



# Conversational interfaces

*Een praktische verkenning*

We zijn aanbeland in het tijdperk van de dialoog met de klant. In de Verenigde Staten heeft 1 op de 7 huishoudens al een smart assistant waar je tegen kan praten, die je boodschappen bestelt, je verlichting en thermostaat bedient en je agenda bijhoudt. In de zoektocht naar relevantie zal de communicatie tussen uitgeefmedia, merken en hun klanten steeds vaker 1-op-1 plaatsvinden: in plaats van het pushen van content en conversie staat de conversatie met de klant centraal, geïnitieerd door de klant zelf of gedreven door externe gebeurtenissen. Slimme tooling maakt het ook voor bedrijven steeds makkelijker om conversational interfaces in te zetten zonder technische knowhow. Deze bijeenkomst is een eerste verkenning van praktische toepassingen in de content- en customer journey.

In deze bijeenkomst

- ontdek je wat er zo bijzonder is aan conversational interfaces en wat de potentie is;
- ontdek je wat Google Assistent kan betekenen voor nieuwsuitgevers;
- laten we ons inspireren door wat a.s.r. met conversatie in de klantreis heeft bereikt;
- nemen we een kijkje in het conversatielab voor NDC Mediagroep;
- maak je kennis met een toepassing waarmee je morgen zelf een eerste concrete stap kan zetten.

## PRAKTISCH

Voor wie? Strategisch en operationeel management in uitgeefmedia: business developers, sales (automation) managers, product owners, innovatie-, marketing-, account-, content- en uitgeefmanagers

Wanneer? **Dinsdag 18 september 2018, 13.30-18.00 uur**

Waar? De Mediafederatie, Hogehilweg 6, 1101 CC Amsterdam

Kosten?\* Gratis voor MVW-leden\*; leden van GAU, GEU, MMA en NDP Nieuwsmedia betalen € 175,-\*; niet-leden betalen € 350,-\*. Prijzen excl. btw.

[Meld je direct aan](#)



## PROGRAMMA

13.30 **Ontvangst en deelnemersregistratie**

13.45 **Welkom**

14.00 **Conversational AI: waar staan we, waar gaan we naartoe en wat moet je morgen doen?**

Door [Chris den Arend](#), Chatbot Lead bij Sogeti



Chris is verantwoordelijk voor praktische oplossingen in organisaties via de inzet van chatbots. Zijn doel is om waarde toe te voegen aan organisatieprocessen via chatbotoplossingen. Chris licht toe wat de potentie is van chatbots, wat ze kunnen en op welke manier je ze kan inzetten om een optimale klantreis te realiseren. Hij geeft aan waar we staan met chatbots en hoe het landschap eruitziet (trends, belangrijke spelers en mogelijkheden). Ook gaat hij in op een drietal implementatie-opties en de mogelijkheden die een aantal grote platformen bieden voor de inzet van chatbots.

#### 14.30 **Google Assistent NL voor nieuwsuitgevers**

*Door Christian Heise, Strategic Partner Manager, News & Publishing Partnerships bij Google Duitsland en Rachid Finge, Communications Manager bij Google Nederland*

Christian en Rachid introduceren de mogelijkheden die de onlangs in Nederland gelanceerde virtuele spraakassistent Google Assistent biedt voor nieuws en nieuwsuitgevers.

#### 15.00 **Pauze**

#### 15.25 **Conversatie is key in de customer journey bij a.s.r.**

*Door Nick Aanraad, Customer Journey Expert bij a.s.r.*

A.s.r. ontwikkelde de eerste volledig dialooggestuurde website van Nederland om bestaande klanten beter en sneller online te helpen. Nick presenteert hoe dit chatbotavontuur zich als een rollercoaster in de praktijk voltrok. Ook uitgeefmedia kunnen veel leren van de schat aan inzichten, ervaringen en resultaten die Nick tijdens deze bijeenkomst met de uitgeefmediabranche zal delen.

#### 16.10 **De mogelijkheden van voice control devices voor lokale media**

*Door Jos van Essen, eigenaar van Growindigital*

Met het sterk veranderende medialandschap is het noodzaak om sneller te gaan experimenteren met gebruikers, technologie en businessmodellen. Jos zet uiteen hoe NDC Mediagroep dit doet met conversational interfaces. Aan bod komen Telegram, Google Home en Facebook Messenger, platformen waarop 'MVPs' zijn gebouwd: minimum viable products die met de gebruikers worden getest. Jos laat zien hoe dat werkt én welke toekomst hij ziet voor conversational interfaces.

#### 16.30 **De uitsmijter: meteen aan de slag met Bots As A Service (BAAS)**

*Door Arti Nokhaj, AI consultant bij e-office*

Na alles wat je deze middag hebt gehoord, wil je misschien snel met chatbots in je eigen praktijk aan de slag. Het goede nieuws is dat dit ook écht kan! Arti laat zien hoe je morgen al een Nederlandstalige chatbot kan inzetten zonder dat daarvoor IT-kennis of grote investeringen nodig zijn. Je kunt zelf meteen meeklikken. Ook zal Arti ter inspiratie laten zien wat voor een gelukkig huwelijk content en chatbots kunnen sluiten en welke nieuwe verdienmodellen dat oplevert.

#### 17.00 **Afsluiting en borrel**

#### **INFORMATIE**

Voor meer informatie neem je contact op met Linda Wit, telefoon 020 - 430 91 65.

**Inschrijfformulier**



\*Betalings- en annuleringsvoorwaarden

Na deelname ontvang je van ons een factuur. Het is altijd mogelijk om een vervangende collega in jouw plaats te laten deelnemen indien je ons hierover informeert. Je kunt je zonder kosten afmelden tot 10 werkdagen voor de bijeenkomst. Bij afmelding 6 t/m 9 werkdagen voor de bijeenkomst wordt 75% en bij afmelding 0 t/m 5 werkdagen wordt 100% in rekening gebracht. Voor MVW-leden vervalt bij afmelding binnen 5 werkdagen de korting van € 175,-. Dit bedrag wordt dan alsnog in rekening gebracht.

---

Voor werkgevers zijn deze zakelijke scholingskosten fiscaal aftrekbaar. Voor particulieren zijn scholingskosten aftrekbaar van de inkomstenbelasting. Daarbij geldt een drempelbedrag van € 250,-.