GEM NIEUWS



De demo over Gem bij de vorige Gem Kwartaalupdate

Van antwoord geven naar écht helpen

Wanneer een inwoner een vraag stelt aan Gem, lijkt het alsof Gem direct antwoord geeft. Maar achter de schermen gebeurt veel meer. Gem bepaalt met generatieve AI welke route leidt tot het beste antwoord op de vraag.

In deze nieuwsbrief nemen we je mee in de nieuwe toepassingen van generatieve AI bij Gem, of zoals wij het soms noemen: '**Gem**eratieve **AI**'.

De antwoordroutes van Gem

Wanneer Gem een vraagt ontvangt, kijkt het als eerste naar: **wat wil deze inwoner precies bereiken?** Daarvoor stellen we meerdere 'antwoordroutes' in voor Gem.

Je kunt Gem vergelijken met een **privé-tram** die speciaal voor één inwoner rijdt. De inwoner stapt in met een vraag. Daarna bepaalt de tramconducteur welke route het beste past om de inwoner verder te helpen. Die tramconducteur is de AI die de vraag analyseert en beslist welke **'agent'** de vraag het beste af kan handelen.



Gaat het om een **inhoudelijke vraag**? Dan schakelt Gem de **kennisbank-agent** in. Die zoekt automatisch de juiste informatie. Staat het antwoord al in een **vooraf gecontroleerd antwoord**? Dan geeft Gem direct antwoord. Staat de informatie op de **gemeentelijke website**? Dan haalt Gem de informatie daar op. En als dat behulpzaam is, rijdt de Gem-tram zelfs langs beide bronnen en combineert de informatie in één antwoord.

Maar niet iedere vraag draait om informatie. Stel dat een inwoner een **afspraak wil maken** om een paspoort op te halen. Dan neemt de **afspraak-agent** het over en koppelt Gem de inwoner rechtstreeks aan het **afsprakensysteem** van de gemeente. Heeft iemand liever persoonlijk contact? Dan leidt Gem de inwoner naar een medewerker via de **livechat** of het **Klantcontactcentrum** (KCC). En bij ongepaste vragen grijpt de conducteur kordaat in: die route is simpelweg niet beschikbaar.

Zo brengen we Gem met de hulp van **generatieve AI** steeds meer van een **chatbot** die antwoorden geeft naar een **digitale assistent** die inwoners écht verder helpt.



Op naar de volgende Kwartaalupdates

Op **1 oktober** en **10 december** zijn de volgende Kwartaalupdates. Zet ze alvast in je agenda.

Taart voor certificaat: De eerste gemeenten die Gem digitaal toegankelijk én gecertificeerd live brengen, trakteren wij op een grote taart. De eerste taart wordt in augustus uitgereikt, maar je hebt nog kans.