

Saks brengt persoonlijke service online

24-03-2016 08:32

Saks wil in zijn webshop een persoonlijker service bieden. De Amerikaanse luxeretailer werkt hiervoor samen met softwareontwikkelaar SalesFloor.

SalesFloor levert Saks software die het mogelijk maakt webpagina's te personaliseren op basis van klantgegevens. Deze gegevens worden ingevoerd door de medewerker die de klant ook in de winkel te woord staat.

Wanneer klanten inloggen op de website van Saks, maakt het systeem automatisch de koppeling met de gegevens die de medewerker samen met de klant heeft ingevoerd. Op basis van deze gegevens creëert de software een op maat gemaakte homepage voor de klant. Zo ziet hij in één oogopslag de nieuwe producten en aanbiedingen van zijn favoriete merken, en artikelen die op basis van de aankoophistorie in de smaak zouden moeten vallen. Al deze artikelen worden handmatig uitgekozen door de winkelmedewerker.

Voor hulp kunnen klanten via livechat en e-mail direct in contact komen met diezelfde medewerker. Daarnaast kunnen zij een afspraak maken om online gekozen artikelen in de winkel te proberen.