

Chatbots

Chatbots kunnen worden gezien als een geautomatiseerde gesprekspartner, daar komt de samenvoeging 'chat' en 'bot' vandaan. Deze chatbots kunnen vragen van gebruikers op een website beantwoorden door vooraf ingestelde informatie en artificial intelligence. Voor dit systeem zijn enkele voor- en nadelen te vinden, die hieronder worden behandeld.

Voor- en nadelen chatbots

Voordelen	Nadelen
Oneindig Tegelijkertijd veel chats aan gaan.	Spelfouten Spelfouten worden niet herkend.
Goedkoop Uiteindelijk goedkoper dan personeel inhuren.	Misleiding Sommige chatbots lijken echt, waardoor er irritatie kan ontstaan wanneer er geen bevredigend antwoord wordt gegeven.
Altijd beschikbaar 24/7 beschikbaar ten opzichte van live chats.	Rendement Volgens Amerikaans onderzoek haakt 25% van de gebruikers af bij het tweede antwoord.
Leren je snel kennen Persoonlijk afstembaar.	Fouten Chatbots herkennen geen sarcasme.
Snel Mogelijk tot direct de vragen beantwoorden.	
	https://www.recruitmenttech.nl/2018/02/12/chatbots-de-voor-en-nadelen-van-deze-ruwe-diamant/
Geen menselijk toezicht nodig Software is in te stellen.	Beantwoord alleen specifieke vragen Beperkt tot het beantwoorden van de vragen.
Gemakkelijk omgaan met een groot aantal aanvragen Nieuwe vragen verwerken, waardoor het bereik groter wordt.	Gebrek aan menselijke interactie Er is verschil in diepgang van het gesprek.
Snelle responstijd Chatbots bieden bijna onmiddellijke reactietijd.	Spelling moet perfect zijn De spelling kan worden verbeterd in loop van tijd.
	https://social-boost.nl/chatbots-vs-live-chat-voordelen-en-nadelen/

Voor- en nadelen live chat

Voordelen	Nadelen
Zorg voor een tastbare menselijke verbinding De klant wordt niet verlaten voordat het probleem is opgelost.	Beperkte uren en beschikbaarheid
Kan een verscheidenheid aan aanvragen oplossen	Vereist het inhuren van ondersteunend personeel
Hogere kwaliteit van communicatie	Kan meertalige ondersteuning niet verwerken

Chatbot trend

Het jaar 2018 is de trend van het jaar. Chatbots kunnen als werkvoorbereider werken, waarbij de gebruikers vragen snel kunnen beantwoorden als servicemedewerker. Of juist alleen informatie verschaffen. De mogelijkheden zijn eindeloos.

<https://www.frankwatching.com/archive/2018/01/10/chatbots-de-interessantste-toepassingen-voor-jouw-organisatie/>

Conclusie

De klant kwam aan met het idee om een chatbot te gaan programmeren en deze te testen. Voordat de chatbot daadwerkelijk wordt geprogrammeerd moet het wel zeker zijn dat dit van belang kan zijn voor het project.

De opdracht gaat vooral om het vertrouwen winnen van de potentiële patiënt, waarbij er een warme- en competente chatbot komt. Uit de voor- en nadelen komen veel voordelen, maar ook nadelen. Het is echt een trend van 2018. Mogelijk dat veel medewerkers worden vervangen door chatbots, waardoor het programmeren van de chatbot een grote voorloper voor de klant is.