

TOOL

Parloa: AI-agents voor klantenservice

Leer hoe Parloa spraak-AI-agents bouwt die klanten écht willen spreken, en wat dat betekent voor jouw serviceorganisatie.

Parloa is een AI-platform dat gespecialiseerd is in het bouwen van gespreksagents voor klantenservice. Het platform combineert grote taalmodellen met spraaktechnologie om agents te creëren die...

Spendima | AI Kennisbank

01 Introductie

Parloa is een AI-platform dat gespecialiseerd is in het bouwen van gespreksagents voor klantenservice. Het platform combineert grote taalmodellen met spraaktechnologie om agents te creëren die natuurlijk klinken, context begrijpen en complexe servicegesprekken zelfstandig afhandelen. Parloa werkt daarvoor samen met OpenAI en zet de nieuwste modellen in als kern van zijn agentarchitectuur.

Waar veel chatbot-oplossingen stranden op rigide scripts en frustrerende gebruikerservaringen, richt Parloa zich expliciet op de kwaliteit van het gesprek zelf. Het doel is dat klanten niet merken dat ze met een AI spreken – of in elk geval geen moeite hebben met dat feit, omdat de interactie soepel, behulpzaam en efficiënt verloopt.

02 **Het probleem: traditionele klantenservice-AI schiet tekort**

Bedrijven investeren al jaren in geautomatiseerde klantenservice, maar de praktijk wijst uit dat klanten deze systemen actief vermijden. De onderliggende oorzaken zijn structureel.

- › Starre scriptflows: klassieke IVR- en chatbotsystemen volgen vaste beslisbomen die snel vastlopen bij afwijkende vragen.
 - › Slechte spraakwaliteit: robots klinken als robots – wat direct irritatie en wantrouwen wekt bij de klant.
 - › Gebrek aan context: traditionele agents 'vergeten' wat eerder in het gesprek is gezegd, waardoor klanten zichzelf moeten herhalen.
 - › Hoge overdrachtskosten: wanneer de bot het niet aankan, volgt een warme overdracht die alsnog menselijke capaciteit vergt.
 - › Lage first-contact resolution: problemen worden niet in één gesprek opgelost, wat leidt tot terugbelverkeer en ontevredenheid.
-

03 Wat is Parloa?

Parloa is een enterprise-platform waarmee bedrijven AI-agents bouwen voor telefonische en digitale klantenservice. Het platform stelt organisaties in staat om agents te configureren die spraak begrijpen, contextueel redeneren en acties uitvoeren – zoals een boeking aanpassen, een klacht registreren of een terugbetaling initiëren – zonder dat daar een menselijke medewerker aan te pas hoeft te komen.

De technische kern van Parloa is gebouwd op OpenAI-modellen, aangevuld met een eigen spraaklaag die realtime transcriptie en natuurlijke tekst-naar-spraak-synthese verzorgt. Dit maakt het mogelijk om agents te bouwen die in meerdere talen opereren, goed omgaan met accenten en dialecten, en die reageren met een stem die als natuurlijk wordt ervaren.

Parloa positioneert zichzelf als een volledig platform: van het ontwerpen en testen van agents tot het monitoren van gesprekskwaliteit en het continu verbeteren van prestaties op basis van echte gespreksdata. Bedrijven kunnen hun eigen kennisbanken, backoffice-systemen en CRM-tools koppelen, zodat de agent toegang heeft tot actuele klantinformatie tijdens het gesprek.

04 Voor wie is dit interessant?

Parloa is relevant voor elke organisatie met een substantieel volume aan klantcontact. Hieronder vallen in het bijzonder vier groepen.

- › Customer service managers: professionals die verantwoordelijk zijn voor contactcenters en de balans zoeken tussen kostenreductie en klanttevredenheid.
 - › CX- en digitale transformatieleiders: mensen die klantreizen herontwerpen en AI willen inzetten als structureel onderdeel van de servicelaag.
 - › IT- en platformarchitecten: technici die verantwoordelijk zijn voor de integratie van AI-oplossingen met bestaande telefonieplatformen en CRM-systemen.
 - › Operationeel directeurs in sectoren met hoog belvolume: denk aan telecom, financiële dienstverlening, retail en verzekeraars waar dagelijks duizenden gesprekken binnenkomen.
-

05 Hoe richt je dit praktisch in?

De implementatie van een Parloa-agent vraagt om een gestructureerde aanpak. Onderstaande stappen geven een realistisch beeld van het traject van eerste verkenning tot live-gang.

- 1 Stap 1 – Definieer de use case: bepaal welke gesprekstypen je wilt automatiseren. Begin met hoog-volume, laag-complexe interacties zoals statusinformatie, afsprakenbeheer of veelgestelde vragen.
 - 2 Stap 2 – Sluit databronnen aan: koppel relevante systemen – CRM, ticketingtool, kennisbank – zodat de agent tijdens een gesprek toegang heeft tot klantspecifieke informatie.
 - 3 Stap 3 – Configureer en train de agent: gebruik het Parloa-platform om gespreksflows te ontwerpen, toon en persona in te stellen en de agent te testen met realistische scenario's.
 - 4 Stap 4 – Stel escalatielogica in: definieer wanneer de agent een gesprek overdraagt aan een menselijke medewerker, inclusief context-overdracht zodat de klant zijn verhaal niet hoeft te herhalen.
 - 5 Stap 5 – Monitor en optimaliseer: analyseer gespreksdata structureel. Kijk naar containment rate, klanttevredenheid en afhandelingssnelheid om de agent continu te verbeteren.
-

06 Praktische toepassingen

Telecom: statusvragen en storingsinformatie Een telecomprovider verwerkt dagelijks duizenden inkomende gesprekken over uitval, facturen en contractwijzigingen. Met een Parloa-agent worden routinematige statusinformatieverzoeken volledig geautomatiseerd afgehandeld, inclusief het raadplegen van het klantsysteem en het geven van een gepersonaliseerd antwoord – zonder wachtrij, zonder medewerker.

Verzekeraars: schademeldingen en polisbeheer Een verzekeraar kan een Parloa-agent inzetten als eerste aanspreekpunt bij schademeldingen. De agent verzamelt de benodigde informatie, legt een dossier aan in het backoffice-systeem en informeert de klant over vervolgstappen – binnen één gesprek en buiten kantoor tijden.

Retail: retourafhandeling en orderopvolging Een e-commercebedrijf met hoog retourvolume zet Parloa in om retourverzoeken te verwerken. De agent verifieert de bestelling, legt het verzoek vast en stuurt automatisch een bevestiging inclusief retourlabel – zonder menselijke tussenkomst.

Financiële dienstverlening: afsprakenbeheer en kwalificatie Een bank of hypotheekverstrekker gebruikt een Parloa-agent om inkomende leads te kwalificeren en afspraken in te plannen met de juiste adviseur. De agent stelt relevante vragen, filtert op basis van de antwoorden en koppelt de klant direct aan de agenda van een adviseur.

07 Voorbeeldprompts

Gebruik deze prompts om Parloa-toepassingen te verkennen of om intern draagvlak te bouwen voor een implementatietraject.

- › Use case verkenning – Welke klantenservicegesprekken in onze organisatie zijn het meest geschikt voor automatisering met een spraak-AI-agent?

- › Use case verkenning – Hoe bepaal ik de ROI van een AI-agent voor ons contactcenter, en welke KPI's zijn daarvoor relevant?

- › Technische voorbereiding – Welke systeemintegraties zijn nodig om een AI-agent toegang te geven tot klantdata tijdens een live gesprek?

- › Technische voorbereiding – Hoe richt ik een betrouwbare escalatieflow in zodat complexe vragen altijd bij de juiste medewerker terechtkomen?

- › Kwaliteitsborging – Hoe meet ik of een AI-agent daadwerkelijk bijdraagt aan een betere klantervaring, los van kostenreductie?

08 Waar moet je op letten?

AI-agents in klantenservice bieden veel potentieel, maar vragen ook om bewuste keuzes rond transparantie, kwaliteit en compliance. Houd rekening met de volgende aandachtspunten.

- › **Transparantie over AI-gebruik:** klanten hebben in veel contexten het recht te weten dat ze met een AI spreken. Zorg dat jouw agent zich correct identificeert, of minimaal dat dit intern goed is afgewogen en juridisch getoetst.
 - › **Dataprivacy en AVG-compliance:** spraakopnames en klantinteracties bevatten persoonsgegevens. Zorg voor een verwerkersovereenkomst met Parloa en stel duidelijke bewaar- en verwijderingsbeleid in.
 - › **Kwaliteitscontrole op gespreksuitkomsten:** een hoge automatiseringsgraad is geen doel op zich. Monitor actief of klantproblemen daadwerkelijk worden opgelost, niet alleen of gesprekken worden afgehandeld.
 - › **Afhankelijkheid van externe modellen:** Parloa bouwt op OpenAI-modellen. Wijzigingen in de onderliggende API's of prijsstructuren kunnen impact hebben op jouw servicekwaliteit en kosten – bouw dit in je risicobeheer in.
-

09 Conclusie

Parloa laat zien wat er mogelijk is als je spraak-AI serieus neemt als servicekanaal in plaats van als goedkope vervanging van een IVR-menu. Door grote taalmodellen te combineren met een robuuste spraaklaag en integratiemogelijkheden met backoffice-systemen, bouwt het platform agents die klanten écht helpen – en die schaalbaar zijn zonder concessies te doen aan de ervaringskwaliteit.

Voor organisaties die AI willen inzetten in klantenservice is het belangrijk om niet te starten met de technologie, maar met het probleem. Identificeer eerst welke gesprekken geschikt zijn voor automatisering, stel meetbare kwaliteitsdoelen en zorg voor een heldere governancestructuur. Parloa is dan een krachtig instrument – maar succes hangt af van hoe goed je het fundament legt.

- ✓ Begin met een afgebakende use case met hoog volume en lage complexiteit
- ✓ Koppel bestaande klantdata en systemen voor een gepersonaliseerde agent-ervaring
- ✓ Stel escalatielogica in vóór livegang, niet erna
- ✓ Evalueer regelmatig op klantuitkomsten, niet alleen op automatiseringspercentage

Spendima

Spendima helpt bedrijven om AI praktisch en strategisch toe te passen binnen marketing, processen en dagelijkse workflows.

spendima.nl