

Walmart zet sms in als servicekanaal

23-09-2015 14:20

Klanten van Walmart hebben sinds kort toegang tot de nieuwe sms-dienst van de retailreus. Deze dienst werd gepresenteerd tijdens de Disrupt Hackaton, een evenement over de laatste trends in consumentengedrag via verschillende apparaten.

De dienst is onlangs gelanceerd in de vorm van de app Walmart Simple Text. Door simpelweg 'hi' te versturen naar Walmart, openen klanten een chatgesprek met een winkelmedewerker. Vervolgens vragen zij waar het gezochte product zich bevindt en of het op voorraad is, waarna zij direct een antwoord ontvangen.

Het idee voor de app is afkomstig van ontwikkelaar Twilio. De ontwikkelaars bouwden de applicatie uit frustratie over de onoverzichtelijkheid van winkels, met name die van Walmart. "Als ik naar Walmart ga en op zoek ben naar een zak chips, dan wil ik deze direct kunnen vinden, afrekenen en weer naar huis", aldus Rachel Tsao van Twilio. "Ik heb dan geen zin om eerst de gehele winkel te moeten verkennen. Zo is het idee voor de service ontstaan."

Twilio heeft het idee uitgewerkt en is er mee naar Walmart gegaan. De retailer reageerde enthousiast, waarna beide partijen de handen ineen hebben geslagen om de service geschikt te maken voor gebruik in de vestigingen. "Momenteel kijken we al hoe we de dienst verder kunnen ontwikkelen, bijvoorbeeld door deze op te nemen in de Walmart-app", besluit Tsao.