



GENERATIEVE AI & TOPDESK

# De toekomst van Service Automation

Bij TOPdesk begrijpen we de kracht van Service Automation: het automatiseren van processen om efficiëntie te verbeteren en de last van handmatige taken voor servicedeskmedewerkers te verminderen. Door dienstverlening te automatiseren, ontstaat er kostbare tijd voor medewerkers om zich te concentreren op taken die menselijke input vereisen. Dit idee is de kern van onze benadering. In een snel veranderend digitaal landschap, zien wij de integratie van generatieve AI-oplossingen met TOPdesk dan ook als een cruciale stap voorwaarts. In deze whitepaper leggen we je mogelijkheden uit van generatieve AI en TOPdesk.

## Voordelen van generatieve AI-oplossingen

Door het samenvoegen van AI-oplossingen met TOPdesk krijg je de mogelijkheid om:

**Behandelaars te ondersteunen** door complexe processen te vereenvoudigen, repetitieve taken te automatiseren en inzichtelijke analyses te bieden. Dit leidt tot een aanzienlijke vermindering van tijd die normaliter nodig is voor dergelijke activiteiten.

**De intrinsieke waarde van data te verhogen** die je binnen TOPdesk hebt opgeslagen. Aangezien generatieve AI-oplossingen de mogelijkheid hebben om teksten te begrijpen, te voorspellen en te genereren op basis van enorme datasets, kunnen ze ruwe informatie omzetten in bruikbare inzichten en strategische intelligentie.



## Waar te beginnen?

Het verkennen van het brede scala aan generatieve AI-opties en de automatiseringsmogelijkheden in TOPdesk kan behoorlijk overweldigend zijn. Voor organisaties die aan de slag willen met Service Automation en generatieve AI, is het cruciaal om te beginnen met het identificeren van de belangrijkste gebieden waar verbeteringen mogelijk zijn. Daarom hebben we een aantal algemene use cases samengesteld voor het integreren van generatieve AI-oplossingen met TOPdesk. Zo kun je snel van start gaan en direct profiteren van de voordelen, met een hoge impact en eenvoudige implementatie.

Er zijn talloze scenario's, maar TOPdesk stelt drie use cases voor om generatieve AI-oplossingen te integreren met de kracht van de ingebouwde actiereksen van TOPdesk:

1. Het **beoordelen** van inkomende servicedeskmeldingen.
2. Het **samenvatten** en **vertalen** van servicedeskmeldingen.
3. Het **beantwoorden** van inkomende servicedeskmeldingen.

Tevens biedt TOPdesk de mogelijkheid om te integreren met de AI Chatbot van onze Gold Partner Ebbot. Ebbot AI Chatbot is naadloos geïntegreerd met het selfserviceportal van TOPdesk, wat resulteert in een gestroomlijnde oplossing. Dankzij de versterking met EbbotGPT, een op maat gemaakt generatief AI-model voor service, biedt Ebbot AI Chatbot nauwkeurige en relevante antwoorden, waardoor klantinteractie effectiever wordt.

## Hulp nodig bij het integreren van generatieve AI-oplossingen in TOPdesk?

TOPdesk biedt een stap-voor-stap consultancydienst. Een TOPdesk-consultant start met een intake, bouwt de actiereksen die nodig zijn om te koppelen met de gewenste AI-oplossing en implementeert vervolgens de actiereksen in TOPdesk. Aan het einde van dit traject is de AI-functionaliteit werkend beschikbaar in jouw eigen TOPdesk-omgeving.

Neem contact met ons op via +31 (0)15 27 00 900 or [info@topdesk.com](mailto:info@topdesk.com).

## TOPdesk met generatieve AI naar keuze of met Ebbot AI Chatbot: de verschillen

In onderstaand overzicht beschrijven we de twee verschillende oplossingen die op dit moment mogelijk zijn met TOPdesk: een TOPdesk-integratie in combinatie met een generatieve AI-oplossing naar keuze of in combinatie met de Ebbot AI Chatbot. Je leest de antwoorden op veelgestelde vragen om je te helpen bij het maken van de juiste keuzes.

	TOPdesk + generatieve AI-oplossing naar keuze		TOPdesk + Ebbot AI Chatbot	
<b>Ingebouwde Gen AI-oplossing</b> Bevat de oplossing een eigen ingebouwde generatieve AI-oplossing?	<b>Nee</b>	Er moet uiteraard een generatieve AI-oplossing naar keuze actief zijn in jouw netwerkgeving.	<b>Ja</b>	Tegen een meerprijs is het mogelijk om EbbotGPT te integreren in Ebbot AI Chatbot.
<b>Flexibiliteit in configuratie</b> Biedt de oplossing mogelijkheden om te configureren?	<b>Volledig</b>	Het integreren van actiereeksen in TOPdesk i.c.m. Gen AI-oplossingen biedt alle flexibiliteit om aan te passen naar eigen wens.	<b>Beperkt</b>	De geboden flexibiliteit beperkt zich tot het aanpassen van het taalmodel of het uploaden van verschillende datasets.
<b>Plug-in voor datasets</b> Biedt de integratie een kant-en-klare plug-in om datasets uit te lezen en de AI-oplossing te voeden?	<b>Nee</b>	Hoewel TOPdesk een API biedt, dient het uitlezen van datasets of kennissystemen naar keuze geconfigureerd te worden.	<b>Ja</b>	Ebbot biedt een ingebouwde, gebruiksvriendelijke plug-in om datasets naar keuze uit te lezen, zoals het kennissysteem van TOPdesk.



	<b>TOPdesk + generatieve AI-oplossing naar keuze</b>		<b>TOPdesk + Ebbot AI Chatbot</b>	
<b>Toepassingsgebied TOPdesk</b> Op welk gedeelte van TOPdesk is de oplossing van toepassing: het behandelaarsgedeelte of het selfserviceportal?	<b>Behandelaars-gedeelte</b>	Alle drie voorgestelde use cases vinden plaats wanneer een melding via verschillende communicatiekanalen is geregistreerd en verwerkt in het behandelaarsgedeelte.	<b>Self-service-portal</b>	De oplossing is alleen van toepassing op de derde use case, waarbij een klant via het selfserviceportal met de Chatbot communiceert.
<b>Benodigde technische kennis</b> Is er (veel) expertise nodig om de oplossing te implementeren?	<b>Grotendeels</b>	Twee van de drie voorgestelde use cases vereisen weinig configuratie. De laatste is het meest complex en vereist expertise op het gebied van actiereksen.	<b>Nee</b>	Het integreren van Ebbot AI Chatbot vereist geen technische kennis van actiereksen binnen TOPdesk.
<b>Kosten</b> Zijn er kosten verbonden aan de oplossing?	<b>Nee</b>	Buiten de kosten voor de eigen generatieve AI-oplossing, brengt de oplossing in TOPdesk geen extra kosten met zich mee m.u.v. kosten voor optionele consultancydiensten	<b>Ja</b>	Deze oplossing vereist de aanschaf van Ebbot AI Chatbot, inclusief EbbotGPT.
<b>Beveiligings- en dataverwerkings-overeenkomst</b> Vereist de oplossing nieuwe overeenkomsten om te blijven voldoen aan de regelgeving inzake gegevensbescherming?	<b>Misschien</b>	Dit is volledig afhankelijk van de aanschaf van de generatieve AI-oplossing naar keuze.	<b>Nee</b>	Voor de aanschaf van Ebbot AI Chatbot is geen extra DPA of dataverwerkers-overeenkomst bij TOPdesk nodig.