

CHATBOTS ALS KLANTENSERVICE

‘KAN IK EEN MENS SPREKEN ALS JE BLIeft?’

Anna: ‘Helaas heb ik geen antwoord op je vraag. Neem contact op met onze Klantenservice of stel je vraag opnieuw hieronder.’

Ken je Anna, Billie en Tobi? Het zijn virtuele klantenservicemedewerkers, die je vragen automatisch moeten beantwoorden. Uit ons panelonderzoek blijkt dat 66% niet tevreden is over deze medewerkers.

Klant: ‘Waarom heb ik geen warm water?’

Eneco: ‘Heb je momenteel geen warm water of heb je de indruk dat het water minder warm is dan voorheen? Om je verder te helpen, heb ik meer informatie nodig. Waar heb je geen warm water?’

Klant: ‘Op meerdere plekken in huis’

Eneco: ‘Als je op meerdere plekken in huis geen warm water hebt, is er mogelijk een storing in de cv-ketel. Op nieuwere cv-ketels wordt dan een foutcode weergegeven. Als je Toon hebt, kun je ook daar zien dat de cv-ketel een storing heeft. Is er sprake van een storing?’

Klant: ‘Ik heb stadsverwarming’

Eneco: ‘Stadswarmte is een gasloze manier om je huis en water te verwarmen. In de Warmtewijzer lees je hoe je warmte-installatie werkt, met welke instanties je te maken hebt en hoe je zicht houdt op je verbruik. Waar kan ik je mee helpen?’

Klant: ‘Kan ik een mens spreken?’

Eneco: ‘Welkom bij Eneco! Je kunt hier terecht voor vragen over Eneco. Typ je vraag in onderstaand invoerveld.’

Klant: ‘Waarom is er geen stadsverwarming?’

Eneco: Stadswarmte is een gasloze manier om je huis en water te verwarmen. In de Warmtewijzer lees je hoe je warmte-installatie werkt, met welke instanties je te maken hebt en hoe je zicht houdt op je verbruik. Waar kan ik je mee helpen?’

Klant: ‘Jullie zijn zo verschrikkelijk dom, daar zijn geen woorden voor’

Eneco: ‘Helaas heb ik geen antwoord op je vraag. Neem contact op met onze Klantenservice of stel je vraag opnieuw hieronder.’

Deze wat moeizame conversatie had een panellid met een virtuele medewerker van de klantenservice. Het voorbeeld staat helaas niet op zichzelf. We vroegen ruim 10.000 panelleden naar hun ervaringen met de contactmogelijkheden van klantenservices. Bedrijven maken steeds vaker gebruik van dit soort virtuele medewerkers, ook

wel chatbots genoemd. Het zijn een soort robots die automatisch antwoord geven als je een vraag intypt.

Op deze manier proberen bedrijven via hun website alvast zo veel mogelijk antwoord te geven op vragen. Omdat we signalen ontvingen over deze relatief nieuwe vorm van contact, vroegen we onze panelleden hier expliciet naar. Zij waren in het algemeen niet erg te spreken over de virtuele klantenservice. ‘Zonde van mijn tijd, de chatbot van Bol.com is een draaikontje dat niet adequaat reageert’, vindt een panellid. Een ander zegt: ‘Het duurde even voor ik in de gaten had dat ik niet met een echt persoon aan het chatten was. Een andere mogelijkheid, zoals bellen of e-mailen, was er niet.’

78%

VAN DE PANELLEDEN KREEG GEEN VOLLEDIG ANTWOORD OP HUN VRAAG VIA EEN CHATBOT

In een kringetje

Ruim 40% van het panel heeft weleens te maken gehad met een chatbot. Opvallend is dat meer dan de helft (52%) geen antwoord kreeg op de gestelde vraag of niet de gewenste hulp kreeg. Nog eens 26% kreeg dat maar gedeeltelijk. Niet vreemd dus dat 66% van de ondervraagden niet tevreden is over deze vorm van klantenservice. De belangrijkste reden voor ontevredenheid is dat de vraag niet herkend wordt door de virtuele medewerker. Een panellid over de chatbot van PostNL: 'De meeste chatbots gaan uit van een gestandaardiseerd probleem. Ze herkennen vaak pas heel laat dat ze het complexere probleem niet kunnen oplossen. Hierdoor ben ik als klant veel te lang met ze bezig.' Ook het niet verder komen leidt tot ontevredenheid. Veel panelleden geven aan dat ze in een 'kringetje' blijven draaien.

'Als ik doorvroeg, kreeg ik weer het voorgaande antwoord. Zeer frustrerend.'

Zo meldt iemand over de chatbot van Bol.com: 'Als ik doorvroeg, kreeg ik weer het voorgaande antwoord. Het was zeer frustrerend!'

Virtuele medewerkers kunnen dus vooral antwoord geven op veelgestelde en eenvoudige vragen. Irritaties ontstaan als ze niet of niet snel genoeg herkennen dat ze het probleem niet kunnen oplossen. Panelleden moeten zich dan (eerst) door zo'n chat heen worstelen, komen in een *loop* of krijgen niet (snel) genoeg hulp van een echte medewerker. Vaak hebben ze zelf ook al gezocht naar een oplossing op de site van het bedrijf. Zo had het panellid dat ons het voorbeeld uit het begin van dit artikel aanleverde allang op de website van Eneco opgezocht of er een storing was. Of, zoals een andere ondervraagde aangeeft: 'De "simpele" dingen weet ik meestal zelf ▶

MIJN ERVARING

'Je wordt steeds naar dezelfde oplossing gedirigeerd'

Panellid Henri Budde:

'Wat mij opvalt is dat de chatbots vaak op dezelfde oplossingen uitkomen. Zodra zo'n oplossingsrichting is gekozen en die blijkt geen succesvol resultaat op te leveren, word je toch steeds naar dezelfde oplossing gedirigeerd. Het gevolg is dat je nogal eens "vastzit" in een cirkelredenering. Dat geeft je als klant niet echt een fijn gevoel. Je neemt tenslotte contact op om het probleem verholpen te krijgen. Het is vervolgens vaak moeilijk om rechtstreeks in contact te komen. Dit kan leiden tot meer irritatie en dat verkleint de kans om er samen op een rustige en kalme manier uit te komen.'



wel te vinden. Dus neem ik alleen contact op als dat niet lukt. Dan werkt zo'n chatbot alleen maar vertragend, omdat die het antwoord toch niet weet.'

Op training

We vroegen een aantal grote bedrijven die het panel noemde, zoals Albert Heijn, Bol.com, DHL, Eneco, ING en Ziggo, om een reactie op onze bevindingen. De meeste bedrijven reageren dat hun virtuele medewerker wel een groot deel van de vragen opvangt. De bereikbaarheid buiten kantooruren zou ook een groot voordeel zijn. Daarnaast erkennen ze dat de robots nog verder ontwikkeld moeten worden. Zo laat Albert Heijn weten: 'We analyseren gesprekken om zo onze digitale assistent beter te trainen. Iedere week worden nieuwe antwoorden toegevoegd. Zo kunnen we steeds meer en betere antwoorden geven.' Veel bedrijven maken pas sinds een jaar of twee gebruik van chatbots.

Een belangrijk verbeterpunt volgens het panel is de mogelijkheid (snel) naar een echte medewerker over te kunnen schakelen. Of beter uit het genoemde kringetje te kunnen komen. Voor de bedrijven die wij spraken lijkt dit ook een aandachtspunt te zijn. Zo geeft Eneco aan te werken aan het vergroten van de capaciteit op de live chat. 'Zodat mensen die via de chatbot

HOE DOEN WIJ HET?

De klantenservice van de Consumentenbond werkt niet met chatbots. We zijn bereikbaar per telefoon, e-mail, schriftelijk, live chat en sociale media (Facebook en Twitter). Onze app Voordeelcoach werkt wel met een chatbot. Die is ook bedoeld om de meest simpele vragen over deze dienst op te vangen. Daarnaast is het binnen de app mogelijk om te chatten met echte medewerkers. We bekijken de mogelijkheden van een chatbot wel voor onze klantenservice, maar zullen die eerst zorgvuldig onderzoeken. En we zullen ook altijd op andere manieren bereikbaar blijven.

15%

VAN HET PANEL VINDT ANTWOORDEN OP VRAGEN MAKKELIJK TERUG OP WEBSITES VAN BEDRIJVEN

hun vragen niet beantwoord zien, direct kunnen overstappen naar de live chat.' ANWB zegt over virtuele assistent Iris: 'We verwachten deze zomer een vernieuwde assistent. Vanaf dat moment kun je ook geholpen worden door een medewerker via de chat als onze online assistent het antwoord niet weet.' Albert Heijn heeft deze optie al: 'Bij elke vraag aan de digitale assistent checken wij bij de klant of de vraag beantwoord is. Als dat niet het geval is, stuurt de digitale assistent de vraag door naar een medewerker. De klant hoeft daar geen extra handeling voor te verrichten.' Dan moeten de echte medewerkers overigens wel dezelfde werktijden als de virtuele hebben. Bij Albert Heijn is dat zo, geeft het bedrijf aan.

Alle bedrijven laten weten dat de chatbots bedoeld zijn voor simpele vragen. Zo ook Bol.com: 'We zetten de chatbot in op de relatief eenvoudige klantvragen, zodat we onze klantenservicemedewerkers kunnen inzetten op moeilijkere vragen waarbij het belangrijk is dat er persoonlijk contact is met klanten'. In theorie is dit allemaal duidelijk. Helaas blijkt uit ons panelonderzoek dat die overgang naar een echte medewerker niet zo soepel verloopt. Hetzelfde geldt voor het herkennen van een complexere vraag. Virtuele medewerkers én hun werkgevers hebben nog veel te leren.

Telefonisch graag

Chatbots werken dus vaak nog niet goed genoeg. Maar panelleden vinden het ook gewoon geen fijne manier van contact, bijvoorbeeld omdat het onpersoonlijk is. Slechts 15% vindt het geen probleem om een antwoord te krijgen van een chatbot. De meeste panelleden (71%) hebben het liefst telefonisch contact. 'Via een simpel telefoontje met een mens, die echt helpt',

PAS OP MET NUMMERS GOOGELEN

Telefoonnummers van klantenservices zijn niet altijd makkelijk te vinden op de websites van bedrijven. Veel klanten proberen het nummer dan via Google te vinden. Criminelen maken hier misbruik van en doen alsof zij de officiële klantenservice zijn. De nepklantenservices proberen vervolgens op afstand mee te kijken op je computer en je geld afhandig te maken.

Google weert dit soort nepklantenservices tegenwoordig. Maar met bepaalde zoektermen of via andere zoekmachines kun je ze nog wel tegenkomen.

benadrukt één van de ondervraagden. Bij telefonisch contact noemt het panel wel de lange wachttijden als nadeel.

Ook contact per e-mail vindt 53% van het panel fijn: 'Je hebt bewijs en kunt het nalezen.' Daarna volgt de chat (15%). Het gaat hier dan niet om een chatbot, maar een live chat, dus met een echte medewerker. 'Zowel bij e-mail als chat kan ik de conversatie nalezen. Voordeel van de chat is nog dat deze direct is. Bij e-mail moet je vaak op antwoord wachten.'

Hoewel telefonisch de voorkeur heeft, vinden veel panelleden (80%) het tegenwoordig lastiger om een bedrijf telefonisch te bereiken. 'De website is een labyrint, of beter een onontwarbare jungle. Ik krijg de indruk dat de provider er alles aan doet om een telefoonnummer weg te stoppen', geeft een panellid aan.

Of het nu telefonisch, per mail of per chat is, een bedrijf moet gewoon goed en duidelijk antwoord geven als een klant contact opneemt. Een panellid verwoordt het treffend: 'Het maakt mij niet uit via welke weg, als mijn probleem maar op een goede manier wordt opgelost en ik niet van het kastje naar de muur gestuurd wordt. Deskundig en snel zijn de toverwoorden.'

Smaakt dit naar meer?

Word lid en krijg direct toegang tot alle
onafhankelijke tests en informatie.

