

'Menselijke achtervang essentieel bij chatbots'

05-01-2018 09:06



Consumenten moeten altijd kunnen terugvallen op menselijke medewerkers als chatbots geen uitkomst bieden. "Hoe goed je virtuele assistent ook is, hij begrijpt niet alles", zegt manager service experience Elmer Hiemstra van bol.com in het januarinumnummer van RetailTrends.

De bol.com-chatbot Billie kan een aantal acties zelf uitvoeren, zoals het retour melden van een besteld product. Voor taken die hij zelf niet kan vervullen, geeft hij het gesprek volgens Hiemstra naadloos door aan een livechatmedewerker of maakt een terugbelafsprake. Het duidelijk maken van het onderscheid tussen een echte en virtuele medewerker noemt Hiemstra essentieel. Zo komt bol.com soms gesprekken tegen waarbij de klant de echte medewerker na doorverwijzing 'Billie' blijft noemen, of juist omgekeerd ten onrechte denkt met een medewerker te spreken. "Dat kan tot ontevredenheid leiden, terwijl doorverwijzen naar een medewerker vooral gemakkelijk moet blijven", aldus Hiemstra.

Ook Albert Heijn werkt sinds kort via Facebook Messenger met een chatbot, die wordt ingezet voor receptsuggesties. 79 procent van de gebruikers is tevreden over de werking, zegt manager Allerhande Digitaal

Jet Wieske. Wel ziet ook de supermarktketen een menselijke fall back als essentieel, en kan vanuit de applicatie direct contact worden opgenomen met een webcaremedewerker die het gesprek overneemt.

In het januarinumner van RetailTrends wordt uitgebreid ingegaan op de kansen en uitdagingen voor retailers wat betreft het gebruik van chatbots. [Klik hier voor meer informatie over een abonnement.](#)