

Facebook optimaliseert chatbots voor shopfunctie

11-06-2020 11:19



Facebook wil zijn chatbots optimaliseren zodat deze meer menselijke trekjes krijgen. Dat blijkt uit een onderzoek van Venture Boat. Die menselijke trekjes moeten chatbots helpen bij het verbeteren van de klantbeleving.

De chatbots worden getraind om een product te tonen, te vertellen waar het van gemaakt is en leren om zich eerdere gesprekken met dezelfde klant te herinneren. Voor het opbouwen van een dataset voor deze functionaliteiten, gebruikt Facebook zo'n dertienduizend gesprekken tussen mensen over meubels en mode, de twee categorieën waar in eerste instantie op gefocust wordt.

Het optimaliseren van de chatbots moet helpen bij het creëren van een positievere klantbeleving. Merken en retailers die een betere klantenservice willen bieden, maar het aantal belletjes naar het callcenter willen reduceren, kunnen bijvoorbeeld van deze chatbots gebruikmaken.