

🔊 LUISTER DIT VERSLAG

-10%

1,0x

+10%

+25%

1,0x

↓ Download naar telefoon

▶ 🔊 Lees mee met de podcast

Soort: vergadering · **Duur:** onbekend · **Deelnemers:** [Speaker 1] [Speaker 2] [Speaker 3] [Speaker 4]

Let op — sprekers niet bevestigd. Plaud nummert sprekers (Speaker 1, 2, ...) maar koppelt geen namen. Ga niet uit van wie wat zei; "ik/wij" hoeft niet dezelfde persoon te zijn.

Notulen

Automatisering, Customization en Commerciële Toepassingen

Speaker 1 stelt een geautomatiseerde oplossing voor operationele en commerciële zaken voor, met 24x7 monitoring.

Het platform is flexibel en kan binnen 24 uur worden aangepast (customization).

De AI-agents kunnen de commerciële kant ondersteunen door de klantendatabase te analyseren, inactieve klanten te heractiveren, personeelsprestaties te analyseren en commerciële telefoontjes af te handelen (incl. upselling en afspraakplanning).

De oplossing ondersteunt proactieve opvolging op de website, zoals het benaderen van bezoekers en het herstellen van afgebroken funnels (afspraken/betalingen) via e-mail, WhatsApp of SMS.

Huidige Workflow, Uitdagingen en Vereisten

Speaker 2 (Jamal) heeft moeite met het vinden van geschikt personeel (gastvrouwen). De huidige workflow voor grote behandelingen is complex, met handmatige stappen zoals foto's opsturen, advies geven, en aanbetalen inen.

De salon hanteert een selectief klantbeleid en reserveert "VIP-plekken" voor grote behandelingen.

Een nieuw AI-systeem moet de "slimheid" van een gastvrouw overnemen, zoals het efficiënt vullen van gaten in de agenda.

Zorgen van Speaker 2 zijn onder meer de afhankelijkheid van cloud-systemen, de onnatuurlijke klank van huidige voice agents, en het waarborgen dat unieke, op maat gemaakte functies (zoals kleuradvies-AI) niet voor andere klanten beschikbaar komen.

Speaker 2 wil ook sneller financieel inzicht om tijdig te kunnen investeren, in plaats van afhankelijk te zijn van boekhouders.

Vergelijking met Bestaande SaaS-Platformen

Grote platforms (Salonized, Fresha, Treatwell) worden als traag ervaren, prioriteren geen maatwerk voor nichebehoeften en hanteren ongunstige verdienmodellen (omzetafroming, extra kosten, advertenties op merknaam).

Deelnemers ervaren een gebrek aan data-eigenaarschap en ongewenste commerciële prikkels bij deze platforms.

Aanbod, Prijsmodel en Functionaliteiten van de Aanbieder

Prijsmodel

: Er wordt een pilotfase van 2-3 maanden tegen halve prijs aangeboden, gevolgd door een vast all-in abonnementsbedrag. Dit model is maandelijks opzegbaar en omvat alle features, zonder omzetafroming of extra kosten voor bijvoorbeeld SMS.

Operationele Efficiëntie

: Het systeem streeft naar 50% verlichting in operations door o.a. upsell, retentie en actiegerichte inzichten te ondersteunen via dashboards en een app.

Agenda & Voorraad

: De agenda is zeer fijnmazig instelbaar (tot op de minuut). Het voorraadbeheer kan volledig geautomatiseerd worden, van het registreren van productgebruik tot het automatisch plaatsen van bestellingen.

Toegang en Beheer

: Het systeem is web-based en biedt gescheiden toegang voor consumenten en personeel (admin), met de mogelijkheid tot self-service kiosken.

Marketing-suite (NIMBY) en Contentgeneratie

Een aanvullende marketing-suite (NIMBY) is in ontwikkeling. Deze beoogt een volledig spectrum van digitale advertising (SEO, social), contentgeneratie met LLM's, en end-to-end

tracking van advertentie tot ROAS.

De focus ligt op het bieden van gedetailleerd inzicht in de customer journey en attributie.

Communicatie en Klantcontact

Integratie met kanalen als WhatsApp en SMS is mogelijk, maar er zijn aandachtspunten rondom compliance (toestemming, 24-uursregel).

Speaker 2 wenst de kwaliteit van de voice agent te ervaren door een referentiecasse ("Beauty en Haar Geheimen") te bellen.

Volgende Stappen

Speaker 1 zal een demo van de voice agent delen om de kwaliteit te tonen.

Speaker 2 zal een test-call doen met de voice agent van "Beauty en Haar Geheimen" en de ervaring terugkoppelen.

Voorlopige vervolgspraak ingepland op 24 september 2026 om 12:30 in Rijswijk (Hendrik Ravensteinplein 1) om de technologie visueel te demonstreren. Speaker 1 neemt zijn compagnon Tim (platformbouwer) mee.

Speaker 1 bevestigt per app de afspraak na afstemming met Tim.

Voor een eventuele pilot: aanleveren van historische data en toegang tot toekomstige afspraakdata.

Afstemmen welk communicatiekanaal primair gebruikt wordt, inclusief compliance-eisen.

Bepalen van een migratiemoment met minimale klantimpact.

AI-suggesties

AI heeft de volgende kwesties geïdentificeerd die niet zijn afgesloten of waarvoor duidelijke actiepunten ontbreken; let hier alstublieft op:

Intellectueel Eigendom en Data

: Er is geen concrete afspraak gemaakt over hoe de intellectuele eigendom van maatwerkfuncties contractueel wordt beschermd. Ook de details rond data-eigendom, -gebruik en beveiliging (PII-handling, versleuteling) vragen om expliciete afspraken.

Afhankelijkheid en Risico's

: De zorgen over afhankelijkheid van cloud-infrastructuur en geopolitieke risico's zijn erkend maar niet opgelost met een concrete garantie of oplossing.

Prijmodel en Scope

: Het exacte maandbedrag van het abonnement en de inhoud van de bundels (bijv. aantal sms'jes) moeten expliciet gemaakt worden. De scope en timing van de marketing-suite (NIMBY) zijn nog onduidelijk.

Communicatie & Compliance

: Het beleid en de benodigde toestemmingen voor communicatie via kanalen als WhatsApp (opt-ins, 24-uursregel) zijn niet gedefinieerd.

Pilot en Migratie

: KPI's voor de pilotfase (conversie, ROAS, etc.) zijn niet vastgesteld. Het gedetailleerde datamigratieplan ontbreekt.

Agent-specificaties

: Het is onduidelijk of een AI-agent dedicated voor één klant werkt en welke servicegrenzen gelden.

Logistiek afspraak

: De exacte duur van de vervolgafspraak en een herkenningspunt op de locatie zijn niet vastgelegd. De afspraak is afhankelijk van de bevestiging van Tim.