

Bol.com: 'Empathie bepalend voor succes chatbots'

11-11-2016 08:14



Geen enkele chatbot werkt nu al zo goed dat hij een mens zou kunnen vervangen. Dat stelt director customerservice Casper Overbeek van bol.com in het novembernummer van EtailTrends.

De bepalende factor voor het succes van chatbots wordt volgens Overbeek in hoeverre empathie in een bot kan worden geïntegreerd. Dat is volgens hem moeilijk, maar niet onmogelijk. Bij bol.com-bot Billie ziet hij er al voorbeelden van, bijvoorbeeld als klanten vloeken in een chat. "Als Billie hen daarop aanspreekt, zien we dat er klanten zijn die 'sorry' zeggen tegen Billie." Vooral jongere generaties maakt het volgens hem niet veel uit dat ze het tegen een bot hebben.

Bol.com gebruikt zijn chatbot voorlopig puur voor klantvragen en niet voor commerciële doeleinden. "Op een gegeven moment zullen we wel gaan kijken hoe we hem kunnen uitbreiden", zegt Overbeek. Billie heeft volgens de director customerservice in het afgelopen jaar anderhalf miljoen gesprekken gevoerd. "Hij is onze meest efficiënte medewerker."

In het novembernummer van EtailTrends gaan Overbeek en anderen dieper in op het groeiende gebruik van chatbots voor retailers, en de kansen en valkuilen die daarbij komen kijken. [Klik hier voor meer informatie over een abonnement.](#)