

Voicebot versus chatbot: ontwerp een dialoog

Tjitske Lemstra



Sam Talagani Lampers



Hi, ik ben Anna van ABN AMRO.



Een dialoog ontwerpen doe je zo:

A) Klantvragen clusteren

B) Structuur bepalen

C) Dialoog vullen



Wat maakt ontwerpen voor een voicebot nou anders?

- Maximaal 1 kans
- Gesloten vragen
- Geen piep
- Intonatie
- Additionele informatie
- Verwijzen eerst



Bedankt en tot snel in de chat of aan de telefoon!

