

# CGI helpt Konica Minolta bij het kiezen van de juiste Conversational AI technologie



Bedrijven hebben anno 2023 bijna allemaal een optimale klantervaring als topprioriteit. Ook bij wereldwijd opererende technologiebedrijf Konica Minolta is het verbeteren van hun klantervaring prioriteit nummer één. Om dit voor elkaar te krijgen wilden ze gebruikmaken van Conversational AI (CAI).

Het inzetten van CAI biedt Konica Minolta de mogelijkheid om bedrijfsprocessen te optimaliseren, terwijl ze ook hun klanten een verbeterde ervaring kunnen bieden door snellere en efficiëntere interacties. Binnen Konica Minolta Europa werd CAI als eerste opgepakt in landen zoals Duitsland en het Verenigd Koninkrijk en later ook in de Benelux.

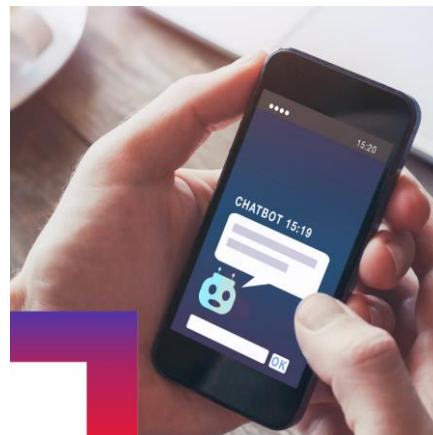
## De uitdaging

Elke land van Konica Minolta had zijn eigen aanpak en daarbij ook focus op zijn eigen uitdagingen. Zo gingen bijvoorbeeld Konica Minolta Duitsland en Verenigd Koninkrijk los van elkaar aan de slag met CAI om hun eigen processen te optimaliseren. Dit zorgde ervoor dat deze landen met verschillende technologieën en teams aan de slag gingen, elk op een andere manier.

Bij CGI weten we uit ervaring dat organisaties hierdoor niet alleen de controle over hun bot-landschap verliezen, maar door de gefragmenteerde processen ook de schaalbaarheid van oplossingen binnen de organisatie.

## De oplossing

Om te voorkomen dat Konica Minolta de controle over haar bot-landschap en de schaalbaarheid van oplossingen verliest, heeft CGI ervoor gezorgd dat er eerst werd stilgestaan bij het daadwerkelijke probleem en hoe CAI hierin een oplossing zou kunnen bieden. Om dit in kaart te brengen, is er een Request for Proposal (RFP) gemaakt. Dit is een document waarin onder andere de uitdaging



wordt gedefinieerd, maar ook voornamelijk alle technische eisen (o.a. integraties, taalondersteuning, data privacy) zijn beschreven en hoe verschillende CAI platformen scoren op deze punten.

Na die RFP bleven er drie potentiële technologieën over. Hieruit volgde een diepgaander onderzoek. De drie technologieën zijn technisch met elkaar vergeleken: hoe bouw je een flow, hoe werken entities, hoe roep je een API call aan? Uit dit onderzoek kwamen uiteindelijk twee technologieën.

Vervolgens werd er een hackathon georganiseerd waar daadwerkelijk werd geëxperimenteerd met deze twee technologieën; dit door middel van het uitwerken van één user story. Uit die hackathon is uiteindelijk één technologie overgebleven.

Om de gekozen technologie echt goed te leren kennen, is er een intern Minimum Viable Product uitgewerkt in de vorm van een chatbot genaamd 'Sofie'. Sofie helpt engineers met het aanleveren van een geblokkeerd onderdeel door middel van het vrijgeven van een notificatie. Door de opkomst van Sofie, heeft Konica Minolta het werk van logistieke helpdeskmedewerkers gemakkelijker gemaakt, en dit heeft geleid tot hogere medewerkerstevredenheid bij de service engineers en kostenbesparing.

## Het resultaat

Door de juiste centrale technologie te kiezen heeft CGI er niet alleen voor gezorgd dat Konica Minolta weer controle heeft over haar botlandschap, maar heeft CGI ook geholpen bij het vinden van een schaalbare oplossing die mee kan groeien met toekomstige use cases. Konica Minolta heeft daarnaast inzicht gekregen in welke stappen er nodig zijn om CAI verder te gaan schalen naar haar klantprocessen. Ook technologieën die in het verleden zijn gekozen, zijn ondertussen omgezet naar het nieuwe CAI platform.

CGI helpt Konica Minolta, naast het kiezen van de juiste technologie, ook met de implementatie hiervan. Zo is er ondertussen een volgende chatbot live die de helpdesk van Konica Minolta BPO in Roemenië ondersteunt bij het beantwoorden van vragen over de factuurstatus. CGI organiseert daarnaast begin april samen met de business en IT een nieuwe hackathon, waarin er geëxperimenteerd gaat worden met Generative AI om nieuwe potentiële use cases voor Konica Minolta te creëren. Dit zal in de nabije toekomst leiden tot het verder opschalen van de technologie binnen Konica Minolta.

Onder Generative AI verstaan we in dit geval grote taalmodellen zoals GPT of LaMDA, die tekst genereren op basis van user prompts. Het Conversational AI team van CGI wil de klant helpen om deze snel opkomende technologieën op een verantwoorde en efficiënte manier in te zetten, om waarde te creëren door processen te automatiseren en de gebruikerservaring te optimaliseren.



**KONICA MINOLTA**

## Over CGI

CGI, opgericht in 1976, behoort tot de grootste IT- en business consultancy bedrijven ter wereld. CGI is actief op honderden locaties over de hele wereld en levert end-to-end diensten en oplossingen, waaronder strategisch IT- en business consultancy, systeem-integratie, managed IT en diensten op het gebied van bedrijfsprocessen.

### Voor meer informatie

Bezoek [cgi.com/nl](https://cgi.com/nl)

Mail ons via [info.nl@cgi.com](mailto:info.nl@cgi.com)