

8EONAI

Wat een agent voor je doet

02

Meedenkers die werk overnemen

Willem van der Heijden · www.8eon.nl

Een helper die zelf nadenkt

Een agent is een helper die een taak van begin tot eind afmaakt. Niet één handeling, maar een klusje waar meerdere stappen in zitten en waarbij nagedacht moet worden.

Het verschil met gewone automatisering is dat een agent kan kiezen. Een gewone automatisering doet altijd hetzelfde: komt er een bestelling binnen, stuur een mail. Een agent kijkt eerst wat er aan de hand is en bepaalt dan wat er moet gebeuren.

Een voorbeeld. Een klant mailt: "Waar blijft mijn bestelling?" Een gewone automatisering stuurt een standaardantwoord. Een agent zoekt op wie het is, kijkt waar het pakket is, ziet dat het vertraagd is bij de vervoerder, en schrijft een antwoord dat klopt voor deze klant. Bij twijfel legt hij het bij een mens neer.

Wat je na het lezen weet

- Wat een agent wel en niet kan
- Welk werk zich ervoor leent
- Waar het misgaat en hoe je dat voorkomt
- Hoe je merkt of het werkt

Wat een agent kan

Drie dingen die een gewone automatisering niet kan.

Lezen en begrijpen waar iets over gaat

Klanten schrijven niet in vakjes. Ze schrijven "die trui die ik vorige week bestelde is te klein, kan ik ruilen". Een agent haalt daar drie dingen uit: het gaat om een bestelling van vorige week, over maat, en de klant wil ruilen. Dat kon een computer tot voor kort niet.

Zelf bepalen wat de volgende stap is

Bij een simpele vraag: beantwoorden. Bij een klacht: opzoeken wat er is misgegaan. Bij twijfel: doorgeven aan een mens. Die keuze hoeft niet vooraf voor elk geval bedacht te worden.

In jouw toon schrijven

Als een agent honderd van jouw eerdere antwoorden heeft gezien, schrijft hij zoals jij schrijft. Kort en zakelijk, of juist warm en uitgebreid. Dat is geen truc, maar wel het verschil tussen iets dat klinkt als jouw bedrijf en iets dat klinkt als een robot.

Wat een agent niet kan

Even belangrijk, en vaker onderschat.

Hij weet niet wat hij niet weet

Dit is de kern. Vraag hem iets waar hij het antwoord niet op heeft, en hij verzint iets dat plausibel klinkt. Hij zegt zelden "dat weet ik niet". Bij een klantvraag over een product dat je niet verkoopt, kan er dus met veel overtuiging onzin uitkomen.

Hij begrijpt je bedrijf niet

Hij weet niet dat die ene klant altijd voorrang krijgt, of dat je in december anders werkt. Alleen wat hem verteld is. Alles wat bij jou in iemands hoofd zit en nergens staat, weet hij niet.

Hij voelt niets aan

Een boze klant die dreigt weg te gaan, een verkoopkans die je moet oppakken: dat vraagt aanvoelen. Een agent kan zien dat iemand boos klinkt en het doorgeven, maar de inschatting hoort bij een mens.

Daarom altijd een grens. Wat mag hij zelf, en wat legt hij voor? Die grens is geen technische keuze maar een zakelijke. Hij hoort van tevoren vast te liggen, en niet ruimer te zijn dan je durft.

Waar het meestal begint

Vier soorten werk waar het vaak snel iets oplevert.

Vragen die steeds terugkomen

In veel bedrijven gaat een groot deel van de klantvragen over dezelfde handvol dingen. Waar is mijn bestelling, hoe zit het met retour, wanneer komt het weer op voorraad. Dat werk is niet moeilijk, alleen eindeloos.

Cijfers bij elkaar zoeken

Elke maand hetzelfde overzicht maken uit vijf verschillende programma's. Een agent haalt de cijfers op en zet ze klaar. Jij kijkt of het klopt en of je iets ziet dat opvalt.

Signaleren dat er iets scheefloopt

Een bestelling die te lang stilligt, een advertentie die duurder wordt zonder meer op te leveren, een klant die al drie maanden niets kocht terwijl hij dat altijd deed. Een mens ziet dat als hij toevallig kijkt.

Voorwerk voor gesprekken

Voordat je iemand spreekt: wie is dit, wat kochten ze eerder, wat speelde er de vorige keer. Vaak tien minuten zoeken. Dat kan klaarstaan voordat het gesprek begint.

Waar het misgaat

Vier manieren waarop dit teleurstelt, en wat eraan te doen is.

Te veel loslaten in het begin

De verleiding is groot om hem meteen alles zelf te laten doen. Beter is het andersom: hij bereidt voor, jij keurt goed. Werkt dat een paar weken goed en zie je dat je bijna nooit iets aanpast, dan kun je die controle loslaten. Andersom is pijnlijk, want dan merk je de fouten pas bij de klant.

Niemand die kijkt of het nog klopt

Een agent die zes maanden ongestoord draait terwijl je assortiment veranderde, geeft antwoorden over dingen die niet meer bestaan. Iemand moet steekproeven doen. Niet elke dag, maar wel structureel.

Geen uitweg naar een mens

Er moet altijd een duidelijke route zijn waarlangs een klant bij een mens komt. Zonder die uitweg wordt een agent die er meestal naast zit een klantenbinding-probleem.

Te veel tegelijk

Vijf agents tegelijk beginnen betekent vijf keer half werk. Eén ding dat goed werkt is meer waard dan vijf dingen die half werken en waar niemand meer op vertrouwt.

Hoe je weet of het werkt

Meet het, anders blijft het een gevoel.

Hoeveel

klusjes hij per week zelfstandig afmaakte

Hoe vaak

een mens moest ingrijpen of corrigeren

Hoeveel tijd

er is vrijgekomen bij het team

Dat derde getal is het enige dat er echt toe doet. Als er niets vrijkomt, werkt het niet, hoe knap het ook is.

Een gezond patroon

In de eerste weken grijp je vaak in. Dat hoort. Wordt dat na een maand of twee minder en blijft het laag, dan is het goed. Blijft het hoog, dan zit er iets structureel mis: de agent mist informatie, of dit werk leent zich er niet voor.

Een eerlijke uitkomst. Soms blijkt dat een stuk werk zich niet leent voor een agent. Dat is geen mislukking maar een bevinding. Beter na twee maanden weten dat iets niet werkt, dan er nog een jaar geld in stoppen.

Kort samengevat

Vijf dingen om te onthouden.

1. Een agent maakt een klusje van begin tot eind af en kan onderweg kiezen.
2. Hij weet niet wat hij niet weet. Bij twijfel hoort een mens erbij.
3. Begin met voorbereiden en laten goedkeuren. Loslaten kan later.
4. Er moet altijd een route naar een mens zijn.
5. Meet hoeveel tijd er vrijkomt. Komt er niets vrij, dan werkt het niet.

Benieuwd wat dit bij jou zou zijn?

Een gesprek van een uur, gratis. Ik kijk waar bij jou de tijd heen gaat en zeg eerlijk of een agent daarbij helpt of niet.

www.8eon.nl · info@8eon.nl

Dit boekje legt uit wat er speelt. Het is geen handleiding om zelf te bouwen. De voorbeelden komen uit de praktijk en zijn geen belofte over jouw situatie.