

Hoe kies je de beste chatbot, digitale of virtuele assistent voor je zorginstelling?

14 mei 2019



'Chatbot' is maar een van de vele termen voor de combinatie van kunstmatige intelligentie en taal. Een greep uit de verschillende namen voor dit soort geautomatiseerde gesprekspartners: intelligent assistant, virtual assistant, digitale medewerker, personal digital assistant, chatbot, bot en metabot. Voor een beter begrip van de mogelijke toepassing in je zorginstelling, is het handig om te weten wat het verschil is tussen een virtuele assistent, een chatbot en een metabot.

Virtuele of digitale assistent

De term virtual assistant (of [digital/virtual agent](#)) wordt gebruikt voor de wat verder ontwikkelde oplossingen. Het doel hiervan is service, de kerncompetentie is kennismanagement. Ze worden ingezet op zowel websites als smartphones. Sommigen zijn geïntegreerd in apps. Ze kunnen reageren op getypte of gesproken tekst. Het belangrijkste kenmerk van de virtuele assistent is de natuurlijke omgang met en begrip van taal, zodat de gebruiker op dezelfde manier kan communiceren als hij met een natuurlijk persoon zou doen. Dit heet *natural language processing*.

Een meer geavanceerde digitale assistent kent ook patroonherkenning, wat bijdraagt aan het vergroten van de kennis over de klant/gebruiker. Nog geavanceerdere oplossingen gebruiken 'deep learning', waardoor systemen zelf kunnen leren. Ook kan zo'n systeem soms de aanwezige informatie op de website scannen en mogelijke antwoorden op vragen voorstellen

als er nieuwe content nodig is. Wil je in een beveiligde omgeving je informatie koppelen aan kennis over personen? Dan is dit met een goed ontwikkelde assistent ook mogelijk. Met een digitale assistent krijg je als organisatie direct goed zicht op de vragen van klanten, kan je snel inspringen op behoeftes en kan je processen verbeteren. Het mooie van dit proces is dat de kennis over de klant hierdoor continu groeit.

Cruciaal voor een goed functionerende digitale assistent is een grondige database. Er moet een contentdatabase opgebouwd worden, met vragen en antwoorden. Ook het onderhouden van deze database, het verzamelen, ordenen en bewerken van kennis is essentieel. Deze geavanceerde mogelijkheden maken een goede virtuele assistent dus wel arbeids- en kostenintensief.

Chatbots

De goedkopere variant van geautomatiseerde gesprekspartners noemen we meestal bots of [chatbots](#). Hun gebruiksmogelijkheden zijn bescheidener dan die van de virtuele assistent. Daardoor zijn de ontwikkelingskosten lager en de time-to-market ook sneller, maar hoe goed zijn ze?

Vanuit een simpel (pop-up) scherm en met zeer beperkte content, kunnen deze bots zeer effectief zijn, mits goed ontworpen. Ze kunnen informatie serveren in hapklare brokken. Prima voor eenvoudige informatievoorziening, voor een beperkt aantal vragen of het geven van keuzemogelijkheden.

Bij vragen die een groter probleemoplossend vermogen vereisen, is het beter om een meer geavanceerde oplossing te kiezen. Bij een chatbot loop je dus al snel tegen grenzen aan, of je moet heel veel meer ontwikkelingsuren besteden om de software verder te ontwikkelen.

Metabots

Tenslotte zijn er de zogenaamde metabots: zoals Siri, Google Assistent, Alexa, Bixby, en Cortana. Elke grote ontwikkelaar (respectievelijk Apple, Google, Amazon, Samsung en Microsoft) heeft zijn eigen spraakoplossing. Deze applicaties zijn voornamelijk gebaseerd op gesproken tekst (voice) en vertegenwoordigen een vervolgstap in de evolutie van de gebruikersinterface. Deze oplossingen kunnen in combinatie met een chatbot of virtuele assistent ingezet worden. Op dit moment zijn het de beste applicaties voor spraakgestuurde informatie-aanvragen.

Digitale assistent in de zorg?

Een simpele chatbot ontwikkelen is niet super ingewikkeld meer, maar is het voor een zorginstelling de juiste keuze? Want belangrijker dan de techniek is de inhoud, oftewel het kennismanagement van de informatie die je via de techniek wilt ontsluiten. Een zorginstelling wil op een makkelijke toegankelijke manier informatie bieden aan patiënten.

Door te werken met een digitale assistent kan je een kennisdatabase opbouwen en verbeteren. Voor bijvoorbeeld ziekenhuizen gaat dit om complexe informatie over verschillende specialisaties, van allerlei onderzoeken, behandelingen en tegenwoordig ook keuzehulpen. De content bestaat uit tekst, beeld, video. Het verzamelen en beheren van deze content is een

arbeidsintensief proces. Je wilt een oplossing waar medewerkers makkelijk mee kunnen werken.

Ook wil je graag het gesprek met je patiënten kunnen monitoren. Worden alle vragen goed beantwoord? Welke vragen worden het meest gesteld? Loopt de patiënten vast in de zoektocht naar informatie?

Investeren in het zelf bouwen van een chatbot lijkt op korte termijn interessant. Je kunt een beperkt aantal vragen laten beantwoorden door de relatief eenvoudige extra functionaliteiten van een chatbot aan een bestaande website of webapp toe voegen.

Budget en ambitie

Kortom: wie een eenvoudige oplossing wil voor een beperkte set vragen – omdat je bijvoorbeeld onderzoek wilt doen en voorziet dat je in de nabije toekomst moet overstappen op een andere oplossing voor website of app – dan is een chatbot handig. Uiteindelijk kan zo'n chatbot doorontwikkeld worden tot een digitale of virtuele assistent, dus de vraag is ook op welke termijn je de online service wilt gaan bieden.

Heb je de tijd en het budget om development uren te steken in het doorontwikkelen van de software, voor natural language processing en, of deep learning? Heb je een kleine organisatie en geen behoefte aan een goed dashboard en een gebruikersvriendelijk content management systeem? Of heb je een grote organisatie en een groot budget en specifieke focus op online, waardoor je zelf wil innoveren? Dan kan ontwikkelen van een chatbot een prima keuze zijn. Let er wel op dat je makkelijk de content kan exporteren naar een ander systeem.

De meeste zorginstellingen zijn kennisintensief en die kennis wil je uiteindelijk online kunnen ontsluiten via verschillende wegen. Die kennis moet uiteindelijk ook allemaal beheerd worden, bij voorkeur door de afdeling communicatie of patiëntcontact. Het investeren in een digitale assistent, met andere woorden een kennismanagement systeem met een gebruikersvriendelijke userinterface, is daarom voor veel grote zorginstellingen een logische keuze.