

Bol.com: 'Chatbot groeit harder dan de omzet'

17-10-2018 15:10



Bol.com verwacht dit jaar tegen de drie miljoen klantgesprekken te voeren via zijn chatbot. Billie – zoals de chatbot heet – groeit daarmee anderhalf keer zo hard als de omzet van het bedrijf. Dat stelt manager service experience Elmer Hiemstra, een van de sprekers op het komende event What's Next in Retail Tech.

Het dochterbedrijf van Ahold Delhaize is een van de voorlopers in de retail als het om chatbots gaat. De technologie werd eind 2008 geïntroduceerd op het chatplatform Windows Live Messenger. "We hebben er veel energie in gestoken om Billie te krijgen op het niveau waar die nu zit", aldus Hiemstra.

Vraagherkenning – 'begrijpen waar de klant het over heeft' - is volgens hem de belangrijkste succesfactor van een chatbot. Traditioneel wordt dat gedaan door keywords te matchen en patronen in de input van klanten te herkennen. Daardoor moet je als bedrijf vooraf goed nadenken over hoe de klant zijn vraag formuleert, zegt Hiemstra. "Wij hebben eerder dit jaar een neurale netwerk ontwikkeld en getraind, zodat we vragen kunnen matchen op basis van alle historische gesprekken van Billie."

De chatbot merkt nu dat de openingszin die een klant uitspreekt bijvoorbeeld het meest overeen komt met de vraag van klanten die op zoek waren naar hoe zij hun retour konden aanmelden. "Dat betekent dat de mogelijke openingszinnen die we handmatig hebben geprogrammeerd, nu volledig zijn geautomatiseerd en dat het systeem tot op zekere hoogte zelflerend is. Daardoor kost het niet alleen veel minder handmatige

effort, maar is het ook betrouwbaarder en schaalbaarder is dan meeste andere chatbotaanpakken”, aldus Hiemstra.

Lees op [RetailTrends](#) meer over de succesfactoren van chatbot Billie.

What's Next in Retail Tech op 13 november

Elmer Hiemstra is één van de sprekers tijdens het event What's Next in Retail Tech, dat op 13 november wordt gehouden in Amsterdam. Hij geeft een inzicht in de trends en ontwikkelingen op het gebied van chatbots, vertelt wat wel en niet werkt en benoemt aandachtspunten voor als je wilt starten met een chatbot of die juist wilt doorontwikkelen. Ga voor het volledige programma en om je aan te melden naar de website:

whatsnextinretailtech.nl.