

Beter Bed introduceert intelligente chatbot

29-10-2020 10:41



Beter Bed Nederland introduceert een intelligente chatbot om zijn klanten beter te helpen. De chatbot kan helpen bij het opzoeken van een winkel of antwoord geven op een veelgestelde vraag.

De chatfunctie, die opereert onder de naam Bo, werkt via Google Assistant, Facebook Messenger en de website van Beter Bed zelf en is 24 uur per dag beschikbaar. Via de chat kun je ook een afspraak maken in de winkel. Stelt de consument een vraag die te ingewikkeld is, dan wordt hij of zij alsnog doorverwezen naar een klantenservicemedewerker.

"We gaan de functionaliteit van Bo de komende periode verder uitbreiden, zodat we deze in het verkoopproces kunnen inzetten om onze klanten op basis van data nog gericht te adviseren", vertelt manager customer experience Ehtasham Akram. Uiteindelijk wil Beter Bed de virtuele assistent ook implementeren in zijn winkels, zodat de klant bij verkoopmedewerkers én de chatbot terecht kunnen.

"Met deze chatbot kunnen wij onze klanten sneller en beter van dienst zijn en de schaalbaarheid van de chatbot stelt ons in staat om veel klanten tegelijkertijd te helpen", aldus Akram. Bo is onderdeel van de digitale innovatie binnen de strategie van Beter Bed.