

'Artificial intelligence zesde zintuig in klantcontact'

13-05-2016 15:18



Het Deense Zendesk heeft een toepassing ontwikkeld die het verloop van een klantcontact kan voorspellen. "Het is een soort zesde zintuig voor steeds complexere klantconversaties", zegt Adrian McDermott van het softwarebedrijf in het meinumner van EtailTrends.

De artificial intelligence-tool analyseert onder meer de hoeveelheid werk die een bepaalde klacht vereist, de hoeveelheid tijd die tussen de antwoorden van de gebruiker en de servicemedewerker zit en het taalgebruik. Het systeem leert van alle signalen en schat in hoe aannemelijk het is dat de klant tevreden zal zijn. "Bedrijven kunnen zo beter anticiperen op het frustratieniveau van een klant, voordat er negatieve interacties ontstaan", analyseert McDermott.

De markt van artificial intelligence groeit jaarlijks met vijftig procent en is in 2020 goed voor vijf miljard dollar omzet. The North Face gebruikt de technologie al in zijn webshop en grote spelers als Amazon en Alibaba hebben al onderzoeksfaciliteiten op dit gebied.

In het meinumner van EtailTrends wordt dieper ingegaan op de waarde van artificial intelligence voor retail. [Klik hier voor meer informatie over een abonnement.](#)