

Wetgeving staat bestellen met 'voice' bij AH en bol.com in de weg

06-11-2019 09:49



Voorlopig kunnen klanten nog geen producten van Albert Heijn en bol.com bestellen met hun stem, wegens de wetgeving omtrent het bevestigen van een aankoop. Dat laten business developer Vera Rensink (bol.com) en product owner conversational platform (AH) weten tijdens [What's Next in Retail Tech](#).

Via Google Assistent kunnen klanten wel producten op hun boodschappenlijst of in hun winkelmandje plaatsen, maar de bestelling nog niet voltooien. "Vanwege de juridische voorwaarden die een klant moet kennen vóór de aanschaf van een product, is het lastig om een aankoop te doen met je stem", aldus Rensink. Daarbij ziet bol.com vooralsnog geen behoefte onder klanten om iets te kopen via de 'voice'-functie. "Die wordt nu vooral gebruikt voor de pre-sales en de *fun*."

Toch willen AH en bol.com ervoor zorgen dat hun klanten in de toekomst bestellingen kunnen plaatsen met alleen hun stem. De dochterbedrijven van Ahold Delhaize vertelden tijdens What's Next in Retail Tech over 'pionieren in de wereld van voice'. Albert Heijn gaf tijdens het event tevens aan dat stemhulp Appie uiteindelijk ook de oven aan moet kunnen zetten en de koelkastvoorraad kan checken.

Albert Heijn startte in 2017 zijn [voice-toepassing](#), bol.com is sinds 2018 beschikbaar voor de spraakgestuurde stemhulp Google Assistent. Via de voice-app van bol.com kunnen gebruikers sinds deze zomer ook [prijsinformatie opvragen](#). De bedrijven werken volop aan het verder ontwikkelen van de apps. Zo moeten titels van de twintig miljoen bol.com-producten aangepast worden naar 'voice' en wordt er gewerkt aan het verschaffen van de vereiste productinformatie via de stemhulp.