

Vragenlijst Chatbot Leveranciers

Intelligentie & complexiteit:

- In welke mate worden automatische synoniemen aangemaak of herkent door de bot?
- In welke mate kan een extra taal snel toegevoegd worden zonder alles 1 op 1 te vertalen?
- In welke mate kunnen externe systemen zoals een CRM, ERP, kennisbank,....gekoppeld worden aan de bot of net niet gekoppeld worden?
- In welke mate kan de bot 'ongestructureerde' content interpreteren en gebruiken als trainingsdata voor het geven van betere antwoorden?
- Op welke manier kan de bot 'buiten' de normale, gestuurde dialoog omgaan met vragen en antwoorden die niet vooraf bepaald zijn?
- In welke mate kan de bot context en informatie uit de huidige of vroegere conversaties bijhouden en gebruiken in de verdere dialoog?

Gebruiksgemak, training en opleiding

- In welke mate kunnen niet-ervaren werknemers de bot-interface snel en makkelijk beheren/bijsturen?
- Zijn er online tutorials en training voorhanden? In welke mate zijn deze beschikbaar?
- Hoe geven jullie training & opleiding in de beheersmodule? Is een online test-demo en ondersteuning mogelijk? Welke

Kosten en opties:

- Hoe is jullie kostenstructuur opgebouwd? Maandelijks kost? Opzet kost? Support kosten? Training kosten?
- Waarvan zijn de kosten afhankelijk? Aantal talen? Aantal sessies? Aantal gebruikers?

Rapportering en inzichten

- Welke rapporten en KPI' zijn beschikbaar?

Technische en operationel support

- Welke support-diensten biedt men aan? 24/7? 99,9% beschikbaarheid?
- Wat in geval van problemen en bugs? Wat is de gegarandeerde oplossingstermijn?
- In welke mate zijn jullie beschikbaar voor vragen/problemen van onze interne gebruikers?

Privacy & Beveiliging

- Waar wordt de data van de conversaties opgeslagen?
- Op welke manier garanderen jullie compliancy met de GDPR wetgeving?