

Surveillance is de toekomst van klantenservice

01-04-2019 07:40



Anoniem shoppen is er niet meer bij, stelt retailfuturist Doug Stephens. Retailers als Walmart zetten warmtebeeldcamera's en gezichtsherkenningsoftware in om klanten op de winkelvloer te volgen en te analyseren. Het klinkt Orwelliaans, maar in feite is het een doorvertaling van wat we online allemaal prima vinden: cookies verzamelen.

Hans Klis