

DEPT

HOW CONVERSATIONAL AI CAN RAPIDLY PROFESSIONALIZE YOUR CUSTOMER SUPPORT



HI THERE! NICE TO MEET YOU



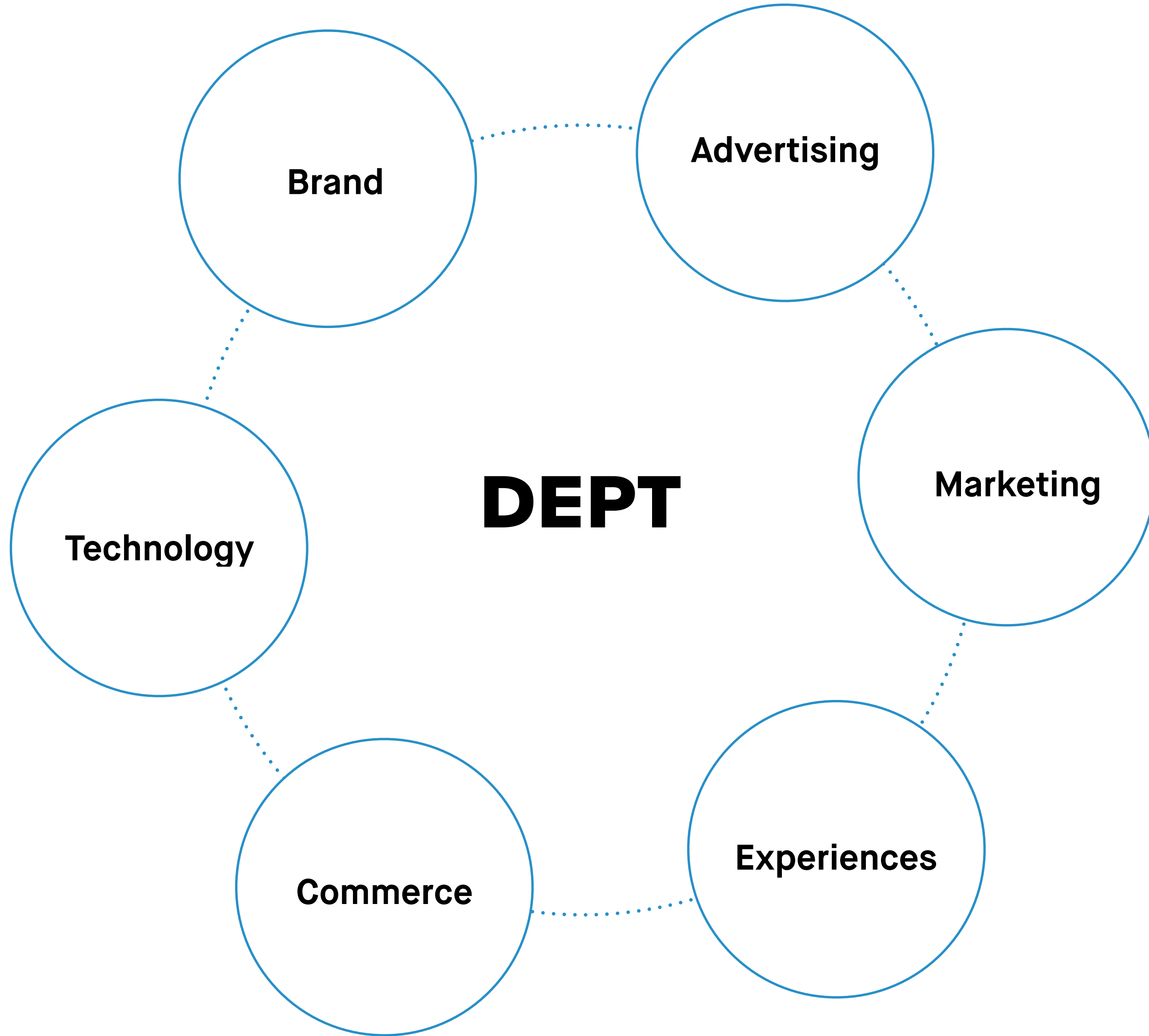
KEMAL GÜLTEKIN

Architect
kemal.gultekin@deptagency.com



NATHAN COPPENS

Strategy & Innovation
nathan.coppens@deptagency.com



water**net**

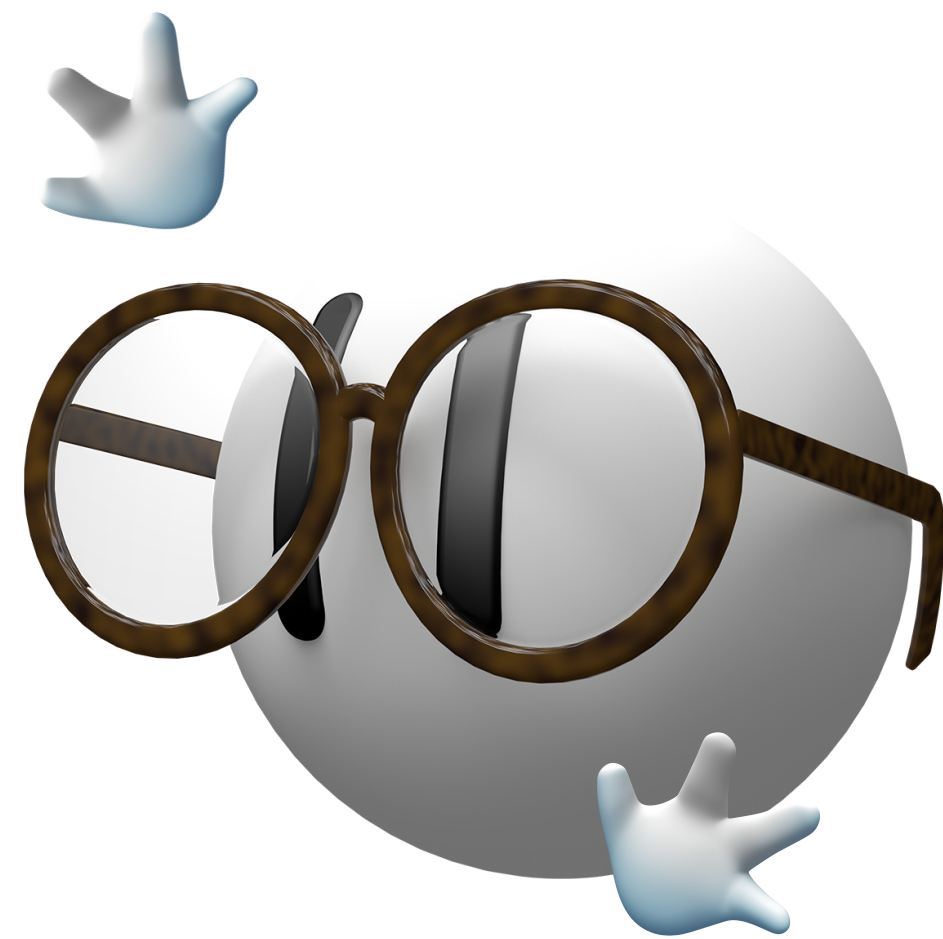
OX**Xi**

bol.com

univé

 **AEGON**

CBRE



wateronet

oxxio

bol.com^o

univé

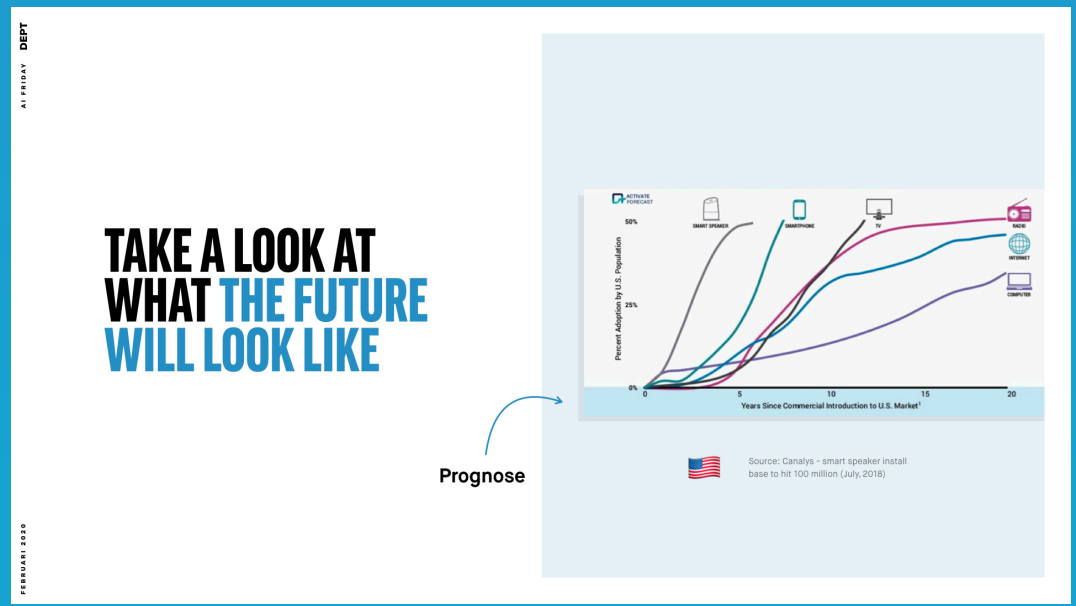
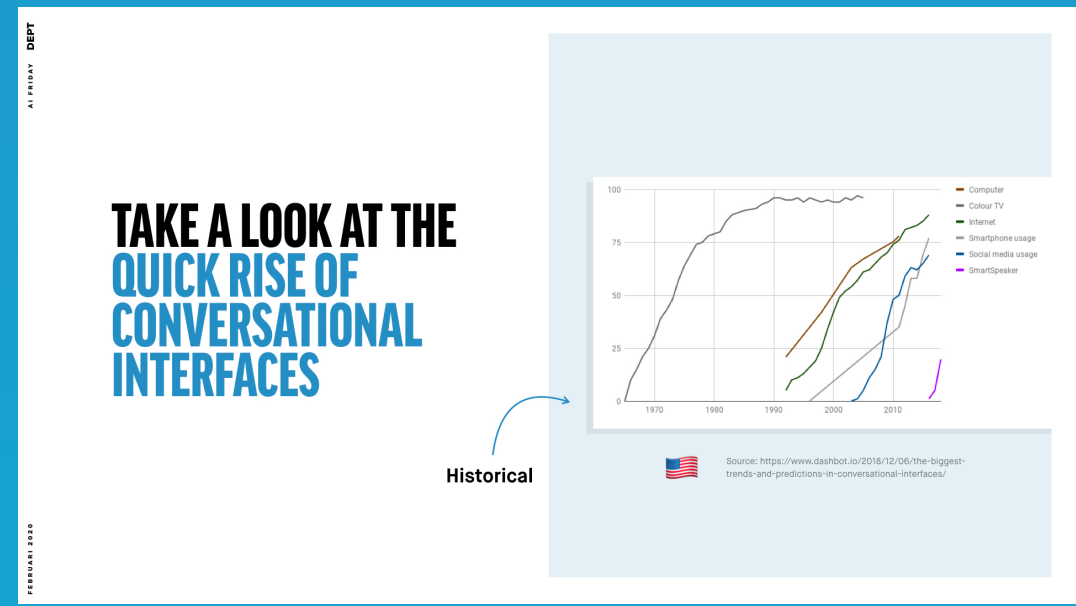
 AEGON

CBRE

FIRST SOME BACKGROUND
WHAT WE DID FOR OXXIO
FROM START TO SOPHISTICATION
DISCUSSIONS

FIRST SOME BACKGROUND

SOMETIMES IT SEEMS AS IF CONVERSATIONAL WILL TAKE OVER DIGITAL EXPERIENCES



HAVE YOU EVER HEARD ABOUT

ZhongAn Insurance

SELLING MICRO INSURANCES TO 500 MILLION CUSTOMERS

FUNDED BY: PING AN, ALIBABA, TENCENT

THEIR MAIN SERVICE CHANNEL? A CHATBOT (97%)

Source: <https://insuranceinsight.com/news/what-can-insurers-learn-from-chinese-insurtech-giant-zhong-an/>

EVERYTHING CONVERSATIONAL?

NAH, JUST A NEW WAY OF INTERACTING THAT IS ADDED TO OUR POSSIBILITIES

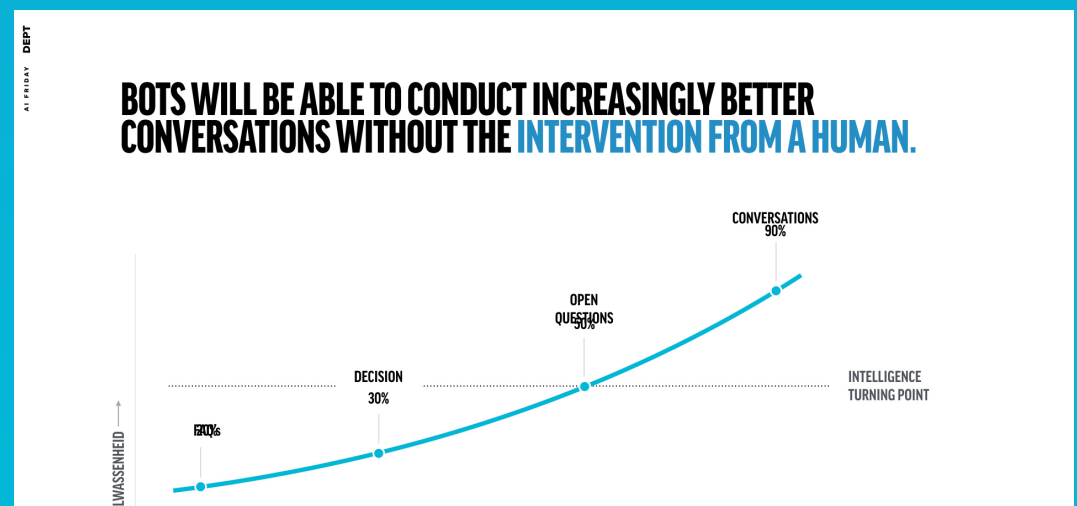
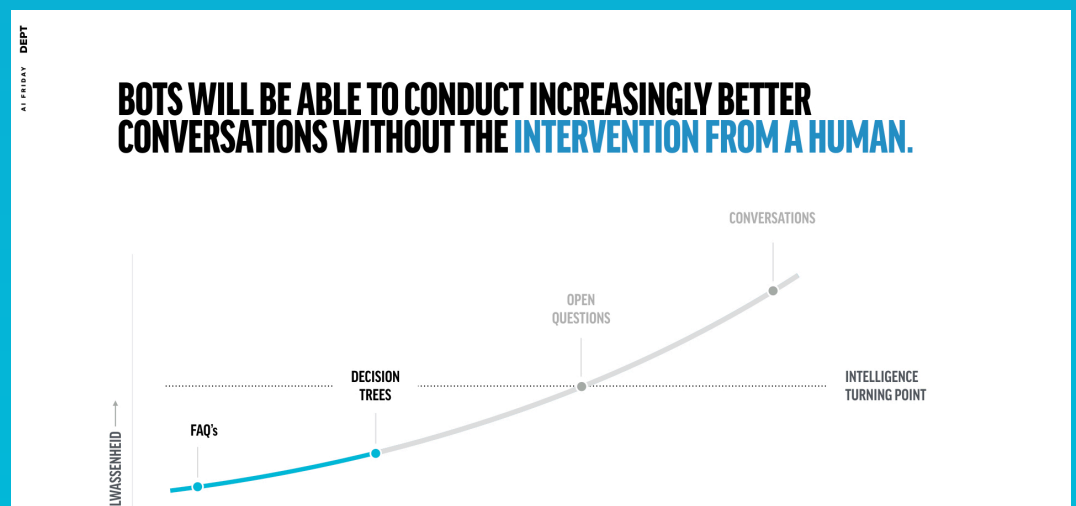
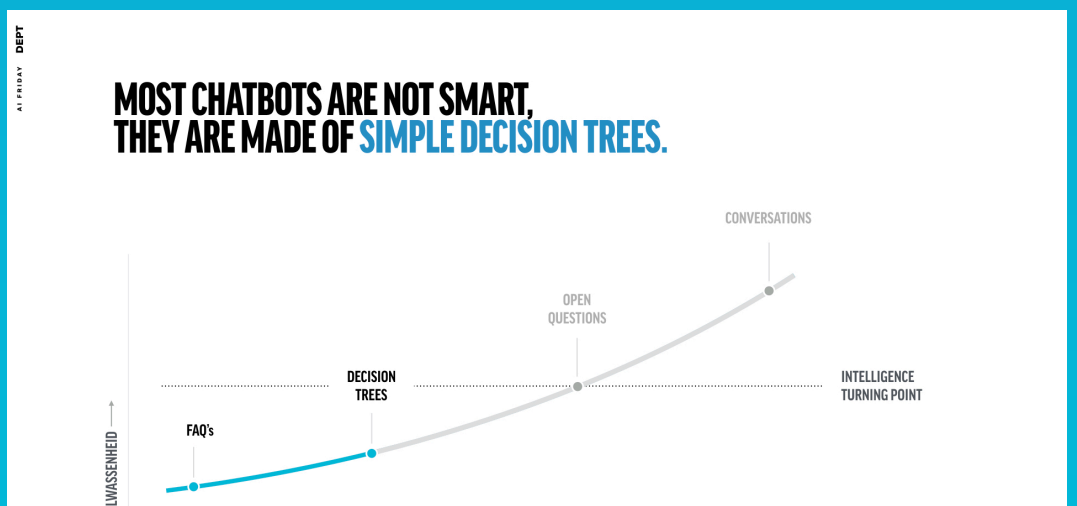
WE'RE MOVING TOWARDS MORE NATURAL WAYS OF INTERACTING

CONVERSATION BASED INTERFACES ARE HERE TO STAY

IT'S A GREAT WAY TO BRING BRANDS CLOSER TO THEIR CUSTOMERS AND TO MAKE EMPATHY AND ATTENTION SCALABLE

Source: <https://www.dashdot.co/2018/12/06/the-biggest-trends-and-predictions-in-conversational-interfaces/>

WE'RE JUST GETTING STARTED AS CONVERSATIONAL IS SLOWLY MATURING

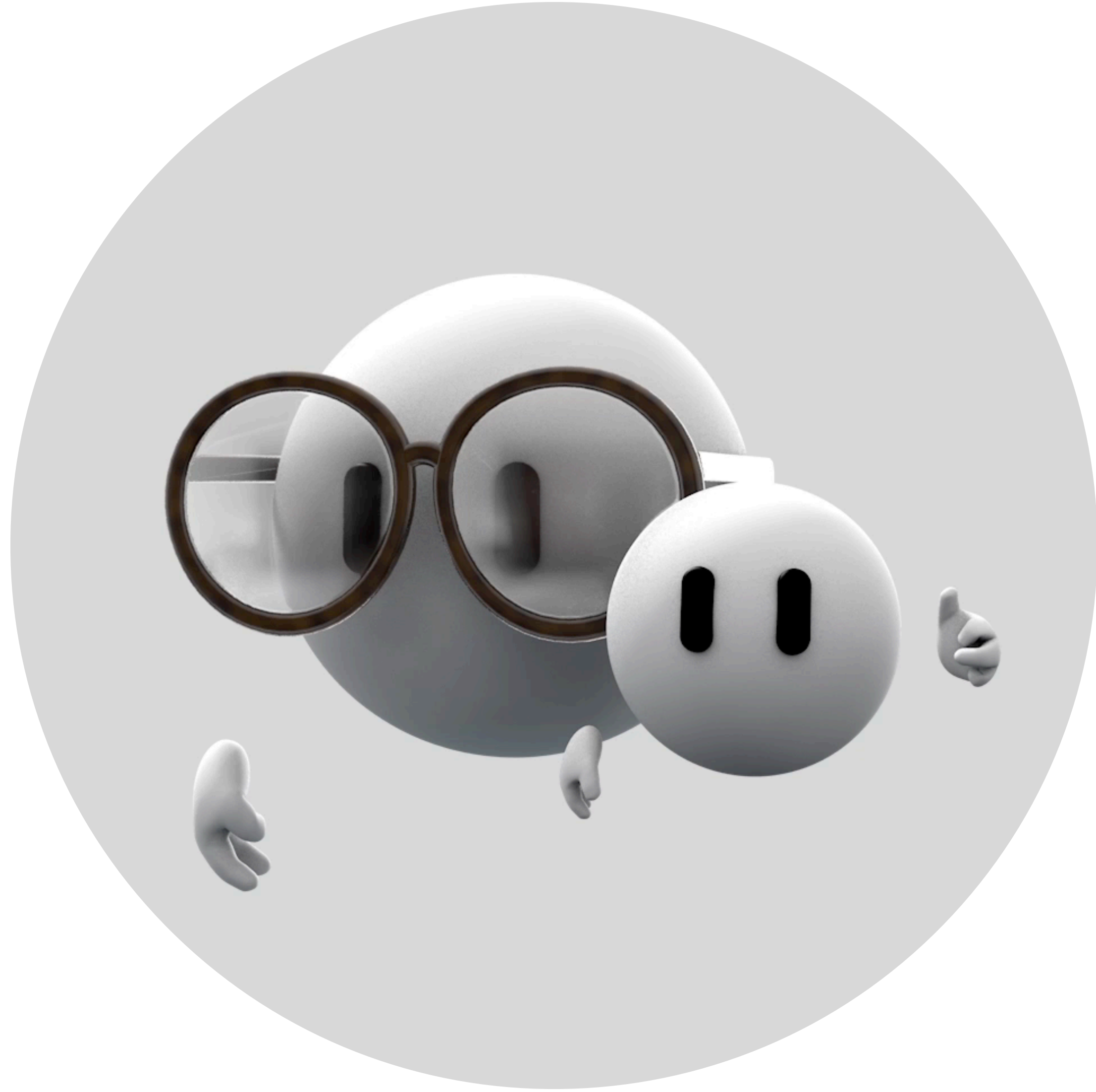


WHAT WE DID FOR OXXIO

2016 →

2019 →

MEET O.
A PERSONAL
CHAT BOT.



OUR FIRST CHATBOT



SIMPLE DECISION TREE



APP INTEGRATION



CUSTOM BUILT. NO BOT FRAMEWORKS.



HAPPY CUSTOMERS
NPS FROM -19 TO +8

2019 →





Als je opzegt per de einddatum van je
overeenkomst of daarna, dan betaal je
natuurlijk geen opzegboete.
Je betaalt wel een opzegboete als je
vóór de einddatum van je
overeenkomst opzegt

Lees meer

Bekijk de hoogte van de
opzegvergoeding

Jij

- Loopt je overeenkomst nog:
- Minder dan 18 maanden? Dan betaal je € 50 per product.
 - Tussen de 18 en 24 maanden? Dan betaal je € 75 per product.
 - Tussen de 24 en 30 maanden? Dan betaal je € 100 per product.
 - Meer 30 maanden? Dan betaal je € 125 product.

Ben je zo voldoende geholpen?

Ja, ik ben geholpen

Nee, ik heb hulp nodig

Typ je bericht



waarover wil je me een vraag stellen?

Internet, TV & Bellen Jij

Ok, brand maar los!

Internet tv bellen Jij

Jij wil iets weten over bellen of vaste telefonie. Hmm, wat precies?

Ik heb een andere vraag Jij

Probeer je vraag opnieuw te stellen. Bijvoorbeeld met een combinatie van andere woorden.

Kosten monteur Jij

Of je kosten in rekening gebracht krijgt voor de installatie van pakket door een monteur, hangt af van de aansluiting die je hebt.


Typ je bericht >

Wat
Bedankt voor je gegevens, je wordt
snel mogelijk geholpen.

Sharmila doet mee aan de chat

Je wordt zo snel mogelijk geholpen. Je bent de nummer 1 in de rij, de wachttijd is ongeveer 0 minuten.



 Typ je bericht

NOW, LET'S BRING IN
THE RESULT



2000

USERS. EVERY DAY!

20%

MOVE TOWARDS LIVE CHAT

20%

MOVE TOWARDS LIVE CHAT

80%

HANDLED BY THE CHATBOT

BUILD BY

1 DEVELOPER

IN ONLY 1 MONTH

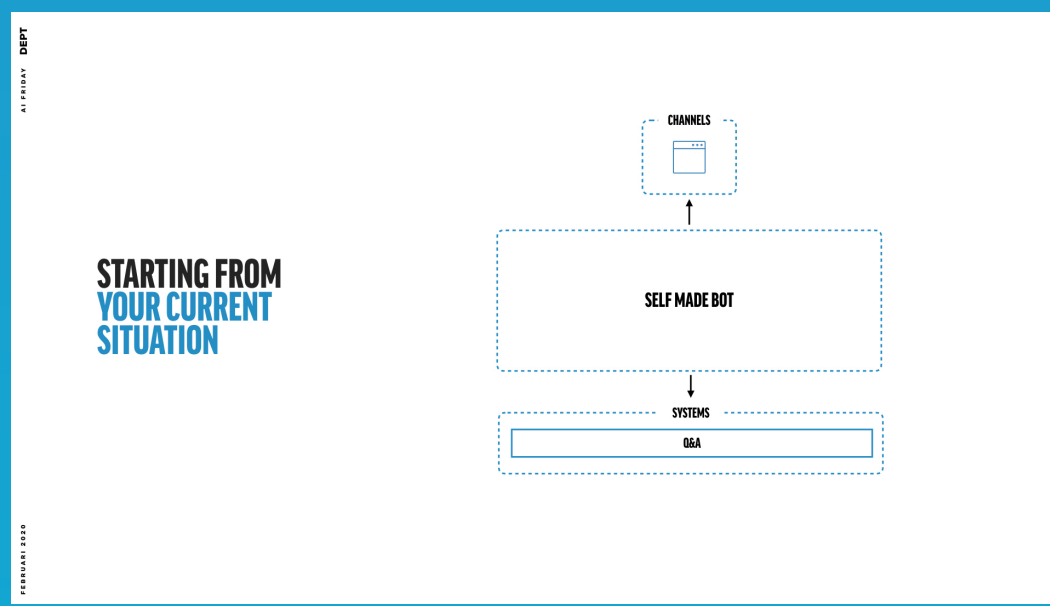
FIRST SOME BACKGROUND

WHAT WE DID FOR OXXIO

FROM START TO SOPHISTICATION

DISCUSSIONS

THE STEPS TO A SOPHISTICATED BOT



01 START SIMPLE



02 NEXT STEPS

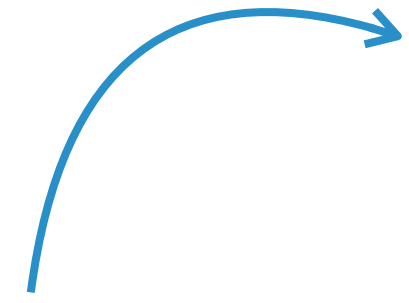


03 SOPHISTICATION

GET IN CONTACT!
LET'S DISCUSS YOUR
CURRENT SETUP



**WOULD YOU LIKE
TO DISCUSS THIS
COMPLETE DECK?**



**Connect on
LinkedIn**