

Dixons Carphone ziet heil in contactknop

25-11-2015 10:04

Het Britse Dixons Carphone werkt aan een 'Knowhow'-knop die consumenten in huis kunnen plaatsen. Deze knop moet hen uit de brand helpen wanneer zij een probleem met hun apparatuur ondervinden.

De knop is net als de apparatuur aangesloten op het netwerk van de gebruiker. Wanneer zij een probleem hebben met technologische apparatuur in hun woning kunnen zij deze knop indrukken. Het systeem kijkt vervolgens eerst of het probleem zelf op te lossen is. Lukt dat niet dan wordt contact opgenomen met een medewerker van het voormalige moederbedrijf van Phone House, die de consument binnen twee minuten terugbelt.

Steve Moorde, directeur Connected Home bij Dixons Carphone, noemt de dienst een logische uitbreiding op de al bestaande Pin Point-service die de retailer in zijn vestigingen aanbiedt. "We willen de gemakken van technologie ook beschikbaar maken voor doelgroepen die er weinig tot geen gebruik van durven te maken omdat zij het maar ingewikkeld vinden", aldus Moore. "Met deze diensten verlagen we die drempel."

Het initiatief heeft veel weg van de contactknop die de Franse retailer Darty vorig jaar introduceerde. 'Le Bouton Darty' zorgt dat klanten met één druk op de knop binnen een minuut verbonden zijn met een medewerker van de elektronikaketen.