

Walmart zoekt ontevreden klanten met camera's

21-07-2017 16:40



Walmart werkt aan een gezichtsherkenningssysteem om de gemoedstoestand van klanten te kunnen bepalen. Dat blijkt volgens [Business Insider](#) uit een patent dat de retailer heeft aangevraagd.

De cameratechnologie moet worden ingezet bij kassarijen. Als het systeem een ontevreden klant waarneemt, wordt automatisch een medewerker gewaarschuwd. Die moet dan proberen de klant op te vrolijken. Walmart hoopt zo problemen in de service op te lossen voordat klanten de kans krijgen om erover te klagen.

‘Het is gemakkelijker om bestaande klanten te behouden dan om nieuwe binnen te halen met advertenties’, zo staat in het patent. Inefficiënties in de klantenservice komen vaak niet terug in de data die het management tot zijn beschikking heeft, totdat vele klanten ertegenaan zijn gelopen en er klachten komen. ‘Met zoveel concurrentie gaat een klant eerder ergens anders heen dan dat hij de tijd neemt een klacht in te dienen’, staat in het patent.

Walmart wil het systeem ook gebruiken om trends in het koopgedrag van klanten over een langere periode in kaart te brengen. Zo linkt de technologie de gezichtsuitdrukkingen van klanten – die in het patent biometrische data worden genoemd – aan transacties. Daarmee hoopt de winkelketen veranderingen in koopgedrag als gevolg van een veranderende mate van tevredenheid te ontdekken.