

# BOTHIVE

Persdossier - 2020

## Inhoudstafel

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Het verhaal van Bothive</b>               | <b>3</b>  |
| De ontbrekende schakel in de communicatiestroom | 4         |
| <b>2. Hoe werkt de virtuele assistent?</b>      | <b>5</b>  |
| Welke oplossingen biedt Bothive?                | 5         |
| Wat is de virtuele assistent van Bothive niet?  | 7         |
| <b>3. Prijs</b>                                 | <b>8</b>  |
| What's in it for the accountant?                | 8         |
| <b>4. Actiegebied</b>                           | <b>9</b>  |
| <b>5. Historiek van Sophia</b>                  | <b>10</b> |
| Van chatbot naar volwassen virtuele assistent   | 10        |
| <i>One inbox to rule them all</i>               | 12        |
| <b>6. Het Bothive-team</b>                      | <b>13</b> |
| <b>7. Partners</b>                              | <b>14</b> |
| Voka (Vlaams Netwerk van Ondernemingen)         | 14        |
| Etion - Forum voor Geëngageerd Ondernemen       | 14        |
| Gentrepneur                                     | 14        |
| Start It @ KBC                                  | 14        |
| BNI   | 14        |
| <b>8. Media</b>                                 | <b>14</b> |
| <b>9. Perscontact</b>                           | <b>14</b> |

## 1. Het verhaal van Bothive

Bothive is een tech start-up die communicatieprocessen **efficiënter** maakt door automatisering. Het bedrijf werd in 2018 opgericht door IT-consultants Brecht Valcke en Thuur Vandeplassche. De naam Bothive is een samenstelling. 'Bot' staat voor chatbot en de vertaling van het Engelse woord 'hive' betekent bijenkorf. Bothive vormt een verzamelplaats voor **chatbots die samen groeien**.

Aanvankelijk was de missie van Bothive om chatbots te bouwen voor specifieke sectoren. Het doel vernauwde zich na veelvuldig contact met professionals uit de **accountancy sector**. Na meerdere feedbackrondes bleek dat de vraag naar efficiëntere communicatie groot is. Boekhoudkundige processen zoals bijvoorbeeld de btw-periodes, onboarding van nieuwe klanten en specifieke belastingaangiftes herhalen zich op regelmatige tijdstippen. Accountants zien telkens dezelfde vragen terugkeren en moeten ook zelf steeds dezelfde communicatie naar buiten brengen.

Daarom ontwierpen de jonge ondernemers Sophia, een chatbot genoemd naar de Griekse godin van de wijsheid. Sophia kent namelijk het antwoord op meer dan **450 veelgestelde vragen** over boekhouding, accountancy en ondernemen. In november 2019 testten verschillende accountancy kantoren de virtuele assistent in bètaversie. Op negen maanden tijd groeide ze uit een **volwaardig communicatieplatform** dat alle berichten van accountants centraliseert onder één dak.



## De ontbrekende schakel in de communicatiestroom

Vlotte communicatie is broodnodig in de accountancysector. Zowat 50% van het beroep bestaat uit contact met de klant, digitaal en face-to-face. Het is een tijdrovende, maar noodzakelijke taak die continu energie eist.

Tijdens het persoonlijk contact met de bètatesters werd het duidelijk dat er een **communicatieprobleem** is in de accountancy sector. Het probleem is tweeledig: de communicatie is doorgaans weinig gestructureerd en klantendata opvolgen is een zeer tijdsintensief proces. De gegevens die de ondernemer moet verzamelen zijn vaak moeizaam om te verwerken. Bovendien moet de klant op hun beurt ook heel wat gegevens en documentatie opladen.

Het proces verloopt meestal via verschillende kanalen en platformen waardoor de communicatie over to do's en afspraken **versnipperd** geraakt. Dubbele mails, verwarring en miscommunicatie zijn bijna onvermijdelijk in deze situatie.

De communicatiestroom van accountants heeft een **missing link**. Bothive ging aan de slag met de feedback en biedt nu een antwoord op de vraag naar een efficiëntere communicatiestroom.



## 2. Hoe werkt de virtuele assistent?

Bothive faciliteert een vlottere communicatie tussen accountant en klant. Met Sophia ben je **24 op 7, 365 dagen per jaar** beschikbaar voor al jouw klanten. Ze stroomlijnt jouw huidige communicatie en garandeert **maximale efficiëntie**. Die geoptimaliseerde efficiëntie vermindert niet alleen het vaak terugkomende werk van jouw werknemers, maar vangt ook gedeeltelijk het tekort aan personeel op.

### Voor de accountant

De virtuele assistent is volledig aanpasbaar via het **interne platform**. Eens je als accountant aansluit bij Bothive krijg je toegang tot het dashboard waar je Sophia kan aanpassen aan jouw eigen voorkeur. Je vindt er ook alle metrics terug die aantonen hoe ze presteert. Het aantal beantwoorde vragen, de gemiddelde tijd gependend bij de virtuele assistent en het aantal gebruikers is in één opslag te zien.

### Voor de klant

Het eerste contactmoment met Sophia is via de **website** of **sociale kanalen** van de accountant social media.. Ze staat meteen klaar om vragen over boekhoudkunde en/of ondernemen te beantwoorden en vereenvoudigt boekhoudkundige processen.

Als de klant bijvoorbeeld wil aansluiten bij het kantoor, stuurt de virtuele assistent deze eerst door naar de onboarding flow. De assistent filtert alle nieuwe leads die binnen de doelgroep van het kantoor passen. Zo spaar je als accountant al **30 minuten** uit per ongeschikte lead. Wie wel onder de expertise van het bureau valt, maakt meteen een afspraak indien gewenst.

Vanaf de klant is aangesloten kan deze met Sophia verschillende gegevens opvragen via **gebruiksvriendelijke flows**. Sophia stuurt ze al dan niet automatisch uit, op vraag van de klant of een vast tijdstip.

## Welke oplossingen biedt Bothive?

Het **eliminieren van repetitieve communicatiepatronen** is de rode draad. Momenteel belooft Bothive onderstaande features aan kantoren:

### Een virtuele assistent die 24/7 beschikbaar is en ...

- ... uitgerust met een standaard pakket aan antwoorden op FAQ's over boekhouding, fiscaliteit, belastingen en ondernemen;
- ... beschikbaar op jouw website, Facebook Messenger en WhatsApp en;
- ... geïntegreerd met boekhoudpakketten Yuki en Exact.

## Flows die jou én jouw klant tijd besparen waaronder:

- Het invullen van de personenbelasting
- Klantenkwalificatie
- Onboarding van nieuwe klanten
- Adreswijziging van een onderneming
- Jouw eigen flows op aanvraag. Deze worden gratis gebouwd als ze ook een meerwaarde zijn voor andere kantoren.

## Daarnaast staan er een aantal nieuwe features voor de deur:

- E-mailintegratie en een gedeelde team inbox  
*De gedeelde team inbox verzamelt alle communicatie van verschillende kanalen zoals WhatsApp, Facebook Messenger, e-mail ... op één plaats. Zo heeft de accountant controle over alle inkomende en uitgaande communicatie van klanten en collega's. Deze feature elimineert dubbele e-mails en lange zoektochten naar specifieke gegevens.*
- Ticketing systeem  
*Ticketing, of het toekennen van labels aan e-mails, maakt van een e-mailbericht een item op de to do-lijst. Conversaties zijn eenvoudig op te volgen, zowel voor de accountant, collega's en klanten. Het systeem werkt in beide richtingen: de accountant kan een taak toekennen aan de klant, maar ook omgekeerd.*
- Een implementatie op maat  
*Bothive voorziet een plan waarbij zij de accountant persoonlijk begeleiden bij de introductie van de virtuele assistent. Ze helpen bij de opstart en maken collega's en (potentiële) klanten warm voor deze nieuwe vorm van communicatie.*

## Nog enkele projecten die op de agenda staan:

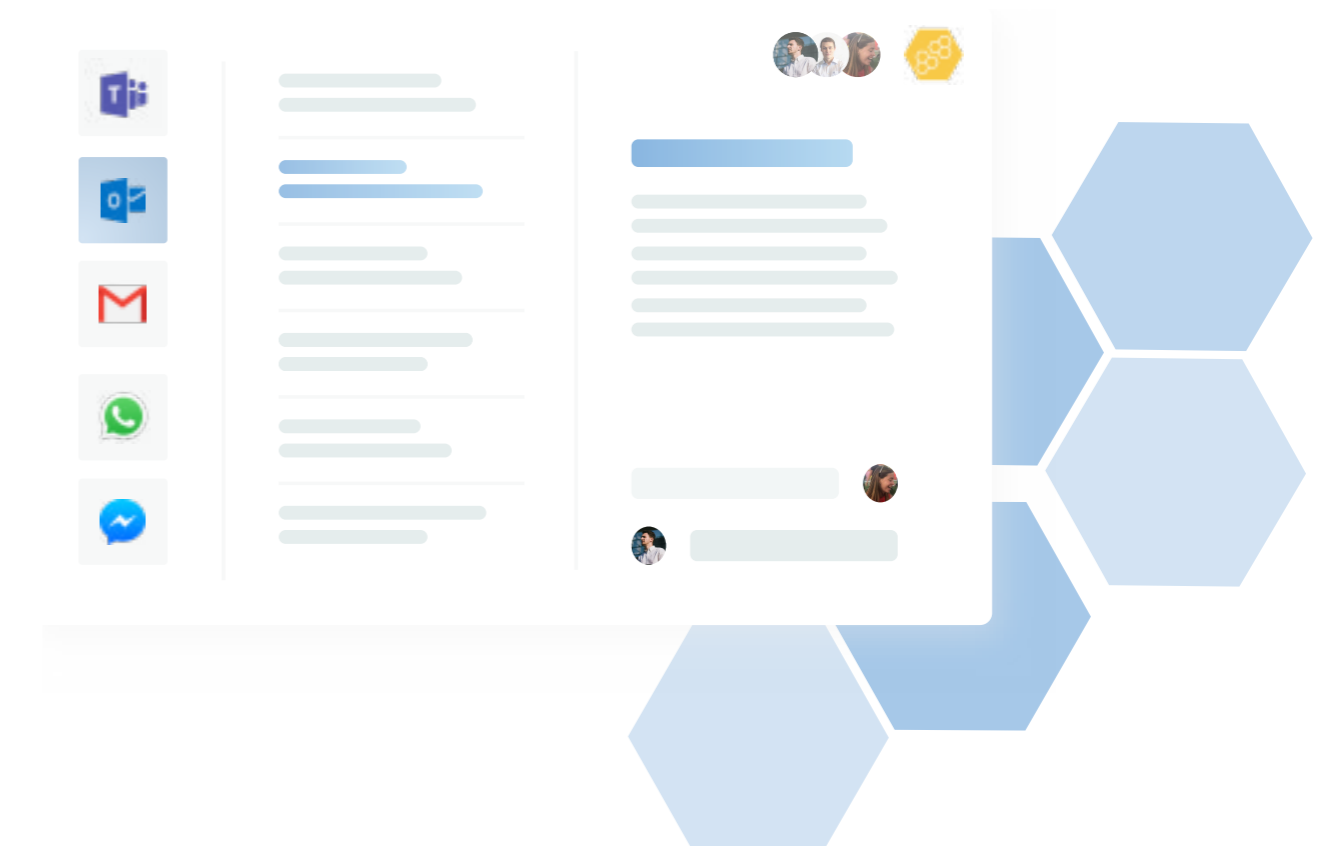
- Een CRM-platform voor klantenopvolging
- Uitbreiding van integraties met boekhoudpakketten
- Integratie met Microsoft Teams en Slack

## Wat is de virtuele assistent van Bothive niet?

Bothive levert geen doorsnee chatbot, maar een **volwaardige virtuele assistent**. Ze ontwikkelen een afgewerkt product dat meteen implementeerbaar is. Hun doel is om het huidige marktassortiment aan chatbots uit te breiden en zelfs te verstoren.

Nu heeft de klant doorgaans **twee keuzes**. Deze kan kiezen voor een hoog functionerende intelligente chatbot die meestal heel prijzig en weinig toegankelijk is. Daarnaast zijn er goedkopere chatbots die bedrijven verkopen als zelfbouw pakket. Dat wil zeggen dat de klant zelf de vragen moet invoeren en ze van een gepast antwoord voorziet. Het bedrijf die de zelfbouw-chatbot ontwikkelt levert de software, maar geen input.

Bothive daarentegen, biedt een kwalitatieve virtuele assistent tegen een schappelijke prijs. Ze zijn voorzien van input en meteen inzetbaar op verschillende kanalen. Op deze manier brengt de onderneming een toegankelijk en vernieuwend alternatief op de huidige, nogal statische markt.



### 3. Prijs

Voor wie met het communicatieplatform aan de slag wil gaan, zijn er verschillende opties. De prijs is volledig aanpasbaar naar persoonlijke wens. Bothive stelde drie standaard abonnementen op:

#### Basic

- Voor kleine teams die tijd willen besparen op veelgestelde vragen en flows willen inzetten.
- Vanaf € 99/maand

#### Basic+

- Voor kleine en grotere ondernemingen die een virtuele collega willen met live chat.
- Vanaf € 249/maand

#### Premium

- Voor ondernemingen die hun communicatiestroom maximaal willen optimaliseren.
- Vanaf € 499/maand

Bovendien beloont Bothive vroege instappers met een contractuele **'price-lock'**. De prijs van het product zal verhoogt naargelang features afgewerkt en geïmplementeerd worden, maar voor wie nu al toezegt blijft de prijs gelijk. Hierdoor genieten pioniers van een levenslange korting op het Bothive-aanbod.

| Basic   | Basic+   | Premium  |
|---|--|--|
| Voor kleine teams die tijd willen besparen op veel gevraagde vragen en flows willen inzetten. | Voor kleine en grotere ondernemingen die een virtuele collega willen met livechat. | Voor ondernemingen die het onderste uit de kan willen halen in hun team. |
| € 99/maand  | € 249/maand  | € 499/maand  |
| Gebruikers: 2   | Gebruikers: 5  | Gebruikers: 10   |
| Integraties: 2  | Integraties: 3   | Integraties: 5   |
| Triggers: 1   | Triggers: 3  | Triggers: 10   |
| Flows: 10   | Flows: 15  | Flows: Ongeïmiteerd  |
| WhatsApp business account: <input type="checkbox"/>   | WhatsApp business account: <input type="checkbox"/>                                | WhatsApp business account: <input type="checkbox"/>                      |
| Mogelijk gemaakt door CM.com  | Mogelijk gemaakt door CM.com   | Mogelijk gemaakt door CM.com   |

### What's in it for the accountant?

Bothive maakte een eigen simulatie die de **return on investment (ROI)** voor accountants berekent. Neem nu een kantoor met twee werknemers, 50 klanten en tien nieuwe klanten per jaar. Als een accountant in dit bedrijf slechts tien minuten per dag uitspaart door het stroomlijnen van de interne communicatie en dit gedurende 21 dagen doet, bespaart hij het kantoor maandelijks minimaal 3u en 30 minuten. Volgens de simulatie levert dat 672 euro per maand op of een jaarlijkse ROI van 8074 euro.

Nieuwe klanten aantrekken en onboarden kost tijd. Gemiddeld moeten accountants één op drie klanten afwijzen. Door de **slimme klantenkwalificatie** bespaart Sophia ongeveer 30 minuten tijd per potentiële klant. Dat is gemiddeld 15 minuten per effectieve klant als je de verloren 30 minuten verdeelt over de 2 nieuwe klanten die de accountant wel aanvaardt.

Het stopt echter niet bij de onboarding. Accountants hebben nog een hoop werk voor de boeg bij boekhoudkundige processen, de belastingaangiftes enzovoort., Bothive kan al deze zaken verwerken in een flow. Een kantoor dat de **automatische processen** van Bothive gebruikt, bespaart conservatief gerekend één tot anderhalf uur per klantdossier.

### 4. Actiegebied

Momenteel is Bothive voornamelijk actief in de **accountancy sector**. Sophia voert gesprekken bij accountants over heel Vlaanderen. De onderneming werkt ook volop aan een uitbreiding naar **Nederland**. De plannen om de eerste flows te lanceren bij onze noorderburen liggen op tafel.

Bothive voorzag enkele kleine ondernemers en zelfstandigen van een **chatbot op maat**. Zo bouwden en trainden ze onder andere een chatbot voor Water-Dicht, een bedrijf dat aan vochtbestrijding doet.

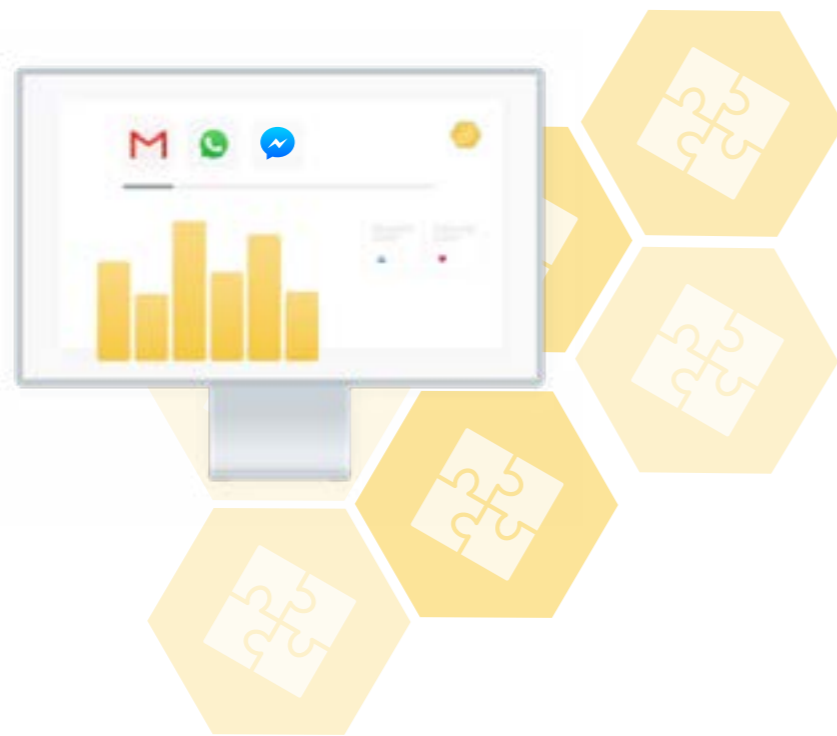
## 5. Historiek van Sophia

Bij de start was Sophia een **chatbot** die ongeveer 300 veelgestelde vragen over boekhouding en accountancy kon beantwoorden. De onderwerpen gingen van tips bij het starten van een zaak tot de verklaring van fiscale termen of processen. Sophia bevatte de typische vragen die je terugvindt in FAQ-lijsten voor accountancy, maar ook een heleboel extra vragen die naar boven kwamen bij de testgroepen. Door slimme artificial intelligence (AI) processen leerde Sophia dag na dag bij. Elke conversatie werd ze slimmer en kon ze de klant nog beter voorzien van antwoorden.

### Van chatbot naar volwassen virtuele assistent

Na anderhalf jaar intensieve ontwikkeling kwam Sophia stilaan in haar **volwassenheidsfase** als werkend product. Na veel geduld en doorzetting was de eerste testversie van de virtuele assistent geboren. Sophia kon eindelijk meetbare waarde leveren aan accountants en ondernemers over heel Vlaanderen. Het proces vergde veel geduld en doorzettingsvermogen.

*“Chatbots zijn geen doorsnee software waar je meteen mee aan de slag kan gaan. Ze moeten getraind worden op taalherkenning. Dat is een werk van lange adem. Net zoals bij de mens vergt het veel tijd om nuances te verstaan en een uitgebreide woordenschat op te bouwen.”*  
- Brecht Valcke, CEO van Bothive



Sophia startte daarom als pakket dat gedurende zes maanden gratis te gebruiken was door elke accountant die enthousiasme toonde. Ze lag meteen goed in de markt. Na de eerste week waren al zeven accountants aangesloten en voerde Sophia conversaties met ondernemers **over heel Vlaanderen**.

Niet veel later kwamen de **integraties** met boekhoudpakketten Yuki en Exact Online om de communicatie tussen ondernemer en accountant verder te optimaliseren. Ondernemers kunnen via Sophia rechtstreeks gegevens uit hun dossier opvragen. Vanaf dat moment breidde Sophia nog verder uit met direct messaging integraties zoals Facebook Messenger en WhatsApp. Een simpele vraag in een chat app naar keuze geeft de ondernemer toegang tot alle boekhoudige informatie die deze nodig heeft. Ook dat traject was niet evident.

*“Wereldwijd kregen slechts een twintigtal bedrijven een WhatsApp-koppeling van Facebook. We moesten deze dus via een derde partij verkrijgen”*  
- Brecht Valcke (CEO Bothive)

De honger naar een nog betere communicatiestroom was nog niet gestild. Rekening houdend met de feedback van professionals uit het werkveld lanceerde Bothive **dynamische flows**: boekhoudkundige processen die in een gebruiksvriendelijke chat omgeving worden doorlopen. Zo zijn de vijf in te vullen pagina's van de personenbelasting zijn gereduceerd tot een chatconversatie van hooguit tien minuten. Alle informatie die de boekhouder nodig heeft wordt opgeslagen en bijgehouden tot het volgende jaar.

Het bleek een echte *gamechanger* voor de aangesloten accountants. Ook de klantenkwalificatie, onboarding van nieuwe klanten en het doorvoeren van een adreswijziging van een onderneming zijn langzame procedures die voortaan in flows te doorlopen zijn.

## One inbox to rule them all

Stilaan groeide Sophia uit naar een holistisch concept dat de volledige communicatiestroom aanpakt. Sophia werd doorgetrokken naar e-mail en integreert nu ook Microsoft en Gmail. Alle informatie van de e-mailinbox stroomt door naar het Bothive-account. De accountant ziet alle communicatie van hun collega's én chatbot met deze klant in één overzichtelijke map.

Bovendien kan je eenvoudig taken verdelen via een **ticketing systeem** binnen de inbox. Heb jij, een collega of een klant nog een *to do*? Plak een virtuele post-it op de taak. Via een automatische opvolgstrategie mis je geen enkele taak.

Tot op vandaag werkt Bothive aan vernieuwende toepassingen die het werk voor de accountant efficiënter maken. Momenteel ontwikkelt het bedrijf een begeleidingsplan voor accountants om Sophia en haar features aan hun klanten en medewerkers te introduceren.

Ondertussen is Sophia gereleased als volwaardige versie en start er een nieuwe bètafase in Nederland. Efficiëntie, gebruiksgemak en vernieuwing van de communicatiestroom van accountants. Dat is waar Sophia vandaag voor staat.

## 6. Het Bothive-team

Jonge ondernemers Brecht Valcke en Thuur Vandeplassche leerden elkaar kennen tijdens hun opleiding New Media and Communication Technology.

Als zoon van twee informatici was Brecht al van jongs af aan gefascineerd door alles met knopjes, een scherm of een moederbord. Daarnaast was er een grote zin om te ondernemen. Thuur is een IT'er pur sang. Brecht kent niemand die zo snel programmeert en aan *problem solving* doet als zijn compaan.

Ze vonden elkaar tijdens hun studies op het moment dat ze samen als project een augmented reality applicatie bouwden. Het project had als doel om het instructieboekje van een IKEA stoel te vervangen door een stappenplan geprojecteerd in hologrammen. Het duurde niet lang voor ze hun eerste project buiten de schoolmuren lanceerden. Als student-ondernemers richtten ze Bothive op. Ondertussen is het Bothive gegroeid tot een dynamisch team van 5 personen.

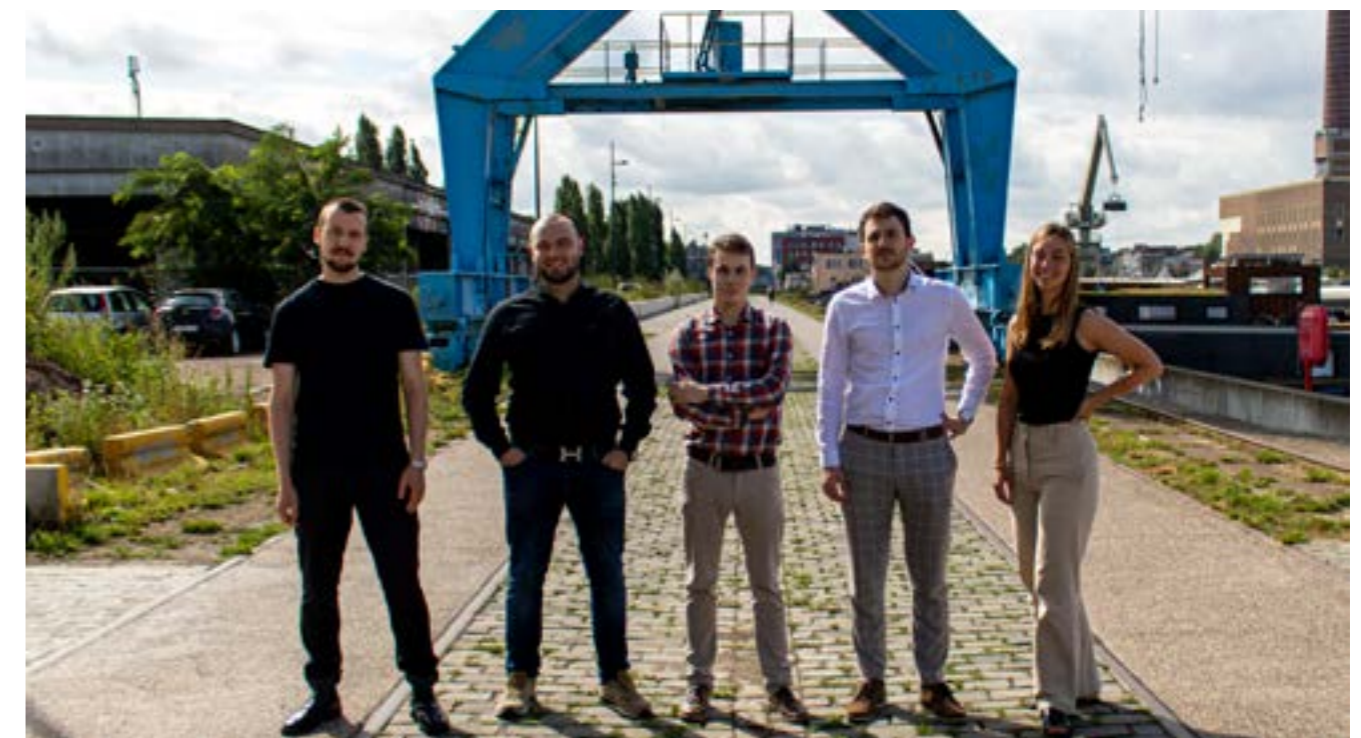
**Brecht Valcke**  
Co-founder Bothive

**Thuur Vandeplassche**  
Co-founder Bothive

**Jany Deschoolmeester**  
Marketing Director

**Lauren Quataert**  
Communication expert &  
Conversational Designer

**Edward Bossuyt**  
UX/UI Developer



## 7. Partners

Bothive wordt ondersteund door verschillende partners.



## 8. Media

Website: <https://www.bothive.be>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/bothive>

Facebook: <https://www.facebook.com/bothivechatbots>

Instagram: <https://www.instagram.com/bothiveHQ>

Twitter: <https://twitter.com/BothiveHQ>

## 9. Perscontact

Wenst u meer informatie of heeft u interesse in een interview? Neem contact op met:

Lauren Quataert  
lauren.quataert@bothive.be  
+32477710648



# BOTHIVE