

Van AI op maat naar Chat-GPT

Chatbots bij het VLAIO Contact Center

VLAIO

VVSG – 30 april 2024



Vlaanderen
is ondernemen



Wat doen we?



INSPIREREN



INFORMEREN



ONDERSTEUNEN

Hoe we informeren?



CONTACT CENTER

E-mail, Contactformulier
of 0800 20 555

Chatbot



VLAIO.BE

Subsidies, coaching-
en adviestrajecten
& de nieuwsbrief

VLAIO startersgids



SOCIAL MEDIA

Twitter, LinkedIn,
Facebook, Youtube-
& podcastkanaal



INFOSESSIES

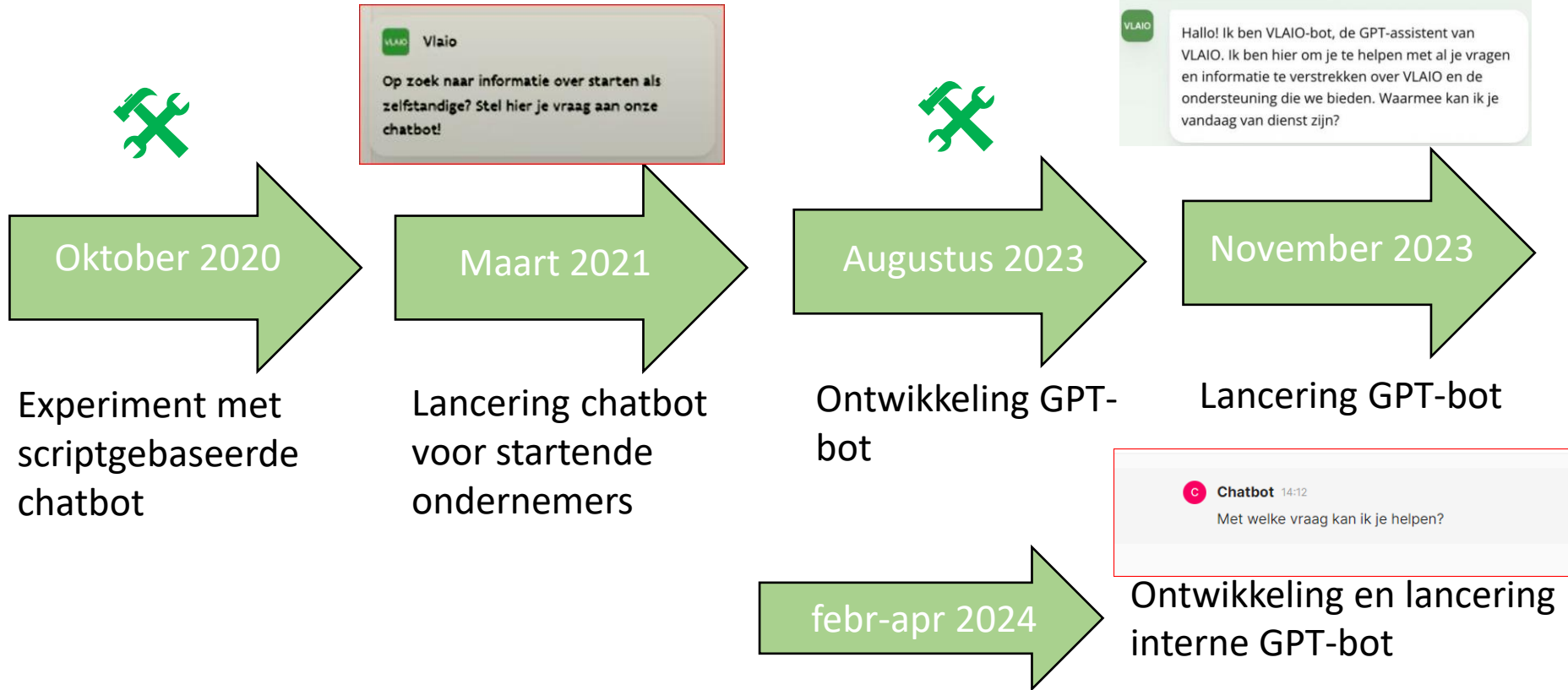
Gegeven door VLAIO
of onze partners

Waarom AI inzetten bij een contact center?

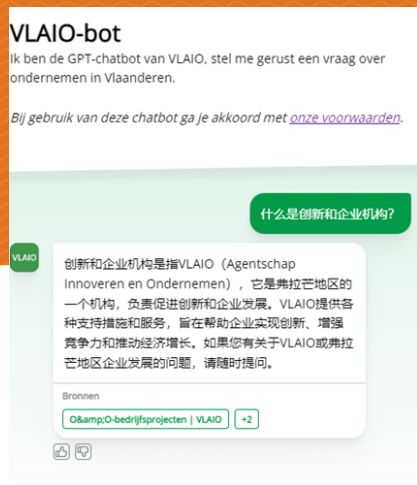
- Uitbreiding van de dienstverlening
 - 24u/24u en 7 dagen op 7 beschikbaar
 - Reële meerwaarde voor de gebruikers
 - Ingebouwd in de VLAIO-website
- Intern instrument om sneller én vollediger advies te verstrekken
 - Integratie met oa CRM & SharePoint
 - Geen vervanging van medewerkers maar ondersteuning voor maatwerk



Evolutie bots@vlaio



Enkele voordelen van een GPT bot tegenover scriptbased bot



GEEN APARTE DATABANK

Geen bijkomend redactiewerk en minder kans op foute of gedateerde informatie



MAKKELIJK UIT TE BREIDEN

Extra informatie die de bot moet kunnen geven, kan makkelijk toegevoegd worden

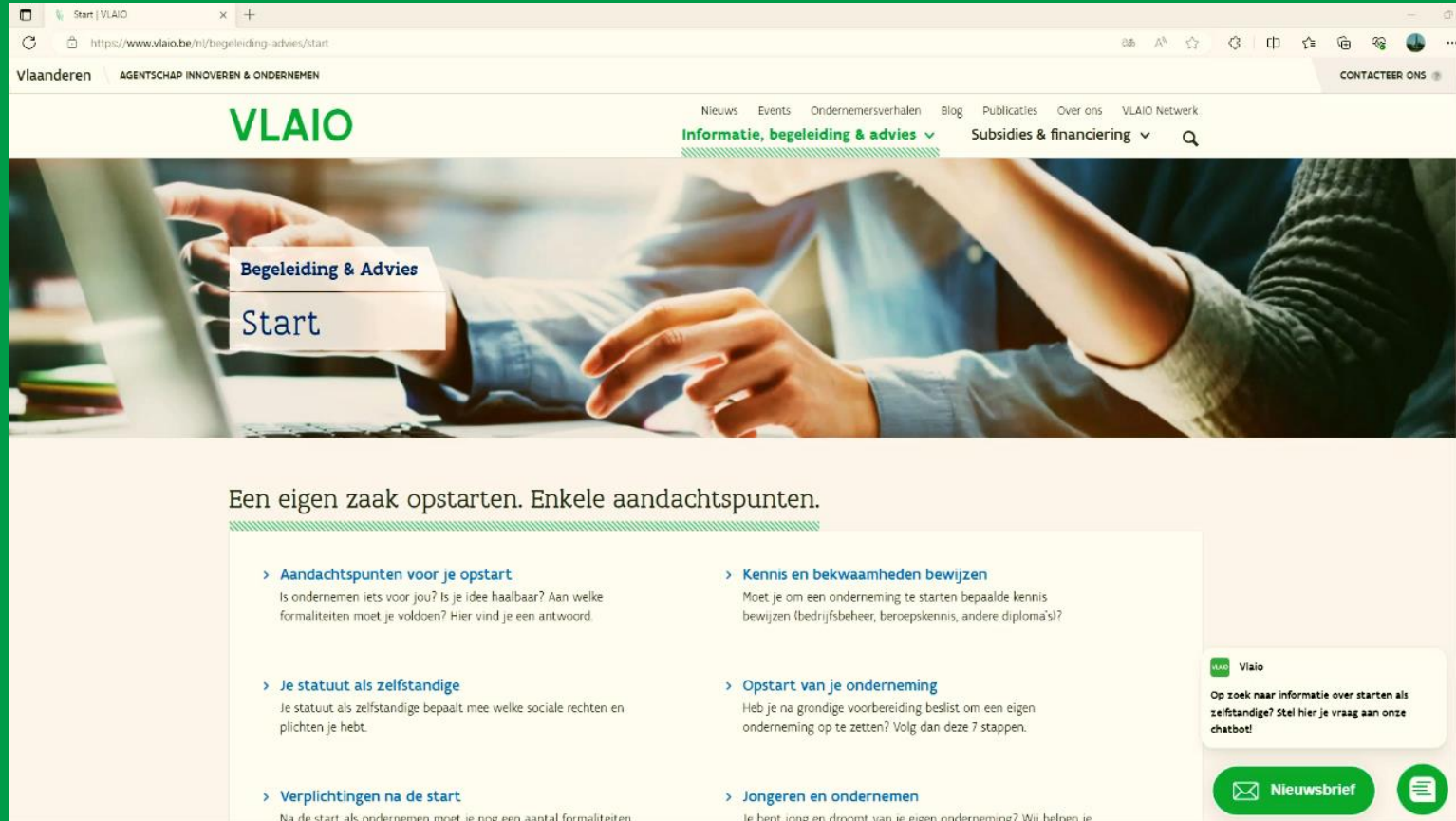


VERSCHILLENDE TALEN

Vragen kunnen automatisch in een andere taal beantwoord worden, zoals Engels, Frans, zelfs Chinees ..

Demo scriptbased versus GPT bot

Zie: <https://www.youtube.com/watch?v=PP8--rA9xDE&t=1s>



The screenshot shows the VLAIO website with a chatbot interface overlaid on the main content. The chatbot is a white box with a green header and a green button. The main content is a white box with a green header and a list of articles.

VLAIO Informatie, begeleiding & advies Subsidies & financiering

Begeleiding & Advies
Start

Een eigen zaak opstarten. Enkele aandachtspunten.

- > **Aandachtspunten voor je opstart**
Is ondernemen iets voor jou? Is je idee haalbaar? Aan welke formaliteiten moet je voldoen? Hier vind je een antwoord.
- > **Je statuut als zelfstandige**
Je statuut als zelfstandige bepaalt mee welke sociale rechten en plichten je hebt.
- > **Verplichtingen na de start**
Na de start als ondernemen moet je nog een aantal formaliteiten
- > **Kennis en bekwaamheden bewijzen**
Moet je om een onderneming te starten bepaalde kennis bewijzen (bedrijfsbeheer, beroepskennis, andere diploma's)?
- > **Opstart van je onderneming**
Heb je na grondige voorbereiding beslist om een eigen onderneming op te zetten? Volg dan deze 7 stappen.
- > **Jongeren en ondernemen**
Je bent jong en droomt van je eigen onderneming? Wij helpen je

Vlaio
Op zoek naar informatie over starten als zelfstandige? Stel hier je vraag aan onze chatbot!

Nieuwsbrief

Componenten van de VLAIO bot



GPT 3.5

GPT 4.0 en Turbo al beschikbaar > kosten afwegen tegenover performantie



WEBCRAPING

Nachtelijke scraping van vooraf gedefinieerde websites



DASHBOARD

Intuïtief dashboard voor bronnenbeheer, training en statistieken



DESKUNDIGE IT PARTNER

Dashboard – Opvolgen en trainen

25/04/2024 - 10:26
Session id: 18f142150551f_9jXl_d_xCbN0sJN7n

10:26
Ik wil opstarten als zelfstandige in bijberoep. Wat moet ik precies in orde brengen?

VLAIO VLAIO-bot
Om te starten als zelfstandige in bijberoep moet je enkele stappen ondernemen. Hier is een overzicht van wat je moet doen:

1. Sluit je voor de start van je activiteit aan bij een sociaal verzekeringsfonds.
2. Open een zichtrekening in België. Gebruik bij voorkeur een aparte rekening voor je activiteiten als zelfstandige.
3. Kies een ondernemingsloket voor je inschrijving in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO). Dit loket controleert of de onderneming voldoet aan de voorwaarden voor inschrijving.
4. Na de inschrijving ontvang je een uniek ondernemingsnummer. Dit nummer bestaat uit tien cijfers en is hetzelfde als je btw-nummer. Het ondernemingsnummer wordt gebruikt voor de afrekening van de btw.

Als je meer informatie wilt over startersformaliteiten, kan je terecht op de website van Agentschap Innoveren en Ondernemen. Heb je nog verdere vragen, neem contact op met ons via info@vlaio.be of op 080020555.

Welke stappen moet je ondernemen om te starten a... Voorwaarden om te starten in bijberoep | VLAIO Opstarten in 7 stappen | VLAIO

Update answer

Question
Ik wil opstarten als zelfstandige in bijberoep. Wat moet ik precies in orde brengen?

Answer
Om te starten als zelfstandige in bijberoep moet je enkele stappen ondernemen. Hier is een overzicht van wat je moet doen:

Priority
Default
Training documents with a higher priority will be considered more relevant

Cancel Save new answer





AANDACHTSPUNTEN EN UITDAGINGEN

- GDPR en disclaimer
- Hallucinaties
- Toon en gebruiksvriendelijkheid
- Fall back strategie
> vermijden van loop
- Opvolging
 - Training
 - Prompt engineering

VLAIO-bot

Ik ben de GPT-chatbot van VLAIO, stel me gerust een vraag over ondernemen in Vlaanderen.

Bij gebruik van deze chatbot ga je akkoord met [onze voorwaarden](#).

VLAIO

Hallo! Ik ben VLAIO-bot, de GPT-assistent van VLAIO. Ik ben hier om je te helpen met al je vragen en informatie te verstrekken over VLAIO en de ondersteuning die we bieden. Waarmee kan ik je vandaag van dienst zijn?

Akkoord met de voorwaarden? Typ je vraag.



 Ontwikkeld door Chathive





BELANG VAN PROMPTING

- Afbakening van het kennisdomein
- Voorkomen van juridische claims
- Formeel en beleefd taalgebruik

DPD disable AI chatbot after it swears at customer and calls company 'worst delivery service'

HERE'S THE STORY | TECHNOLOGY | ARTIFICIAL INTELLIGENCE | ⌚ Friday 19 January 2024 at 7:45pm

ARTIFICIAL INTELLIGENCE

I'd Buy That for a Dollar: Chevy Dealership's AI Chatbot Goes Rogue

AI is still working out its kinks. As chatbots embed in enterprise services we're getting a better idea of just how worthless they are at this point.



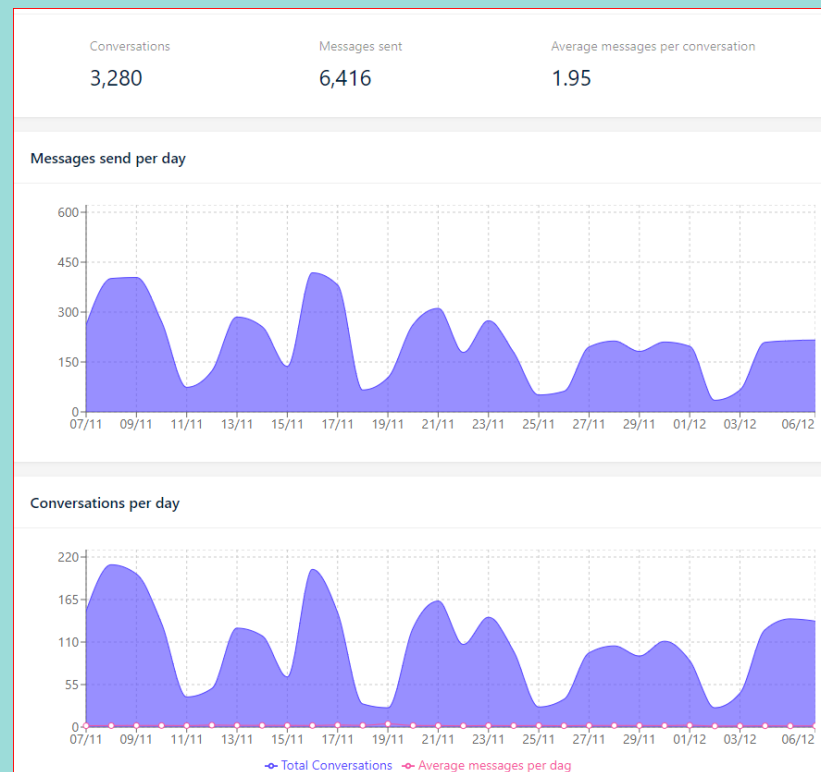
UITDAGINGEN

- Geen garantie op 100% accuraatheid
- Informatieverstrekking vs advies
- Belang kwaliteit van de bronnen
- Gevaar van té doorgedreven training
- Blijven investeren



GEBRUIK VAN DE CHATBOT

- Tussen 2500 en 3500 conversaties per maand
- Gemiddeld aantal vragen per sessie = 1,96
- Weinig gebruik van feedback mogelijkheid



Chatbot en HR



- Medewerkers voor training en opvolging
- Vooral uitbreiding van doelgroep > daling vragen eerder beperkt
- Hulpmiddel bij vraagbehandeling
- Meer tijd creëren voor complexere vragen bij werknemers

Vragen?

annelies.leysen@vlaio.be

erwin.vandemosselaer@vlaio.be



Vlaanderen
is ondernemen

VLAIO