

Gerobotiseerde winkelassistent bij Macy's

27-07-2016 08:52



Macy's experimenteert met een chatbot die klanten moet helpen tijdens het winkelen. De Macy's on Call-dienst wordt momenteel getest in tien filialen van de Amerikaanse warenhuisketen.

Macy's on Call is een online tool die klanten in staat stelt via hun smartphone te communiceren met een chatbot die gebruik maakt van kunstmatige intelligentie. Klanten kunnen de chatbot verschillende vragen stellen, onder meer over het assortiment, de aangeboden diensten en de aanwezige faciliteiten. Vervolgens ontvangen zij een gepersonaliseerd antwoord. De tool kan hen daarnaast helpen met het navigeren door de winkel.

De nieuwe tool moet de offline winkelervaring van de klant verhogen. Macy's on Call werkt op basis van IBM Watson en de mogelijkheden van Satisfi, een intelligent engagement platform en is beschikbaar in de webbrowser van ieder mobiel apparaat. Om een zo breed mogelijk publiek aan te spreken is de app behalve in het Engels ook beschikbaar in het Spaans.

Bekijk een video van de nieuwe tool op [RetailWatching](#).