

'Optieketen test chatbot voor brilkeuze'

31-05-2018 10:50



De Amsterdamse startup Reason.ai wil het mogelijk maken chatbots in te zetten voor complexe zaken als klachten en aankoopadvies. “Mensen willen communiceren, niet rondklikken op een website”, zegt oprichter Igor Mikhalev in [De Financiële Telegraaf](#).

Een ‘snelgroeïende optieketen’ doet volgens Mikhalev een test met de chatbot, waarbij de software moet zorgen dat klanten de juiste bril kiezen. Het platform monitort zowel de antwoorden van de bot als de reactie van de klant. “Hoe langer het systeem draait, des te beter de adviezen.” Mikhalev wijst erop dat consumenten nu al vliegtickets via chatbots kopen en verwacht dat dat ook met andere ‘simpele goederen en diensten’ zal gebeuren.

Het platform van Reason.ai maakt gebruik van Natural Language Processing. Daardoor leert het volgens de oprichter de inhoud en emotie van gesprekken te begrijpen en kan het ‘mensachtige service-ervaringen’ bieden. Hij verwacht dat consumenten in de toekomst niet meer de website van een bedrijf bezoeken voor online aankopen, maar zich rechtstreeks tot de chatbot van een merk richten.