

Handleiding versie 02.26.01

Virtuele assistent *pilot 2*



Inhoudsopgave

1.	Wat is de Virtuele assistent?	3
1.1	Pilot van de Virtuele assistent	3
1.2	Hoe werkt de Virtuele assistent?	3
2.	Gebruik Virtuele assistent	4
2.1	Waar vind ik de Virtuele assistent?	4
2.2	De lijst met gesprekken bekijken	4
2.2.1	Uitgelichte gesprekken	4
2.2.2	Overige gesprekken	4
2.3	Een gesprek inzien en behandelen	5
2.3.1	Wat ziet mijn contactpersoon?	5
3.	Informereren over een wijziging in de planning	6
4.	Wijziging telefonisch doorgeven	7
5.	Veelgestelde vragen	8
5.1	Hoe weet ik of de SMS bericht is aangekomen en gelezen?	8
5.2	Als ik de assistent open, zie ik geen gesprekken. Hoe kan dit?	8
5.3	Ik krijg een foutmelding bij het openen van de assistent. Wat kan ik doen?	8
5.4	De assistent heeft iets verkeerd geclassificeerd. Wat nu?	8
5.5	De afspraak onderaan laat een andere afspraak zien dan waar het in het gesprek over gaat.	8
6.	Communicatie tijdens de pilot	9
7.	Inrichten van de virtuele assistent	10
7.1	Doorgeven van teams	10
7.2	Rol toewijzen voor instellingen Virtuele assistent	10
7.3	Instellen van workflows	10
8.	Autoriseren van rollen	11
8.1	Roltaken	11
9.	Terugvinden van audits	12

1. Wat is de Virtuele assistent?

De Virtuele assistent is een functionaliteit die je assisteert met communicatieve en administratieve taken middels automatisering. Met behulp van AI leest de assistent reacties van cliënten en medewerkers, en herkent taken die kunnen worden uitgevoerd. Vervolgens kan de assistent je ondersteunen door deze taken gedeeltelijk of volledig automatisch uit te voeren om jou tijd besparen.

Alles wat de Virtuele assistent doet is transparant. Dit geeft jou als gebruiker de controle om te overzien wat er gebeurt en bij te sturen waar nodig.

De assistent is sterk in ontwikkeling en ondersteunt momenteel twee workflows. In de toekomst komt er steeds meer flexibiliteit om de taken zo in te richten om beter aan te sluiten op jouw werkzaamheden.

1.1 Pilot van de Virtuele assistent

De virtuele assistent is momenteel actief in een pilot om cliënten en medewerkers te informeren over planmomenten middels SMS-berichten of telefoongesprekken. Ontvangers van deze communicatie wordt gevraagd op de informatie te reageren door bijvoorbeeld bevestiging, annulering of door vragen te delen. De assistent behandelt deze reacties en attendeert jou wanneer er een taaksuggestie wordt herkend.

Verdere ontwikkelingen

Met het doorlopen van de pilot worden aanvullende functionaliteiten toegevoegd, zoals het automatisch behandelen van taaksuggesties en aanvullingen op telefonie en de mogelijkheid te communiceren via Ons berichten.

Deze handleiding zal met nieuwe ontwikkelingen verder worden uitgebreid.

1.2 Hoe werkt de Virtuele assistent?

Inrichtbare opdrachten (Workflows)

De Virtuele assistent wordt aangestuurd via opdrachten die inrichtbaar zijn. Zo wordt de opdracht van de herinnering automatisch uitgevoerd op basis van een ingestelde aantal dagen voor de afspraak op een ingestelde tijd en wordt de opdracht van het versturen van de incidentele wijziging gegeven middels een knop bij de afspraak.

Reacties classificeren (Intentiebepaling)

Wanneer een reactie binnenkomt, classificeert de assistent deze met behulp van AI. We gebruiken hiervoor een beveiligde en privacyvriendelijke variant van de techniek achter ChatGPT om te bepalen of deze reactie lijkt op een bevestiging, vraag, of annuleerverzoek over de afspraak, of iets anders.

De assistent voert de stappen uit die horen bij de gemaakte classificatie en geeft deze door aan de planner via een applicatie die te openen is bij de blokplanning. (bv. bij een reactie die lijkt op afspraak annulering, wordt de benoemde afspraak naar voren gehaald met de taaksuggestie: Annuleerverzoek).

Het is belangrijk om te weten dat de ontvanger niet vrij interacteert met de AI achter de assistent. De aansturing en de inhoud van berichten verlopen altijd middels opdrachten. Er is daarom altijd maar een specifieke set van antwoorden mogelijk die de ontvanger kan ontvangen. Deze antwoorden kunnen worden aangepast in de instellingen.

Let op: Voor de bepaling van classificatie “leest” de AI de reactie van de ontvanger om het bericht te classificeren. Mocht de ontvanger zelf persoonlijke details in een reactie toesturen, wordt dit gelezen door de AI. We raden daarom aan om de communicatie in te stellen op een manier die de ontvanger niet aanleedt tot het delen van persoonlijke of herleidbare gegevens.

Mocht dit desondanks wel gebeuren, dan is het goed om te weten dat deze details alleen verwerkt worden om

de classificatie te bepalen. De inhoud van gesprekken zijn tijdelijk zichtbaar voor jou ter na-controle en verduidelijking van de gegeven suggesties.

Binnen de applicatie bestaat de mogelijkheid om de assistent ten alle tijden te pauzeren. Wanneer de assistent is gepauzeerd, zullen de berichten niet behandeld worden door de AI. Nieuwe berichten kunnen nog wel altijd binnenkomen. Dit geeft jou controle om het gesprek handmatig af te handelen. We vertrouwen op jouw beoordeling.

2. Gebruik Virtuele assistent

2.1 Waar vind ik de Virtuele assistent?

Wanneer de Virtuele assistent is ingeschakeld voor jouw organisatie en planboard, kan je bij de blokplanning aan de rechterkant de assistent knop vinden.

Een rode stip hierop indiceert dat er gesprekken zijn die aandacht van jou nodig hebben.

Wanneer je hier op klikt, opent het scherm van de Virtuele assistent met een lijst van de meest recent gehouden gesprekken.



2.2 De lijst met gesprekken bekijken

2.2.1 Uitgelichte gesprekken

Onder "Uitgelicht" vind je de gesprekken die momenteel lopen of openstaan en mogelijk aandacht nodig hebben van jou. In deze gesprekken heeft de assistent een taak herkend en wijst deze door naar jou.

De taken kunnen als volgt zijn:

- Er is een vraag gesteld,
- Er is een annuleringsverzoek,
- Er is een (onduidelijke) reactie binnengekomen,
- Er is een fout ontstaan,
- Er word gewacht op een reactie (wanneer je handmatig een bericht heb verstuurd).

Iconen geven een indicatie of een gesprek aandacht nodig heeft van jou.

 Zo duidt dit icoon aan dat er een handeling nodig is van jou vanwege een nieuwe reactie

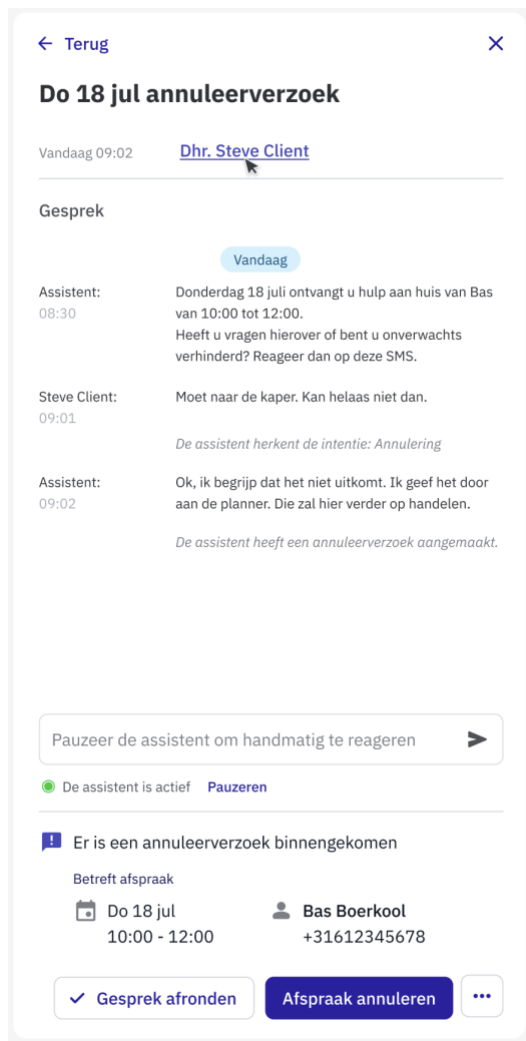
 En duidt dit icoon wanneer er niet direct een handeling wordt verwacht omdat je bijvoorbeeld wilt wachten op een antwoord

2.2.2 Overige gesprekken

Onder "Overig" vind je alle overige gesprekken die hebben plaatsgevonden en die geen taken open hebben staan.

Ook kun je onder overige gesprekken contactpersonen vinden waar nog niet eerder een gesprek mee is gevoerd.

2.3 Een gesprek inzien en behandelen



Als je op een gesprek klikt, kan je alle details terugvinden en deze behandelen.

Je kan hier zien wanneer het gesprek begonnen is, wat er is gezegd, door wie en wanneer, en welke intentie is herkend die heeft geleid tot een taak.

Onder het gesprek staat de taak suggestie met relevante informatie.

Afhankelijk van de taaksuggestie kan je deze binnen het gesprek behandelen.

Je kan hiervanuit:

- De taaksuggestie uitvoeren (taak afhankelijk)
- Assistent pauzeren en handmatig overnemen
- Voorkeuren van een contactpersoon aanpassen middels de contact-tab
- Gesprek / taak afronden

Let op!

Wanneer een assistent gepauzeerd is, stuurt deze geen reacties meer naar de contactpersoon en classificeert geen binnenkomende reacties, totdat de assistent weer ingeschakeld wordt, of totdat er een nieuwe opdracht wordt gestuurd.

Na het afronden van het gesprek of taak wordt het gesprek verplaatst naar "Overig". Vanuit "Overig" kan je gesprekken altijd weer openen.

2.3.1 Wat ziet mijn contactpersoon?

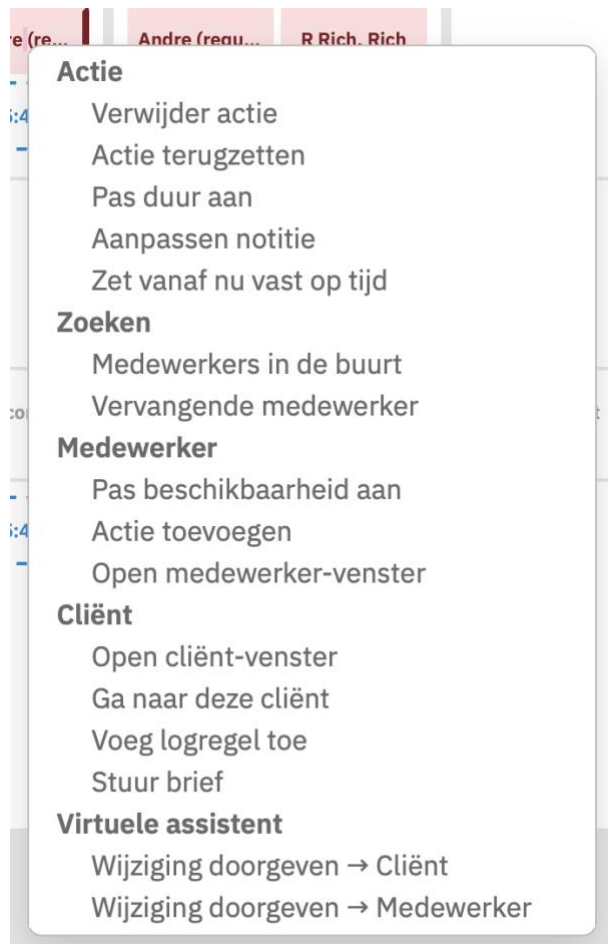
De cliënt of medewerker krijgt alleen berichten te zien die zijn verstuurd door jou of door de assistent.

De assistent kan verschillende berichten versturen, zoals een introductiebericht die hen informeert over de pilot, een herinnering van hun planmoment, een bericht over een wijziging in de planning en ontvangstberichten over hun reacties.

3. Informeren over een wijziging in de planning

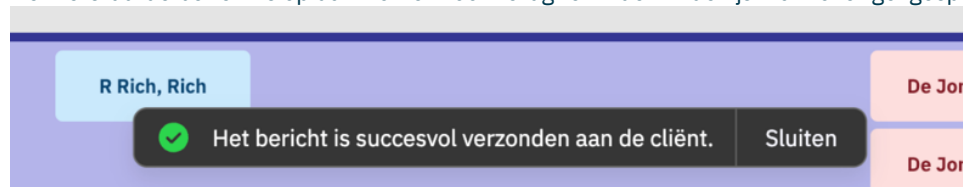
Op het moment dat een afspraak incidenteel is gewijzigd, is het mogelijk om deze afspraak gegevens te versturen via SMS naar de betreffende cliënt en medewerker.

Wanneer je klikt met je rechtermuisknop op een gewijzigde afspraak vind je onderaan het contextmenu opties om de wijzigingen te versturen met de virtuele assistent. Het klikken hierop verstuurt direct een SMS bericht.



Controleer de melding onderaan het scherm om te zien of het bericht juist is verstuurd.

Het verstuurde bericht is op dat moment ook terug te vinden in de lijst van 'overige' gesprekken.



4. Wijziging telefonisch doorgeven

Om een contactpersoon telefonisch te informeren is er tijdelijk een telefoonactivatie instelling toegevoegd. Deze is individueel per contactpersoon in te stellen om specifiek te testen.

[← Terug](#)

Do 18 jul annuleerverzoek

Open de contact voorkeuren via de naam van de contactpersoon

Vandaag 09:02

[Dhr. Steve Client](#)

Gesprek

[← Terug](#)



Onder testfase kan je het telefonisch informeren inschakelen.
Lees de melding door en klik op inschakelen.

Dhr. Steve Client

Workflows

✗ Herinneringen

[Aanmelden](#)

Testfase

✗ Telefonisch informeren

Telefonisch informeren in plaats van SMS-berichten

[Inschakelen](#)

Na het inschakelen van telefonisch informeren zal de cliënt of medewerker gebeld worden over hun afspraak in plaats van via een SMS bericht.

In het geval van herinneringen zullen alleen cliënten die geen sms bericht kunnen ontvangen gebeld worden. Cliënten met een geldig mobiel nummer zullen alsnog alleen herinnerd worden via sms-berichten.

Let op: Deze functionaliteit is momenteel in test fase. We toetsen met deze mogelijkheid de kwaliteit en toegevoegde waarde van de belfunctie voordat deze verder wordt uitgebreid.

5. Veelgestelde vragen

5.1 Hoe weet ik of de SMS bericht is aangekomen en gelezen?

SMS kunnen niet worden getraceerd nadat deze zijn verstuurd omdat dit geen digitale verbinding betreft. Wanneer een SMS bericht er uit is kan er dus geen feedback terugkomen dat deze is aangekomen en of is gelezen. Dit is anders als bij digitale communicatie zoals whatsapp of Ons berichten.

5.2 Als ik de assistent open, zie ik geen gesprekken. Hoe kan dit?

Bij het openen van de assistent, zul je eerst het tabblad met "uitgelichte" gesprekken openen. Dit zijn gesprekken die aandacht nodig hebben van de planner. Het kan zijn dat er hier geen gesprekken staan. Dat betekent dat er geen reacties zijn gekomen die jouw aandacht nodig hebben. Onder "overig" vind je alle overige gesprekken die hebben plaatsgevonden. Als daar ook geen gesprekken onder staan, kan het zijn dat er nog geen bericht is gestuurd of dat je de juiste rechten mist. Verwacht je wel gesprekken maar staan deze er niet, controleer dan eerst of je de juiste rechten hebt om gesprekken in te zien en te behandelen. Klopt dit wel maar nog steeds geen gesprekken? Neem dan contact op met ons.

5.3 Ik krijg een foutmelding bij het openen van de assistent. Wat kan ik doen?

Probeer de blokplanning opnieuw te verversen of probeer het iets later opnieuw. Controleer of alles goed is ingesteld. Indien de fout aanhoudt, neem dan contact met ons op.

5.4 De assistent heeft iets verkeerd geclassificeerd. Wat nu?

We vragen of een reactie lijkt op een annulering of vraag over de afspraak of anders. Het kan zo zijn dat de beoordeling hiervan anders uitvalt dan wat er daadwerkelijk bedoeld wordt. Indien nodig kan je het gesprek overnemen door de assistent te pauzeren. We vragen jou de verkeerde classificaties te noteren en deze door te geven tijdens het telefonisch contactmoment, zodat we met deze informatie de assistent kunnen verbeteren.

5.5 De afspraak onderaan laat een andere afspraak zien dan waar het in het gesprek over gaat.

In het geval van meerdere afspraken in dezelfde week, kan het voorkomen dat een andere afspraak onderaan getoond wordt dan waar het om gaat in het gesprek, . Mocht dit het geval zijn, vragen we je om dit te noteren en door te geven, zodat we de assistent daar op kunnen verbeteren

6. Communicatie tijdens de pilot

De pilot periode loopt vanaf augustus 2025 tot onbepaalde tijd door.

Telefonisch contactmoment

Tijdens de pilot houden we ongeveer maandelijks een telefonisch contactmoment waarbij enkele vragen worden doorgenomen. Dit is ook een moment waar voornaamste vragen kunnen worden gesteld, noteringen kunnen worden doorgegeven en feedback over het gebruik en ervaring kan worden gedeeld.

Ons samenwerken

Op de webpagina samenwerken.nedap.healthcare/c/virtuele-assistent/79 vind je een gezamenlijk communicatiepunt. Hierop staat nieuws over de ontwikkeling van de virtuele assistent, discussiepunten betreft toekomstige onderwerpen, en vragen of discussies die gestart zijn door andere pilotdeelnemers. Als jij een vraag hebt voor andere pilotdeelnemer, kun je deze hier stellen of je kan reageren op andere lopende onderwerpen. We zullen ook in mailcontact verwijzen naar onderwerpen op deze pagina wanneer we op zoek zijn naar specifieke feedback over bijvoorbeeld aankomende functionaliteiten.

Contact

Voor vragen of opmerkingen kun je ten alle tijden mailen naar virtuele.assistent@nedap.com

7. Inrichten van de virtuele assistent

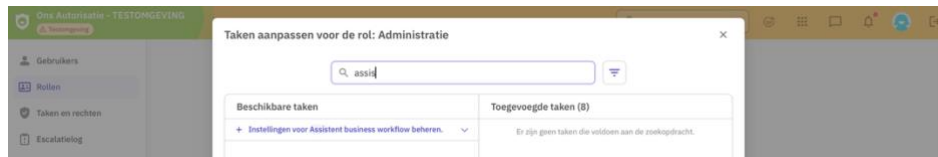
7.1 Doorgeven van teams

Momenteel is het nog alleen mogelijk om de Virtuele assistent aan te sluiten bij de teams (planborden) die aan ons zijn doorgegeven. In de toekomst zal dit instelbaar worden gemaakt binnen de instellingen.

7.2 Rol toewijzen voor instellingen Virtuele assistent

Om toegang te krijgen tot de instellingen van de virtuele assistent moet er een taak worden toegevoegd bij een rol via Ons autorisatie.

1. Selecteer binnen 'Ons Autorisatie > Rollen' de gewenste rol(len) om deze taak toe te voegen
2. Zoek naar "Instellingen voor Assistent business workflow beheren"
3. Voeg deze toe aan "Toegevoegde taken" en sla dit op
4. "Zorglogistiek; Gespreksassistent configureren" zal nu zichtbaar zijn voor de geselecteerde rol(len) onder overige instellingen.



7.3 Instellen van workflows

Om gebruik te maken van de Virtuele assistent moeten de workflows worden ingesteld en geactiveerd. Deze staan in het begin uit.

Navigeer naar Ons Administratie > Beheer > Instellingen > Overige instellingen > Zorglogistiek; Gespreksassistent configureren

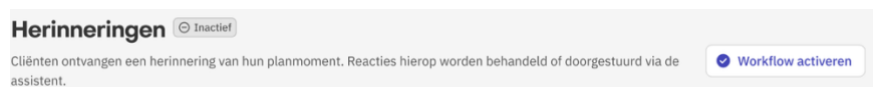
Zorglogistiek
Gespreksassistent configureren

Hier vind je een overzicht van beschikbare workflows.

- Reacties op intenties (Standaard actief om automatisch te reageren op binnenkomende berichten)
- Informeren van incidentele wijzigingen
- Herinneringen

Binnen de workflows kun je instellingen aanpassen die horen bij de workflow, zoals het verzendmoment van het bericht, en de inhoud van de berichten. Later in de ontwikkeling worden deze instellingen verder uitgebreid.

Wanneer alle instellingen zijn gecontroleerd kunnen de workflows aan- en uitgezet worden door de knop aan de rechterkant.

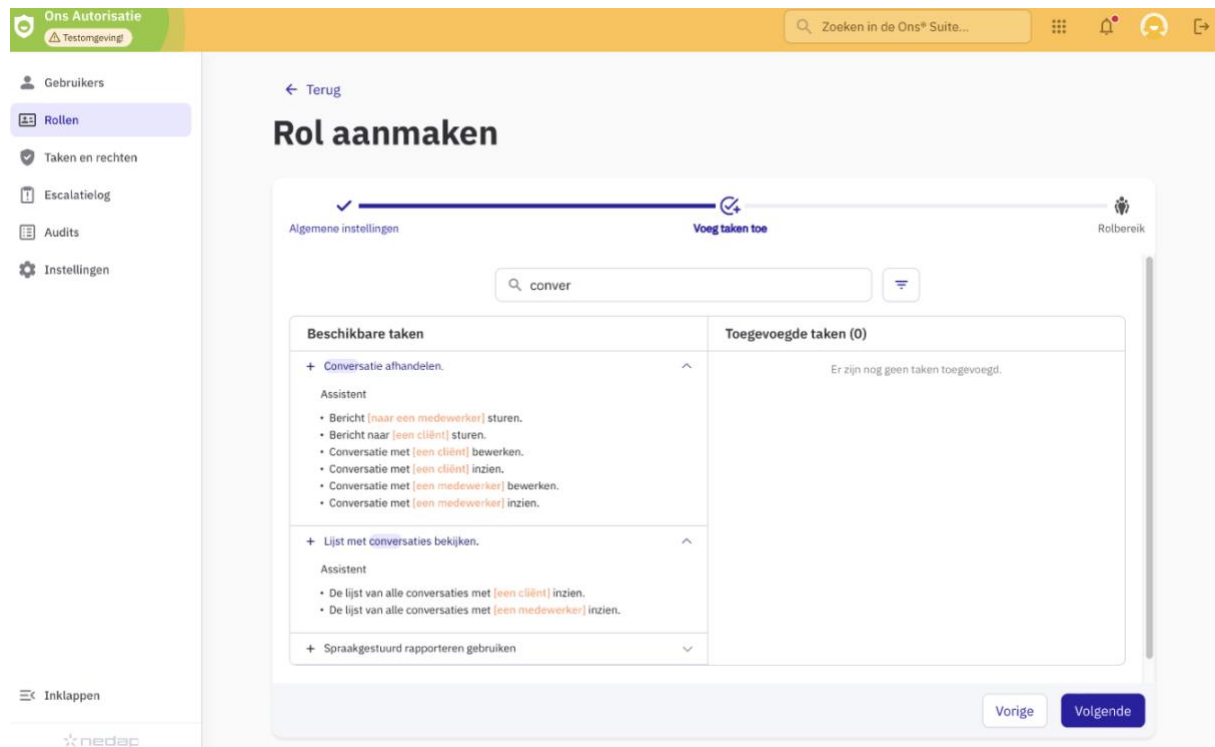


8. Autoriseren van rollen

Om de deelnemende planners toegang te geven tot het inzien en behandelen van gesprekken, dienen zij te worden voorzien van de juiste rechten.

8.1 Roltaken

Er zijn twee taken gerelateerd aan het gebruik van de Virtuele assistent: Lijst met gesprekken bekijken, en gesprekken afhandelen.



"Conversaties bekijken" geeft alleen de mogelijkheid de lijst met gesprekken in te zien. "Conversatie afhandelen" geeft ook de mogelijkheid tot het bekijken van gespreksdetails en het behandelen er van, zoals het handmatig versturen van berichten. Deze taken kunnen toegevoegd worden aan een bestaande rol voor (blok)planners.

Voor de pilot adviseren we een nieuwe rol te maken met deze taken. Deze rol kan dan worden toegewezen aan de geselecteerde medewerkers die aan de pilot deelnemen. In beide gevallen is het belangrijk dat het rolbereik groot genoeg is, omdat alleen gesprekken worden getoond voor cliënten die binnen het rolbereik vallen.

9. Terugvinden van audits

Audits zijn terug te vinden via Ons Autorisatie:

- Kies voor "audits" in het linkermenu.
- Vul op de volgende pagina de juiste periode in en kies "Voeg een zoekveld toe" → "Betreft de applicatie(s)". Kies hier voor "Assistent". Dit geeft een overzicht van alle audits gegenereerd door de Virtuele assistent.
- Dit overzicht kan verder gefilterd worden op cliënt. Filteren op medewerker is op dit moment nog niet mogelijk.