



TECHNOLOGIE WORDT EEN MENSELIJKE ERVARING

Digitalisering, 3D printen, kunstmatige intelligentie, machine learning en nanotechnologie. De technologische ontwikkelingen gaan razendsnel en veranderen onze manier van leven en werken continu. Kunnen wij binnenkort zo communiceren dat klanten niet merken dat ze met een bot praten?

#1 Chat- en spraakrobots worden steeds slimmer

Organisaties zetten software, zoals chat- en spraakrobots, steeds vaker in voor klantcommunicatie. Met de hulp van AI leren bots om adaptief en persoonlijk te communiceren. Hierdoor kan de bot bijvoorbeeld het taalniveau, de taal en de aanspreekvorm aanpassen aan de persoon waarmee het communiceert. De bots leren om emoties te herkennen en daarop te reageren, waardoor het de juiste boodschap heel persoonlijk kan communiceren naar klanten. Hierdoor merken klanten in de toekomst niet meer of ze met een chatbot of met een mens communiceren.



CHALLENGE

Zorg voor een gezonde balans tussen menselijk contact en online, gerobotiseerd contact

Dé 3 voordelen van bots:

- 24/7 beschikbaar
- Geven adequaat antwoord op vragen
- Goedkoper dan klantenservicemedewerkers

▼ *Ontdek hoe menselijk robots nu al zijn, door de QR-codes te scannen.*



#2 Organisaties weten alles van de klant door big data

Klantcommunicatie-experts verwachten dat de informatietechnologie zich nog veel verder gaat ontwikkelen. De mogelijkheden voor het opslaan en koppelen van data lijken oneindig. Organisaties kunnen nu al gedetailleerde klantprofielen maken. Maar slechts een enkele organisatie kan de klantinformatie van verschillende systemen met elkaar koppelen. Voor 66,6% van de klantcommunicatie-experts is de integratie tussen bestaande en nieuwe communicatiekanalen met eigen klantensystemen dan ook de grootste uitdaging.



CONTROL

Blijf flexibel door de afhankelijkheid van systemen en technieken te minimaliseren

#3 Communiceren in een virtuele wereld

De voordelen van communiceren in een virtuele wereld werd pas echt ontdekt tijdens de covid-19 pandemie. Er vindt naast het inhoudelijke contact namelijk ook persoonlijk contact plaats. Je ziet elkaar én elkaars emotie. En het bespaart ook enorm op de reistijd en -kosten. De klantcommunicatie-experts verwachten dan ook dat er de komende jaren steeds meer mogelijk wordt voor klantcommunicatie in een virtuele omgeving.



CONNECT

Als technologie de rol van mensen overneemt, bespaart het organisaties tijd en geld

Kijk- en speeltips om de (on)mogelijkheden van techniek en klantcommunicatie in 2035 te ontdekken:

- Ready Player One @ Netflix
- Horizon @ PS5
- The Great Hack @ Netflix

Houd de mens de controle of zijn de mogelijkheden van techniek niet meer te stoppen? Lees alles over deze trend in het trendrapport 'Dé 4 trends in klantcommunicatie'.

Scan de QR-code, vul je gegevens in en ontvang het rapport in je mail- of brievenbus.



**LEADING
CUSTOMER
COMMUNICATION**

ADDCOMM