



Efficiëntere klantenservice met AI

Bespaar tijd en verbeter klanttevredenheid

pegamento
Innovatie in contact

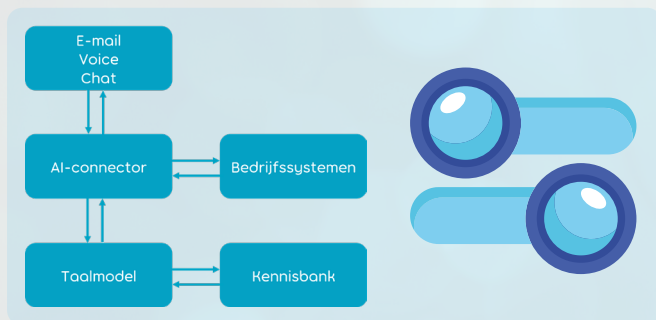


Snellere klantreacties, minder werk

De Pegamento AI-connector is een alles-in-één oplossing voor bedrijven die hun klantinteracties willen automatiseren en optimaliseren.

Wij leveren een AI-model op maat, dat gekoppeld wordt aan bedrijfsspecifieke gegevens en gebruikt kan worden voor verschillende communicatiekanalen zoals e-mail, telefonie en chat. Hierdoor wordt klantcontact efficiënter, sneller en consistent.

De AI-connector fungeert als de schakel tussen kennis, AI-modellen, medewerkers, klanten en externe systemen. Dit zorgt voor naadloze informatieverwerking en een geïntegreerde klantbeleving.

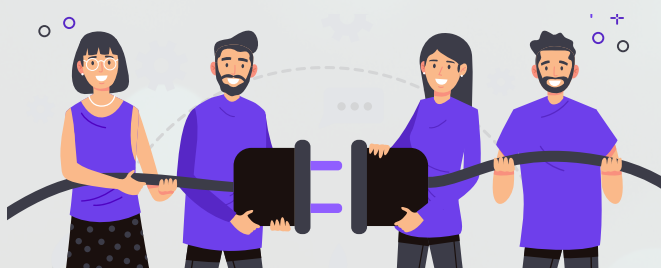


Dat doen andere tools toch ook?

Onze AI-connector onderscheidt zich door niet alleen AI-modellen te integreren, maar ook de volledige implementatie en ontzorging te bieden. Bovendien zijn modelverbeteringen direct inzetbaar voor alle kanalen, zonder aparte instellingen per kanaal, wat bij andere tools vaak wel nodig is. Zo voorkom je het gebruik van losse, zelf te beheren tools.

Unieke voordelen van de AI-connector:

- **Geheel ontzorgde implementatie:** Wij regelen de volledige inrichting, koppeling en verbetering van AI-modellen.
- **Multichannel AI-integratie:** De AI-connector ontsluit AI-modellen voor e-mail, telefonie, chat en transcriptie.
- **Geen losse tools meer nodig:** Een centrale oplossing zonder versnipperde softwareoplossingen die je zelf moet onderhouden.
- **Aanpasbare tone of voice:** AI-modellen worden afgestemd op jouw bedrijfsidentiteit en communicatievoorkeuren.
- **Optionele CRM-integratie:** AI-antwoorden en samenvattingen kunnen in CRM-systemen worden opgeslagen, maar dit is geen verplichting.



Use Cases van de AI-Connector

Mail Assistent

De AI-Connector analyseert binnenkomende e-mails, herkent veelgestelde vragen en stelt conceptantwoorden op voor medewerkers. Dit systeem werkt via een Gmail- of Outlook-plugin. De AI-Connector fungeert als koppeling tussen de mailclient en het taalmodel, en zorgt ervoor dat vragen correct worden verwerkt met de juiste instructies en data.

Telefoongesprekken en voicemails

De AI-Connector kan telefoongesprekken en voicemails transcriberen en opslaan in een CRM-systeem of e-mailen naar de juiste medewerker. Voorbeelden:

- Supportvoicemails worden automatisch geanalyseerd en samengevat.
- Klantenservicegesprekken worden geclassificeerd op basis van hun inhoud en gekoppeld aan de juiste categorie binnen het CRM.
- Automatische extractie van belangrijke gegevens zoals naam, adres en afspraakdetails.

AI-gebaseerde e-mailrouting

Naast het opstellen van conceptantwoorden kan de AI-Connector inkomende e-mails categoriseren en doorsturen naar de juiste afdelingen. Dit voorkomt handmatige triage en versnelt de verwerkingstijd van klantvragen. De tool kan bijvoorbeeld bepalen of een vraag naar HR, verkoop of support moet worden gestuurd en direct een relevant conceptantwoord klaarzetten.

Process Assistant

De Process Assistant breidt de AI-Connector uit door een centrale workflowomgeving te bieden waarin alle binnenkomende klantvragen worden beheerd. Medewerkers kunnen taken toewijzen, opvolgen en direct communiceren via een uniforme interface, wat de samenwerking en efficiëntie verhoogt.

AI-gestuurde chatbots

Voor interne en externe communicatie kan de AI-Connector functioneren als chatbot die vragen beantwoordt op basis van interne documentatie. Voorbeelden:

- Medewerkers die snel antwoorden nodig hebben uit een HR- of financiële database.
- Klanten die eenvoudige vragen stellen over een product of dienst.



Praktijkvoorbeeld: Gruppo Corso

Gruppo Corso, een bedrijf dat etalageproducten zoals poppen, stellingen en verlichting verkoopt aan winkeliers en winkelketens in heel Europa, bespaart aanzienlijk tijd door de implementatie van de Pegamento AI-connector.



Michel Kaatee, directeur van Gruppo Corso, liep tegen een uitdaging aan: "Ik wilde mijn bedrijf laten groeien, maar wel met hetzelfde aantal medewerkers." Dagelijks kreeg het bedrijf meer dan 500 klantmails, afkomstig van verschillende Europese markten. Omdat Michel zelf alle klantcontacten wilde afhandelen, betekende dit dat hij 's nachts bezig was met het beantwoorden van e-mails. Dit leidde tot vermoeidheid, een afname in de kwaliteit van antwoorden en een toename in herhaalverkeer. "Ik dacht bij mezelf: dit moet toch anders kunnen?"

Efficiëntie en kwaliteit verbeteren met AI

Gruppo Corso klopte aan bij Pegamento. Samen analyseerden we Michels communicatiestijl en klantcontactprocessen. In plaats van een LLM te trainen op bestaande communicatie, die vaak te kortaf en incompleet was, werd een generiek taalmodel ingezet. Dit model werd aangepast met een 'Gruppo Corso-sausje': bedrijfsinformatie, productgegevens, marktinformatie en een open, informele en empathische tone-of-voice.

Elke binnenkomende e-mail wordt nu door de AI-connector verwerkt en voorzien van een conceptantwoord dat Michel eenvoudig kan aanpassen en verzenden. Het model leert continu bij op basis van eerdere correcte antwoorden, waardoor het steeds beter wordt in klantinteractie.

Resultaat: 2,5 dag per week bespaard

Michel: "De inzet van AI op mijn mailcontact levert me 2,5 dag per week op. Tijd die ik voorheen kwijt was met het beantwoorden van mails. Maar dat is niet alles. De antwoorden zijn nu completer en accurater. De AI stelt offertes op, geeft inzicht in onze voorraad en kan zelfs automatisch vertalen, zodat ik mijn Spaanse en Turkse klanten beter bedien. Dit heeft niet alleen de efficiëntie verbeterd, maar ook de kwaliteit van ons klantcontact enorm verhoogd."

Waarom zou je de AI-connector gebruiken?

We hebben 20 redenen, verdeeld over 5 categorieën, voor je op een rijtje gezet die het de moeite waard maken om de AI-connector te overwegen en contact met ons op te nemen.

Klanttevredenheid en snellere service

Snellere antwoorden voor klanten

De AI-connector helpt bij het sneller verwerken van klantvragen via e-mail en telefoon.

Automatische herkenning van klantvragen

Veelgestelde vragen worden automatisch gedetecteerd en beantwoord, waardoor de werklast voor medewerkers wordt verminderd.

Minder fouten in klantcommunicatie

Doordat antwoorden vooraf als concept worden gegenereerd, is er minder kans op menselijke fouten.

Gebruik voor meerdere communicatiekanalen

Naast e-mail en telefonie kan de AI-Connector ook chatgesprekken ondersteunen.

Altijd actuele klanteninformatie

De AI-Connector zorgt ervoor dat klantgegevens up-to-date blijven in het CRM-systeem.

Efficiëntie en tijdsbesparing

Minder handmatige verwerking van e-mails

Door AI-gebaseerde mailrouting worden e-mails automatisch gecategoriseerd en naar de juiste afdeling gestuurd.

Minder tijd kwijt aan het beluisteren van voicemail

Voicemails worden automatisch omgezet in tekst en samengevat, wat tijd bespaart.

Automatische samenvattingen van gesprekken

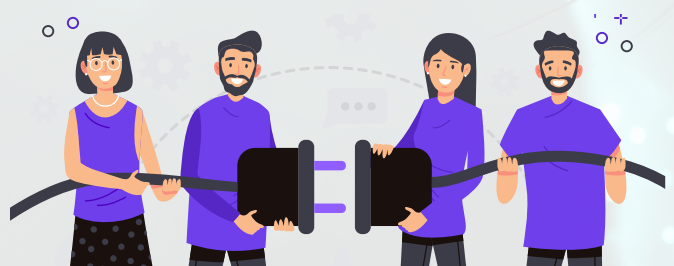
Telefoongesprekken en voicemails worden automatisch samengevat en kunnen worden opgeslagen in een CRM-systeem.

Meer tijd voor belangrijk werk

Medewerkers hoeven minder tijd te besteden aan routinematige taken, waardoor ze zich kunnen richten op complexere klantvragen.

Verbeterde workflow in organisaties

De AI-Connector helpt bij het structureren van klantvragen en taken, waardoor de samenwerking binnen teams verbetert.



Veiligheid en compliance

Veilige gegevensopslag binnen de EU

Alle gegevens worden veilig verwerkt binnen de EU en voldoen aan de AVG-richtlijnen.

Geen gegevensdeling voor trainingsdoeleinden

De AI-Connector waarborgt dat klantgegevens niet worden gebruikt om AI-modellen te trainen buiten de gecontroleerde omgeving.

Privacy en compliance met EU AI Act

De AI-Connector voldoet aan de nieuwste Europese wetgeving rondom kunstmatige intelligentie.

Gebruiksvriendelijkheid en flexibiliteit

Gebruiksvriendelijkheid voor medewerkers

Medewerkers kunnen eenvoudig antwoorden selecteren, aanpassen en versturen zonder complexe handelingen.

Mogelijkheid om feedback te verwerken in AI-training

Medewerkers kunnen aangeven of een gegenereerd antwoord goed of fout was, waardoor de AI verder kan worden geoptimaliseerd.

Ondersteuning op maat en continue verbetering

Pegamento biedt intensieve ondersteuning, inclusief maandelijks verbeterdagen om AI-assistenten te optimaliseren.

Modulaire en flexibele opzet

De AI-Connector kan worden aangepast aan verschillende use cases en bedrijfsbehoeften.

Toegankelijkheid en schaalbaarheid

Eenvoudige integratie

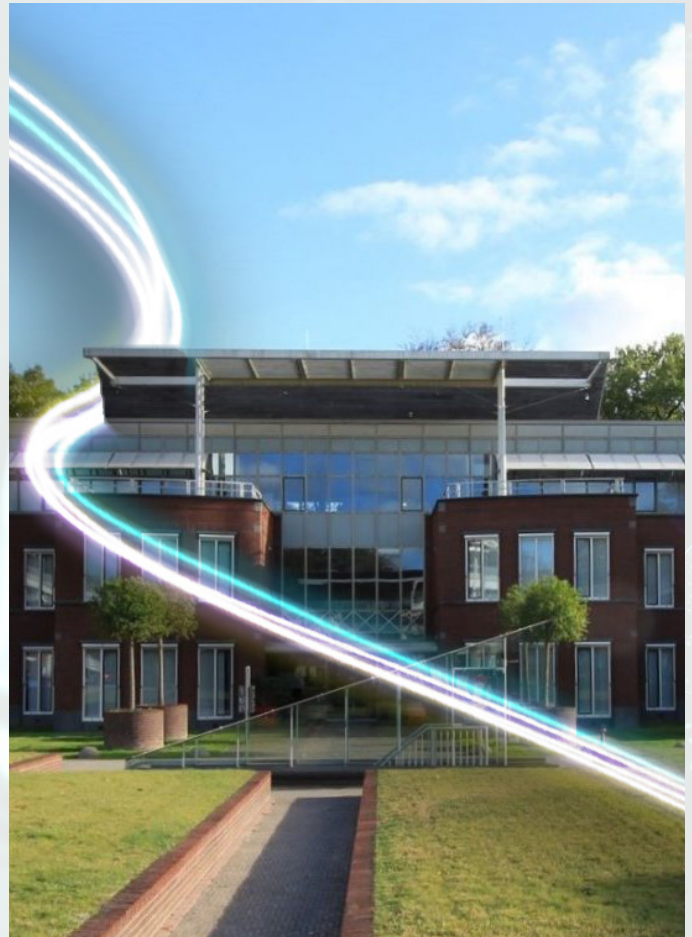
De AI-Connector is compatibel met CRM-systemen zoals Salesforce en andere businesssystemen.

Gebruik van AI zonder grote investeringen

Bedrijven kunnen AI inzetten zonder dure aanpassingen aan hun bestaande systemen.

Geschikt voor zowel kleine als grote bedrijven

De AI-Connector is schaalbaar en kan worden ingezet bij bedrijven van verschillende groottes.



Waarom Pegamento?

Bij Pegamento geloven we in de kracht van technologie om menselijke connecties te versterken. Onze innovatieve oplossingen helpen bedrijven optimaal contact te maken met klanten en medewerkers.

We zien technologie niet als vervanging van menselijk contact, maar als versterking ervan. Onze 'Human Lead'-visie combineert geavanceerde technologie met uniek menselijke vaardigheden zoals intuïtie en empathie.

Wij bieden expertise in vijf kerngebieden:

1. AI-gedreven intelligentie
2. Slimme contactcenter en telefonie oplossingen
3. Beeldherkenning & Computer Vision
4. Robotic Process Automation (RPA)
5. CX Solutions

Onze belofte is om technologie menselijker te maken met oplossingen die niet alleen efficiëntie verhogen, maar ook de kwaliteit van interacties verbeteren.

Ontdek hoe Pegamento jouw organisatie kan helpen excelleren in een wereld waar technologie en menselijkheid hand in hand gaan.

Neem vandaag nog contact met ons op, dan laten wij zien hoe we samen kunnen bouwen aan betekenisvolle connecties en duurzaam succes.

Ga voor meer informatie naar www.pegamento.nl of bel ons via 088-0067180.