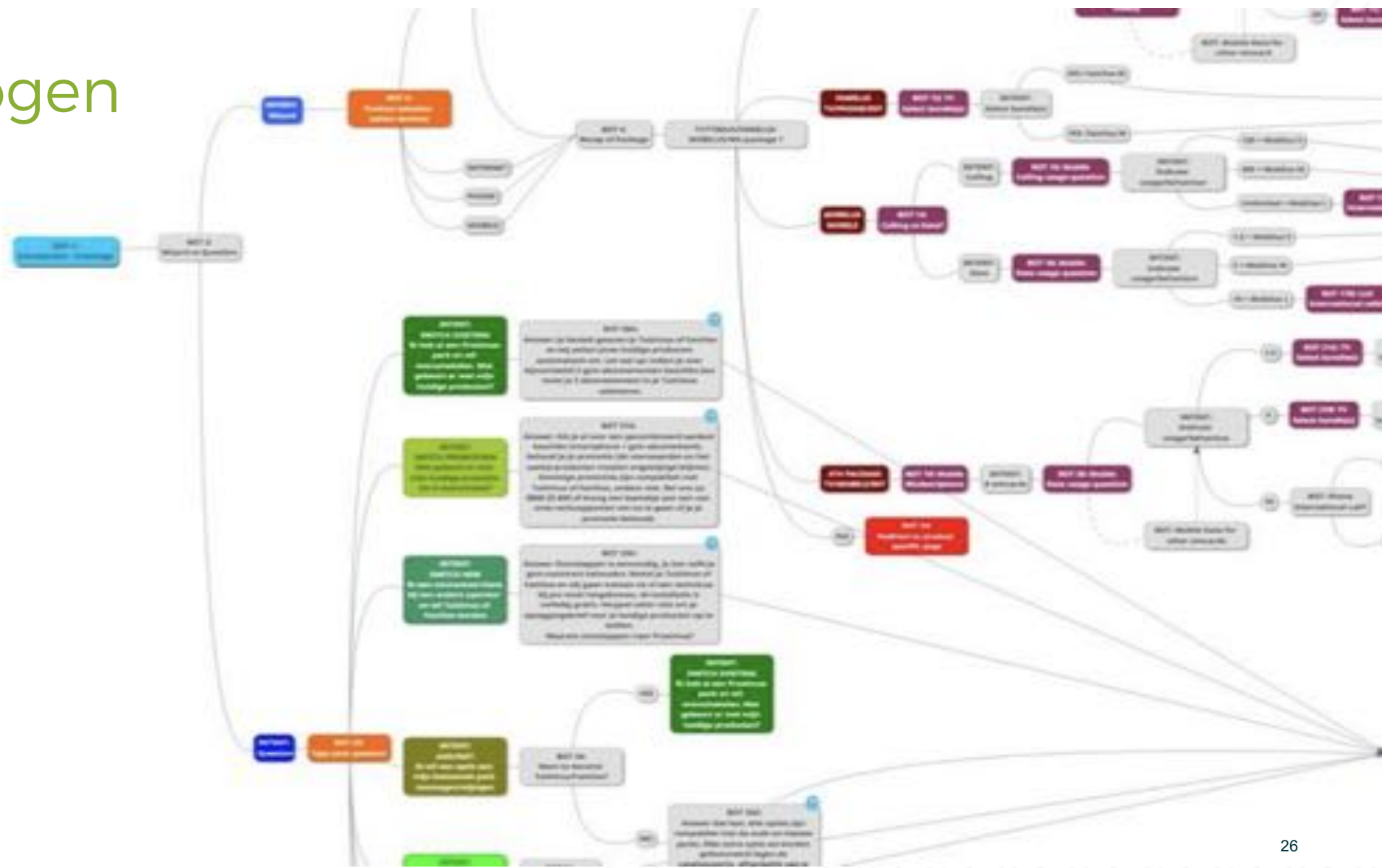
Wat moet je er mee als freelancer?

# Chatbots is een vak!

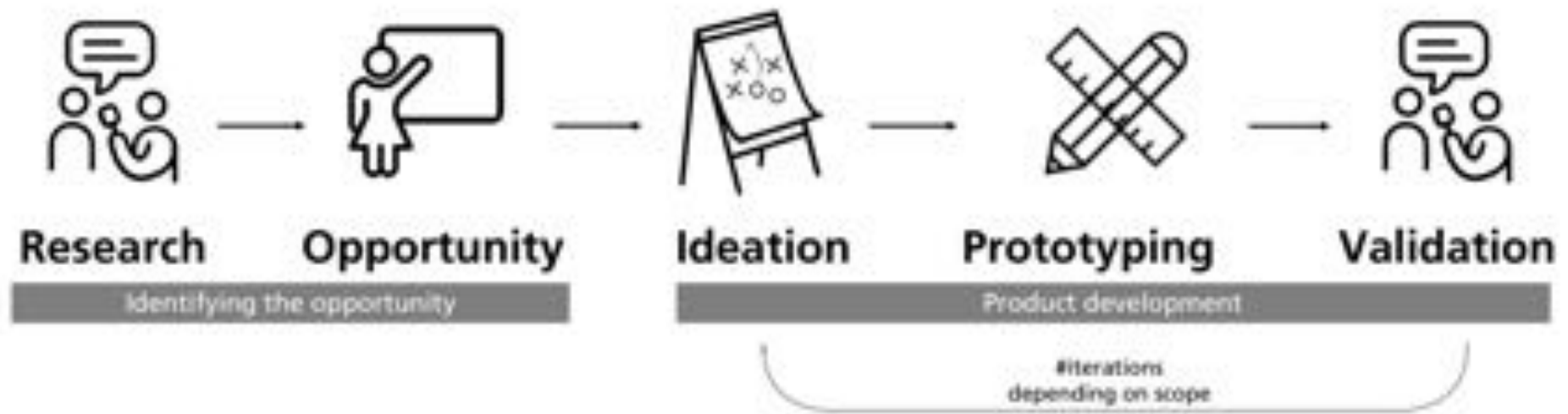
- Conversational copy
  - Doelen van de bezoeker
  - Scenario's
  - Flows / Dialogen



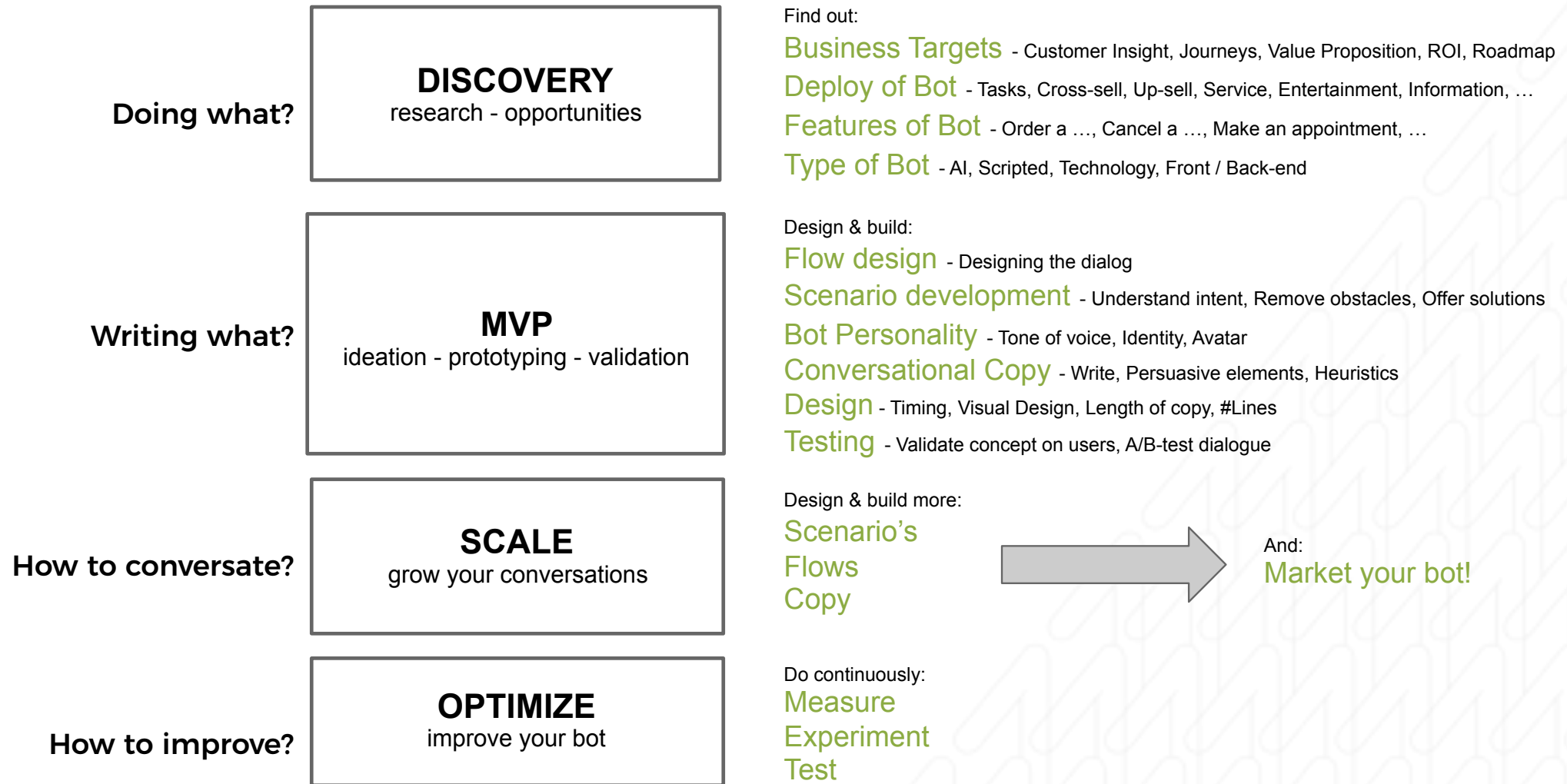
# Dialogen



Het is een heel proces om er een te maken



# Veel uren ontwerp, development & optimalisatie

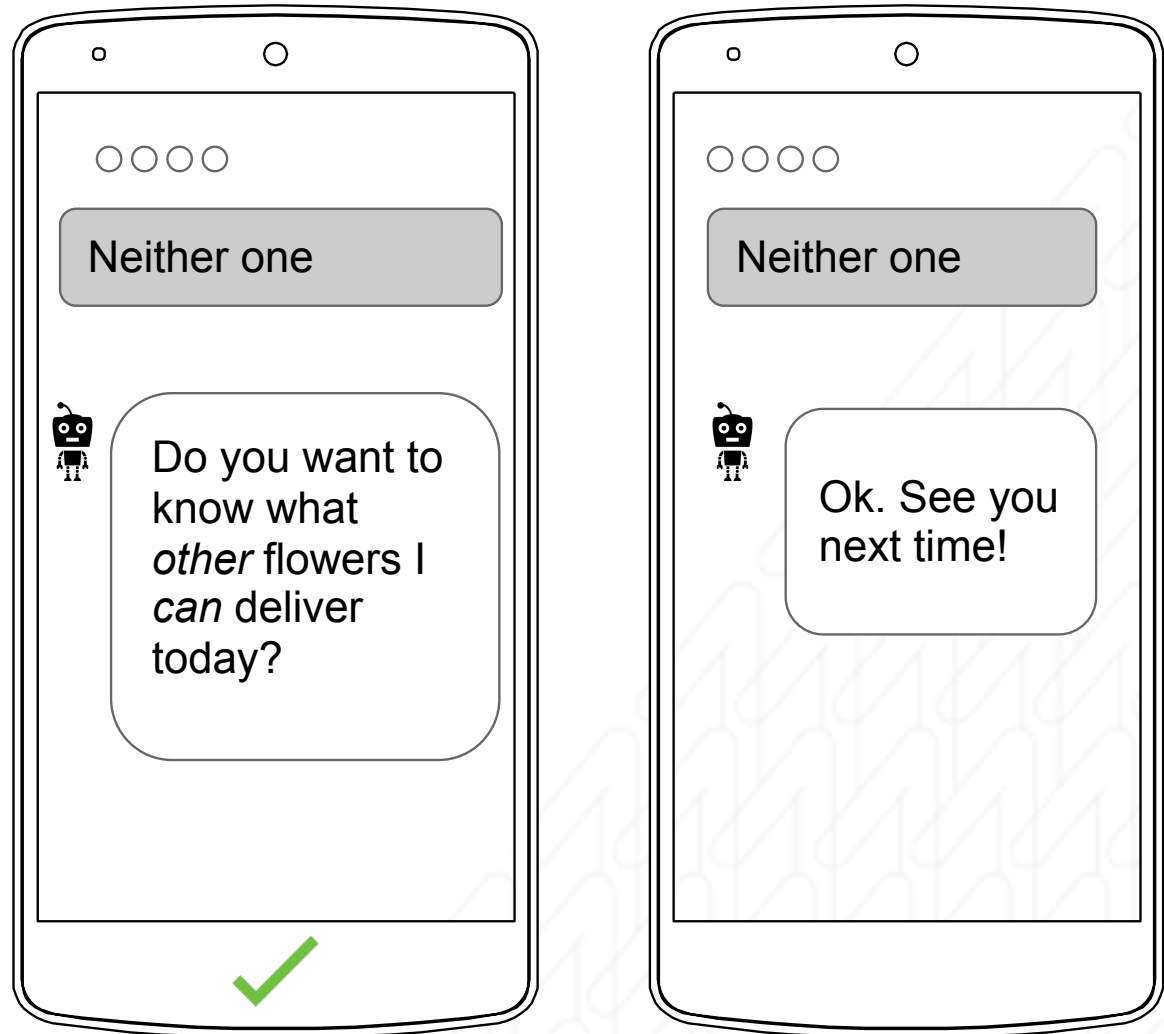


# Nieuwe functies

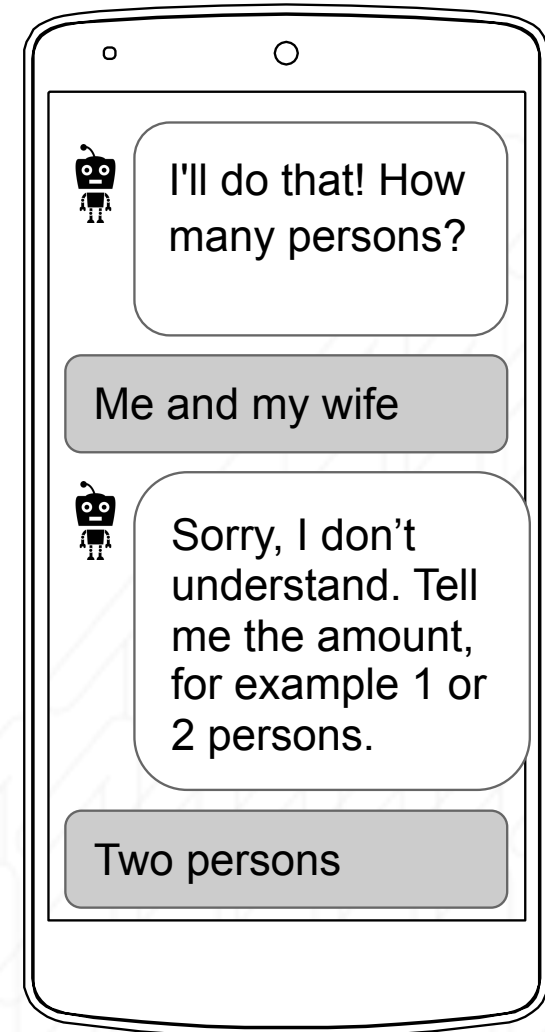
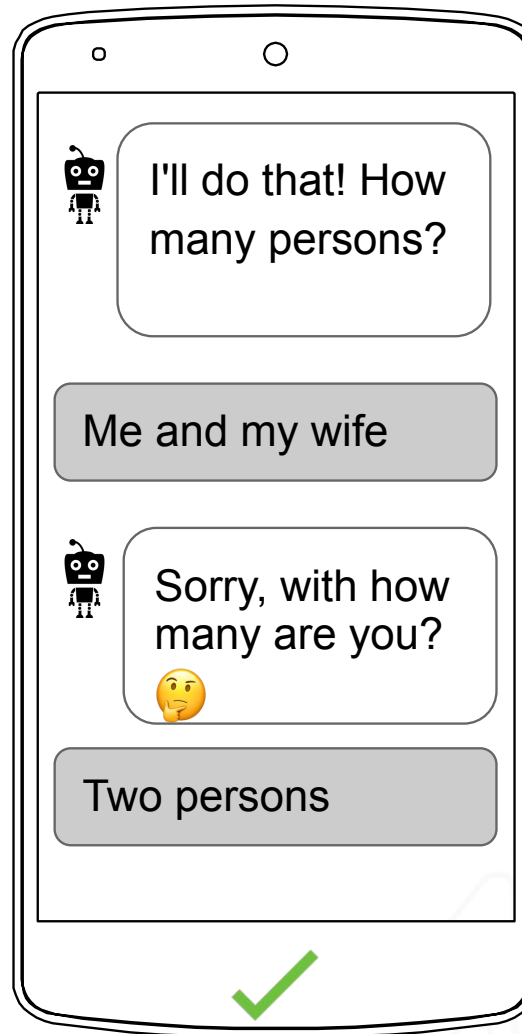
- Chatbot Product Owner
- Conversational UX Designer
- Flow designer (Storyteller)
- Conversational Copywriter
- Chatbot (Backend / Frontend) Developer
  
- AI / ML Experts / Researchers
- Data Scientists
  
- **Grijp je kans!**
- “How to bluff your way into” bots ;-)
- Maak er zelf een: Flow.ai, Typeform, e-Office BAAS, ...

# Conversational Do's & Don'ts

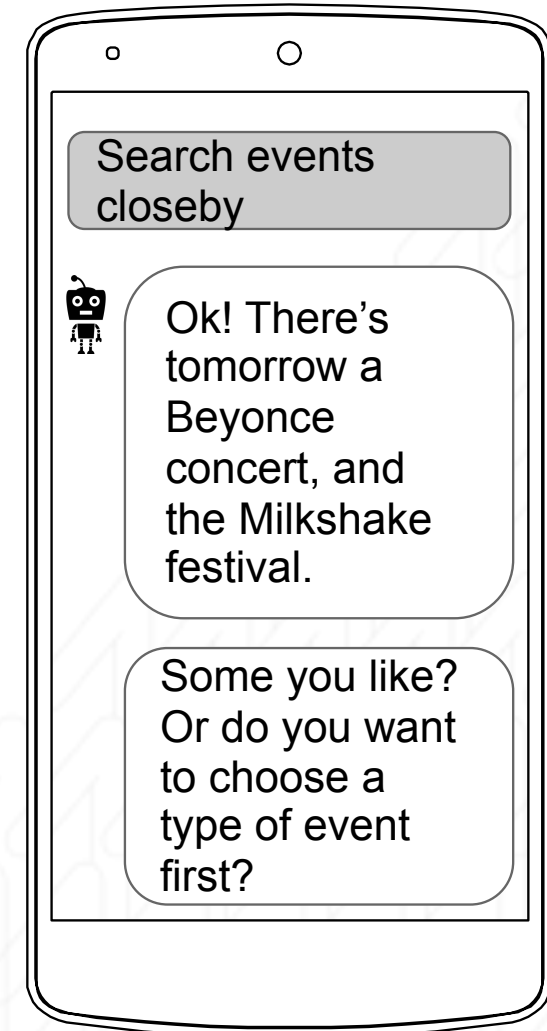
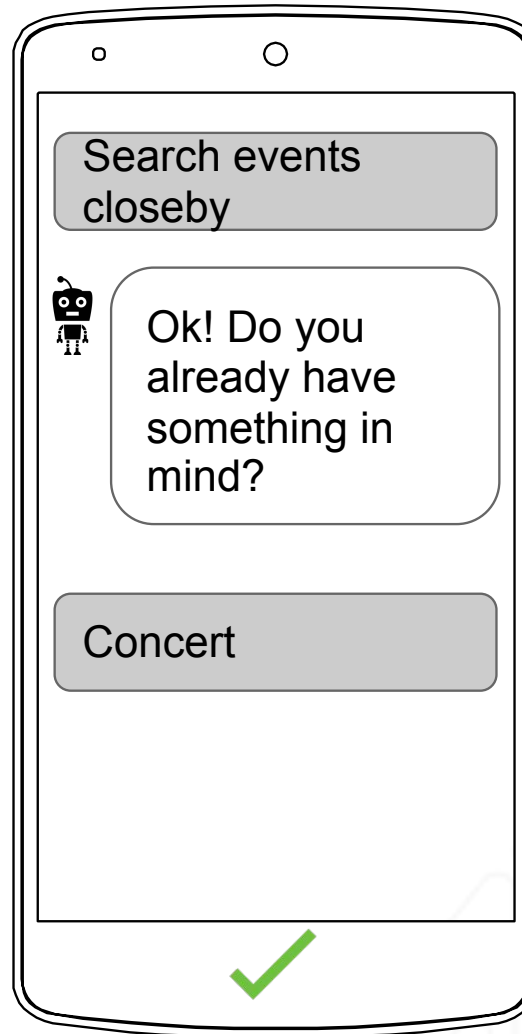
# Wees creatief



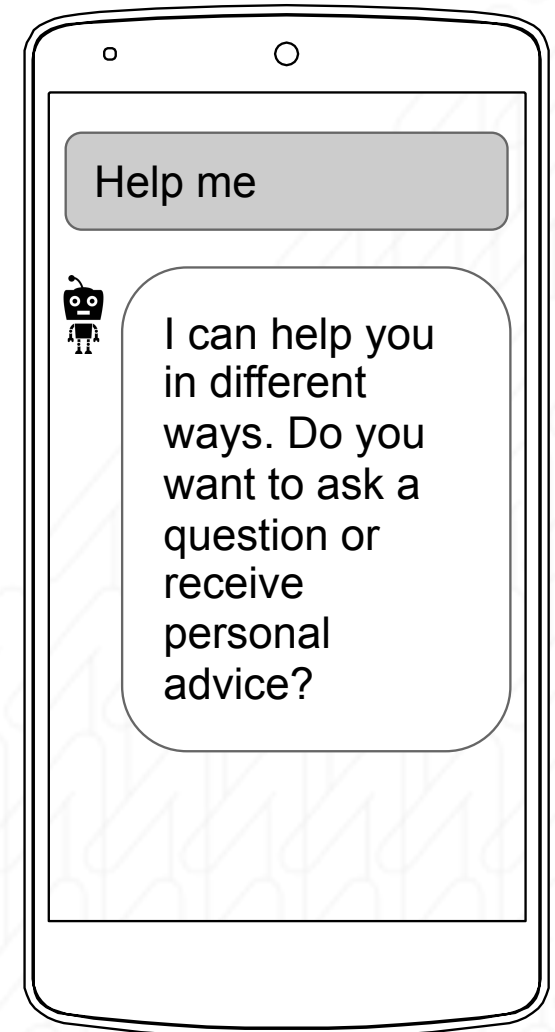
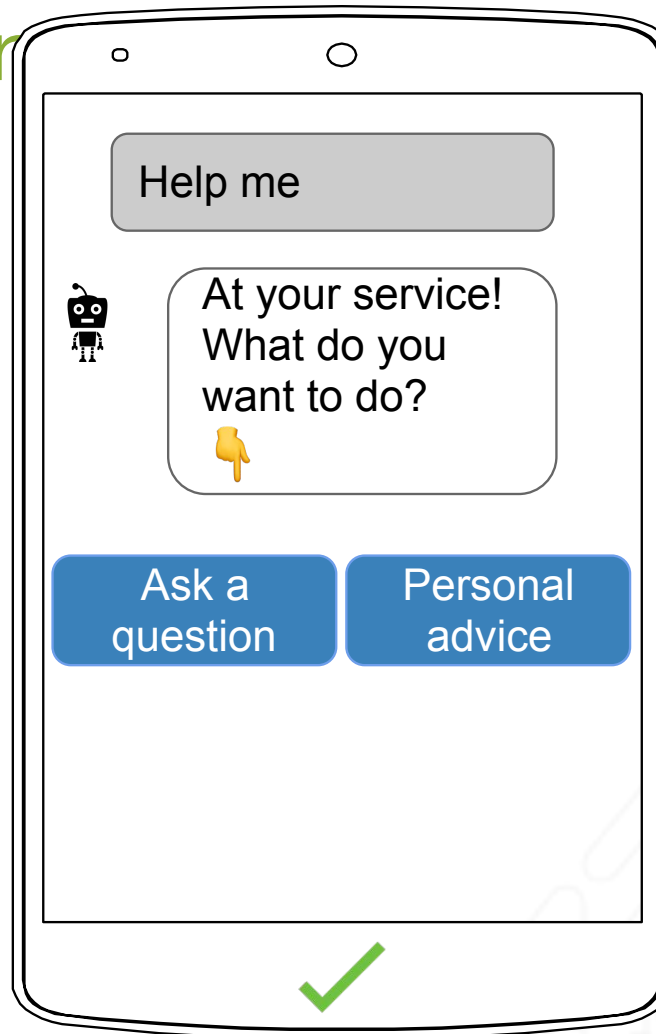
# Geen fouten



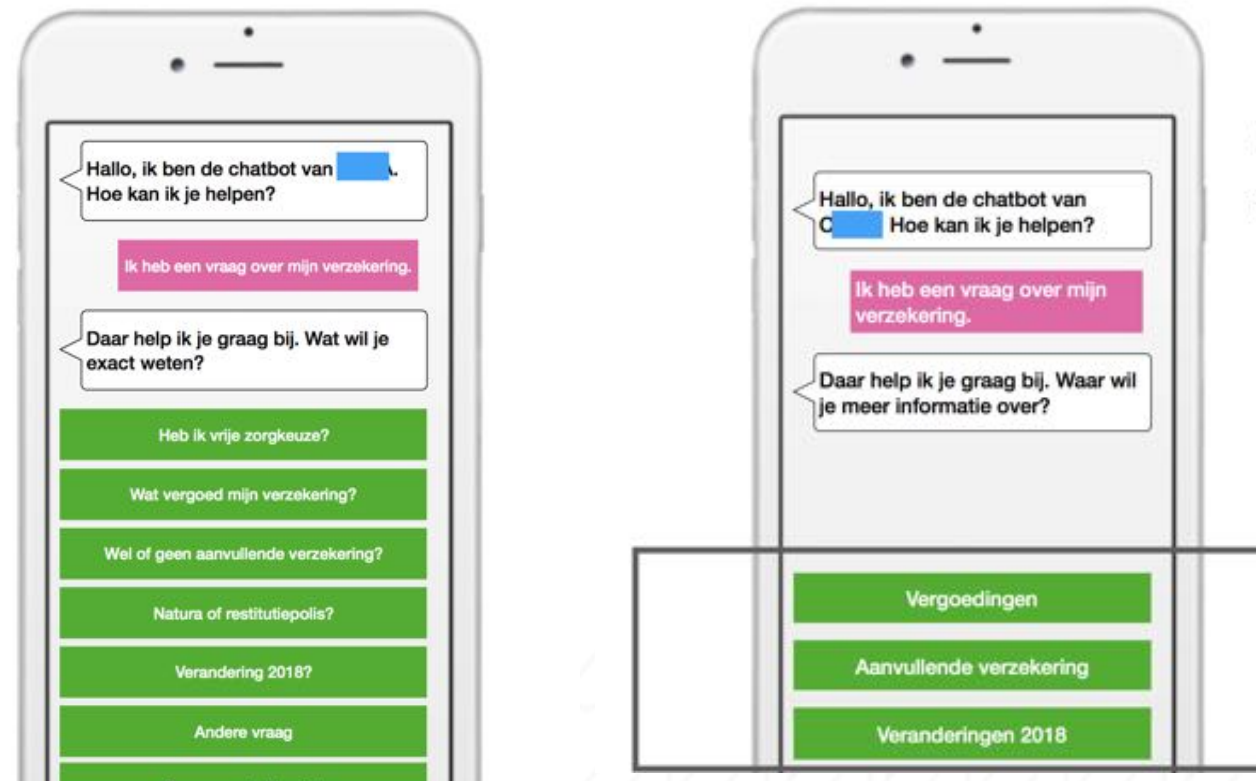
# Eén vraag graag



# Gebruik knoppen



# Don't Make Me Think



12 %

>

64 %



A 3D rendered white robot with a friendly, rounded design. The robot is shown from the side, leaning forward with its right arm raised in a waving gesture. A white speech bubble with a blue border is positioned near its head, containing the word "THANKS" in black, uppercase letters. The robot has a large, dark, rectangular visor for a face. Its joints are highlighted with blue and black mechanical details. The background is a plain, light gray surface.

THANKS



Eddy Boeve  
eddy@booming.nl  
06 215 57 57 1