

Stage weken voor de opleiding Master Informatica

Titel: Chatbot voor support te ondersteunen

Gegevens bedrijf:

Naam: CCV Lab

Tel: 056 51 83 51

Contactpersoon: Francesco Verheye

mailadres: f.verheye@ccvlab.eu

Adres waar de student zal werken: Spinnerijstraat 99, 8500 Kortrijk

Korte of lange stage: **4 weken / 6 weken (beide kan)**

Korte beschrijving van de opdracht:

Bij CCV heeft een klant verschillende kanalen ter beschikking om in contact te komen met een CCV medewerker. Het meest gebruikte kanaal is momenteel telefonisch, en sinds enige tijd is daar ook (web)chat aan toegevoegd.

Om de werkdruk bij de support medewerkers te verlichten willen we kijken naar de mogelijkheden die chatbots kunnen bieden.

Aan de hand van aangeleverde informatie stroomlijn en automatiseer je de eerste interacties met de klant door het bouwen van een werkende chatbot om zo het aantal contactmomenten met een CCV medewerker te verminderen. Door middel van AI voor tekst- en/of stemherkenning leer je de chatbot omgaan met de diverse situaties om de klant verder te helpen bij zijn vraag.

Technologieën die aan bod zullen komen:

Tensorflow, DialogFlow, ...