

Ocado benut kunstmatige intelligentie bij klantcontact

19-10-2016 09:39



De Britse supermarkt Ocado zet kunstmatige intelligentie in om binnenkomende e-mails van klanten te sorteren op urgentie en type vraag. Voorheen deden servicemedewerkers dit zelf.

De software analyseert mails wanneer deze binnenkomen, haalt de vragen van klanten eruit, maakt er een samenvatting van en geeft de e-mail een prioriteitsniveau. Hiermee neemt de software de servicemedewerkers een hoop werk uit handen, zodat zij hun tijd kunnen besteden aan het beantwoorden van de klantvragen.

De kunstmatige intelligentie is zelflerend en wordt hierdoor steeds beter in het verwerken van de e-mails. De software is ontwikkeld door Ocado Technology, de eigen onderzoeksafdeling van de retailer, en maakt gebruik van het Google Cloud-platform en Tensorflow.