

Starbucks komt met chatbot-barista

14-12-2016 03:21



Starbucks maakt het klanten begin volgend jaar mogelijk te bestellen via een chatbot. Onder de noemer My Starbucks Barista wordt de optie geïntegreerd in de app van de koffieketen.

Gebruikers van de app kunnen een bestelling plaatsen met zowel een tekstbericht als hun stem. De chatbot kan de context herkennen en op basis daarvan vervolgvragen stellen. Het systeem werkt naar eigen zeggen 'ongeveer even snel en gemakkelijk'. Starbucks verwacht dat de service de klantloyaliteit- en betrokkenheid verhoogt. De app wordt eerst in een gelimiteerde betaversie geïntroduceerd voor iOS en later in 2017 ook voor Android.

Starbucks presenteerde de nieuwe besteloptie tijdens een investeerdersdag. Daar maakte de retailer verder bekend één-op-één personalisatie in e-mails en de app uit te breiden. Tot nu toe hebben gepersonaliseerde beloningen in e-mails al een verdubbeling van de respons opgeleverd ten opzichte van eerdere campagnes. Begin volgend jaar wordt het gepersonaliseerde aanbod uitgebreid met aanbevelingen voor toevoegingen tijdens een mobiele bestelling.