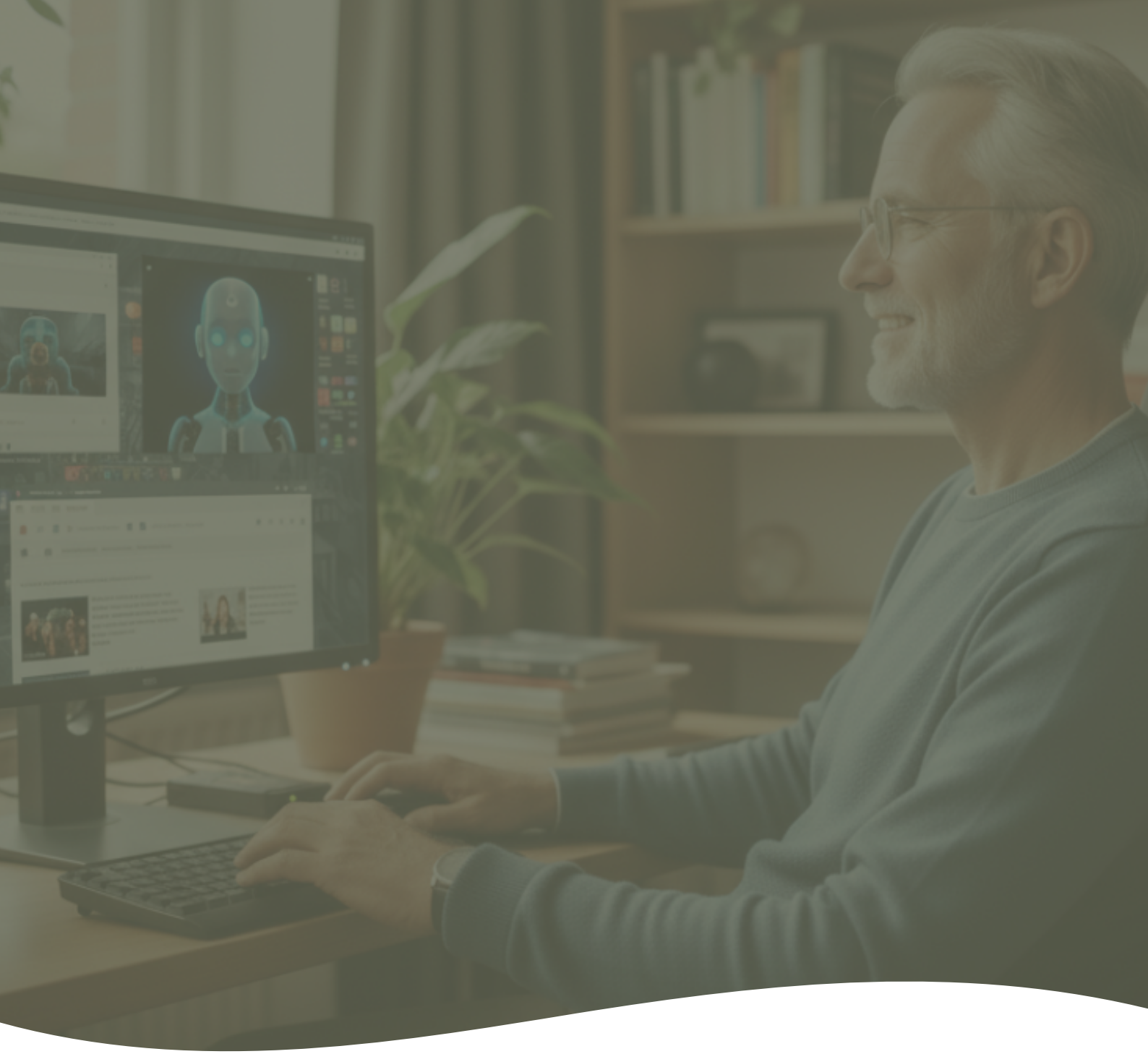


CX QUICK GUIDE 3

VIRTUAL ASSISTANTS

VAN CHATBOT NAAR SLIMME DIGITALE ASSISTENT



INHOUD

MEER DAN EEN CHATBOT 3

WAT IS EEN VIRTUAL ASSISTANT 4

KANSEN VOOR DE KLANT 4

VALKUILEN BIJ DE INTRODUCTIE VAN VIRTUAL ASSISTANTS 5

BELANGRIJKE SUCCESFACTOREN 6

CONCLUSIE 7

DDM'S AANPAK VOOR VIRTUAL ASSISTANTS 7

OVER DDM 8



Virtual assistants kunnen eenvoudige klantvragen snel afhandelen, wachttijden verkorten en zorgen voor meer consistente antwoorden.

Goed ontworpen assistants verbeteren de klantervaring, terwijl slecht werkende assistants alleen maar leiden tot frustratie.

Deze Quick Guide beschrijft een praktische, stapsgewijze manier om virtual assistants in te zetten die écht waarde leveren – met de klant als uitgangspunt.

MEER DAN EEN CHATBOT

Stel je voor: een klant wil weten of zijn bestelling onderweg is. Hij opent de website of stuurt een bericht, en binnen enkele seconden krijgt hij een helder antwoord. Is de vraag ingewikkelder? Dan schakelt de virtual assistant direct door naar een medewerker – mét alle context zodat de klant zijn verhaal niet opnieuw hoeft te doen.

Het verschil met een traditionele chatbot is groot. Waar een gewone chatbot vaak alleen standaardantwoorden geeft of vastloopt bij afwijkende vragen, kan een virtual assistant écht meedenken. Hij begrijpt de intentie achter een vraag, haalt informatie op uit back-end systemen en onthoudt eerdere interacties.

Zo krijgen klanten snel, persoonlijk en betrouwbaar antwoord op eenvoudige vragen, terwijl medewerkers meer tijd hebben voor de gesprekken waar menselijk inzicht en empathie nodig zijn.

> Waar een gewone chatbot vaak vastloopt bij afwijkende vragen,
> **kan een virtual assistant écht meedenken.**



WAT IS EEN VIRTUAL ASSISTANT

Een virtual assistant is een digitale gesprekspartner die eenvoudige vragen begrijpt en afhandelt, of een proces start dat later door een medewerker kan worden afgerond. Het is geen gadget, maar een praktische oplossing die klanten direct helpt met taken zoals informatie opvragen, formulieren invullen of afspraken plannen.

Belangrijk verschil: sommige virtual assistants werken voor de klant (selfservice via tekst of spraak), en nemen dan de vorm aan van virtual agent. Andere zijn gericht op het ondersteunen van medewerkers – we hebben het dan meestal over agent-assist of co-pilot. Beide bieden waarde, maar hun doel en ontwerp verschillen. In deze guide ligt de focus op klantgerichte virtual assistants.

KANSEN VOOR DE KLANT

Goed werkende virtual assistants bieden klanten vier duidelijke voordelen: beschikbaarheid, snelheid, consistentie en gemak. Klanten vinden het prettig als eenvoudige vragen buiten kantooruren of zonder wachtrij worden opgelost. Als antwoorden consequent en actueel zijn, neemt het vertrouwen toe. En als de assistent eerdere voorkeuren en interacties onthoudt, voelt de communicatie persoonlijker.

Een virtual assistant kan bovendien verder gaan dan alleen het geven van informatie. Door koppelingen met bijvoorbeeld een CRM-, bestel- of afsprakensysteem kan de assistent gegevens opzoeken, wijzigingen doorvoeren en klanten direct helpen met eenvoudige handelingen. Zo wordt selfservice niet alleen sneller, maar ook daadwerkelijk nuttiger.

Concrete toepassingen die vaak werken zijn bijvoorbeeld:

- **Order- en verzendstatus** – de klant krijgt direct inzicht in de actuele status en kan bijvoorbeeld een wijziging doorgeven.
- **Afspraakbeheer** – afspraken plannen, verplaatsen of annuleren zonder te hoeven wachten op een medewerker.
- **Eenvoudige handelingen** – zoals een adres wijzigen, een factuur opvragen of gegevens controleren.
- **Veelgestelde vragen** – snel antwoord op vragen over producten, diensten, voorwaarden of processen.
- **Proactieve meldingen** – klanten vooraf informeren over bijvoorbeeld een vertraging, wijziging of noodzakelijke vervolgstap.

In elk van deze gevallen is het voordeel voor de klant meteen duidelijk: minder wachten, minder herhalen en meer controle over het proces. En komt de virtual assistant er niet uit? Dan is een soepele overdracht naar een medewerker essentieel, waarbij de beschikbare informatie en gesprekscontext direct meegaan. Zo hoeft de klant niet opnieuw te beginnen.

VALKUILEN BIJ DE INTRODUCTIE VAN VIRTUAL ASSISTANTS

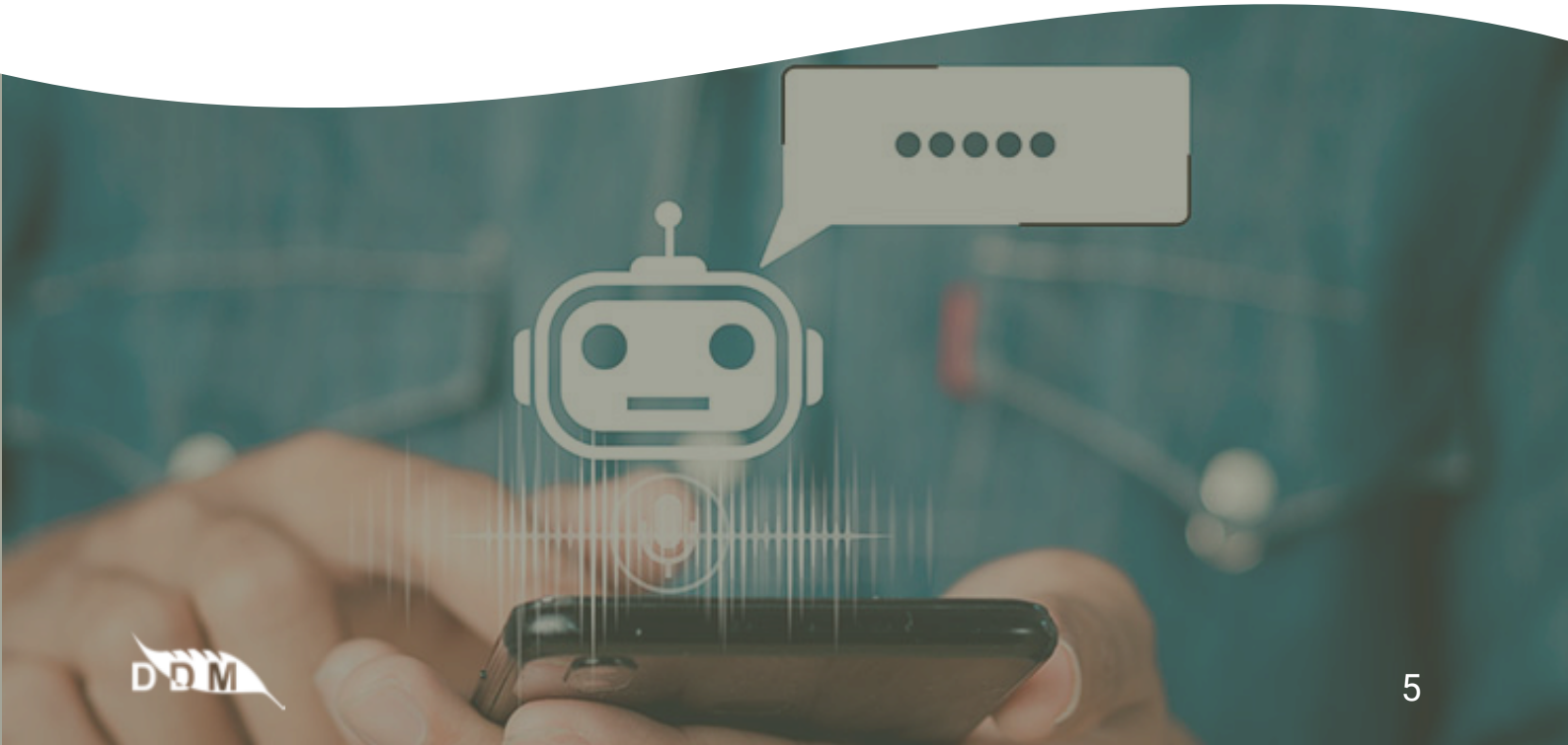
Een aantal valkuilen komt steeds terug bij de introductie van virtual assistants. Een belangrijke is dat organisaties te veel functionaliteit in één keer willen toevoegen. Begin liever met een beperkt aantal veelvoorkomende klantvragen, test wat goed werkt en breid daarna stap voor stap uit.

Ook onvoldoende testen met echte klantvragen kan problemen opleveren. Een virtual assistant moet niet alleen technisch goed werken, maar ook begrijpen wat klanten bedoelen en passende antwoorden geven. Minstens zo belangrijk is een soepele overdracht naar een medewerker. Als de assistent vastloopt of de klant opnieuw moet uitleggen wat er al is besproken, leidt dat al snel tot frustratie.

> **Begin liever met een beperkt aantal veelvoorkomende klantvragen**, test wat goed werkt en breid daarna stap voor stap uit.

Daarnaast verdienen toon en formulering aandacht. Te stijf of 'robotachtig' taalgebruik werkt vervreemdend, terwijl onnauwkeurige of te informele antwoorden het vertrouwen kunnen schaden. De manier waarop de virtual assistant communiceert, moet daarom passen bij je organisatie én bij wat klanten verwachten.

Tot slot: let goed op privacy en dataveiligheid. Deel geen onnodige persoonlijke gegevens via selfservicekanalen en zorg dat gevoelige verzoeken veilig worden afgehandeld. Bepaal vooraf welke informatie de virtual assistant wel en niet mag gebruiken en wanneer menselijke tussenkomst nodig is.



BELANGRIJKE SUCCESFACTOREN

Wil je een virtual assistant die klanten echt helpt? Richt je dan op een paar eenvoudige maar fundamentele punten:

- Begin met echte klantvragen: baseer het ontwerp op wat klanten echt vragen, niet op wat interne teams interessant vinden. Kijk daarbij ook naar veelvoorkomende contactredenen en momenten waarop klanten nu vastlopen.
- Start klein en meet snel: kies één duidelijk proces, zoals het opvragen van een orderstatus, en maak daarvoor een werkende pilot. Zo ontdek je snel wat goed werkt en wat nog beter kan.
- Zorg voor een vloeiende overdracht: kan de virtual assistant een vraag niet oplossen? Zorg dan dat een medewerker het gesprek mét alle relevante context overneemt, zodat de klant zijn verhaal niet opnieuw hoeft te vertellen.
- Test met echte klanten en blijf verbeteren: gebruik echte klantinteracties en feedback om vragen, antwoorden en processen steeds verder aan te scherpen. Zo wordt de virtual assistant gaandeweg beter.
- Meet klantgerichte KPI's: kijk niet alleen naar hoeveel vragen de virtual assistant afhandelt, maar vooral naar de kwaliteit van de ervaring. Meet bijvoorbeeld CSAT, containment rate (hoeveel vragen de assistant oplost) en de gemiddelde afhandeltijd (AHT) na overdracht.



CONCLUSIE

Virtuele assistenten zijn meer dan slimme chatbots: ze zijn digitale collega's die klanten helpen én medewerkers ontlasten. Mits goed ingericht, nemen ze eenvoudige taken over, geven ze direct antwoorden en dragen ze complexe vragen soepel over aan een medewerker. Voor klanten betekent dit gemak en snelheid, voor medewerkers minder herhaling en meer tijd voor waardevolle gesprekken. Het succes zit in de juiste mix van mens en technologie. Een virtuele assistent die aanvult in plaats van vervangt, maakt het klantcontact persoonlijker en betrouwbaarder.

DDM'S AANPAK VOOR VIRTUAL ASSISTANTS

De vuistregel bij DDM Consulting is: eerst de basis, dan de hypes. Voor virtual assistants betekent dat dat we niet beginnen met fancy features, maar met een betrouwbare technische basis en concrete klantvragen.

We hanteren een stapsgewijze aanpak die we volgens een dynamische roadmap uitrollen – *continuous improvement* noemen we dat. We zorgen waar nodig eerst voor een solide omnichannel-fundament en bouwen daar stap voor stap slimme assistent-functies bovenop.

De roadmap beweegt mee met veranderingen binnen jouw organisatie en met de snelle ontwikkelingen in contactcentertechnologie. Daardoor blijft de overstap beheersbaar, flexibel en doelgericht: je introduceert verbeteringen waar ze het grootste verschil maken voor jouw klanten en organisatie.

Onze aanpak voor virtual assistants in drie praktische stappen:

1. Evaluatie en prioritering – Samen brengen we klantvragen, interactiestromen en contactvolumes in kaart. Zo bepalen we waar een virtual assistant de meeste waarde toevoegt en welke toepassing het snelst resultaat oplevert voor klant en medewerker.

2. Ontwerp en uitrol – We ontwerpen natuurlijke klantdialogen, richten het kennisbeheer slim in en zorgen voor een soepele overdracht naar medewerkers. Zo levert de virtual assistant vanaf dag één een betrouwbare klantervaring.

3. Continu verbeteren – Na een succesvolle pilot breiden we de oplossing stap voor stap uit met nieuwe klantdialogen, kanalen en slimme AI-functies. Nieuwe toepassingen voegen we alleen toe als ze veilig zijn én aantoonbaar waarde toevoegen.

Ook als je platform niet alle gewenste mogelijkheden biedt, denken we met je mee. Waar nodig ontwikkelen we aanvullende functionaliteiten op maat, zodat jouw virtual assistant klanten nog beter helpt – zonder in te leveren op gebruiksgemak en veiligheid.

Locaties

Nederland
Lange Dreef 11-C
4131 NJ Vianen
T: +31 347 322 551

België (HQ)
Campus Blairon 488
2300 Turnhout
T: +32 14 40 50 10

Duitsland (Keulen)
Im Mediapark 5
50670 Keulen
T: +49 221 9820 9760

Duitsland (Stuttgart)
Tübinger Strasse 61
70178 Stuttgart
T: +49 711 6648 5040

info@ddmconsulting.eu
www.ddmconsulting.eu

OVER DDM

Bij DDM Consulting weten we dat 'one size fits all' ondenkbaar is waar het aankomt op de keuze van een klantcontactplatform. Iedere organisatie is tenslotte uniek!

Daarom bieden we jou een breed scala aan gerenommeerde contactcenteroplossingen en adviseren we je met ruim 20 jaar ervaring in klantcontact.

Evolutie in plaats van revolutie

Samen met jou evalueren we de huidige contactcenterprocessen en je wensen voor het nieuwe platform. We adviseren en helpen je bij het ontwikkelen van efficiëntere workflows die – waar mogelijk – worden gedreven en ondersteund door AI.

Op basis van de prioriteiten maken we een dynamische roadmap die de overgang naar een nieuw, beter contactcenter behapbaar maakt.

Proactief aan de slag met cutting-edge technologie

Deze roadmap staat centraal in het project, ook na de ingebruikname van het nieuwe platform. Hij beweegt mee met veranderingen binnen jouw organisatie en ontwikkelingen op het gebied van contactcentertechnologie. Onze experts bekijken bij iedere nieuwe release wat de waarde ervan is voor jou als klant. Zij nemen het initiatief, zodat jij altijd de relevante kennis in huis hebt.

Creatieve oplossingen voor beter klantcontact

En ben je op zoek naar specifieke functionaliteiten die (nog) niet beschikbaar zijn in het gekozen platform? Dan is er heel veel mogelijk voor het in-house ontwikkelen van add-ons die aansluiten op jouw wensen. Ons team beschikt over de bedrijfsmatige en technische expertise om het maximaal haalbare te bereiken, ook als je hebt gekozen voor een out-of-the-box oplossing.

Met DDM Consulting kies je voor
een proactieve en creatieve aanpak van jouw CX-evolutie!