

# Al het klantcontact van bol.com begint straks bij de chatbot

14-11-2018 09:35



Bol.com wil al het klantcontact laten beginnen bij zijn chatbot. Nu komt nog iets minder dan de helft van alle klantcontacten bij Billie terecht. Dat vertelde manager service experience Elmer Hiemstra tijdens het event What's Next in Retail Tech.

Wie nu een vraag over bijvoorbeeld zijn levering heeft, komt op een pagina terecht waar ook de meestgestelde vragen en een knop om contact op te nemen met een medewerker van de klantenservice te vinden zijn. Volgens de laatste cijfers van bol.com gebruikt 44,2 procent van de klanten in eerste instantie de chatbot. In totaal verwacht de webwinkel dit jaar drie miljoen klantgesprekken via de chatbot te voeren.

Er wordt nu toegewerkt naar een opzet waarbij alle vragen primair door de chatbot worden beantwoord. Hiemstra noemt dat een '2019-versie' van de webpagina. "De interface wordt opnieuw opgebouwd volgens het conversational principe." Pas als een vraag te complex blijkt voor Billie, wordt een klant doorgestuurd naar een medewerker.

Het gebruik van de chatbot moet er onder meer voor zorgen dat de klantenservice van bol.com wordt ontlast. In december zijn er volgens Hiemstra 1200 medewerkers nodig om alle vragen te kunnen beantwoorden. Als de etailer zijn huidige groeitempo volhoudt, zijn dat er over vijf jaar al zo'n vijfduizend.

Bol.com experimenteert verder op kleine schaal met de inzet van de chatbot als salestool. Zo zijn er al

cadeausuggesties gedaan en is er advies gegeven bij de aankoop van wasmachines. Daarbij schiet de intelligentie van Billie nog weleens tekort, stelt Hiemstra. Zelfs een vraag als 'Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?' kan al problemen opleveren. "Dan krijg je een antwoord als 'Ik ben nu in mijn eentje, want ik ben net gescheiden. Maar in het weekend zijn de kinderen bij mij'."