

'Online omzet stijgt verder, belangrijke rol voor AI'

30-03-2021 08:43



De online omzet van retailers stijgt dit jaar met vijftien procent. Dat verwacht het ING Economisch Bureau.

Door de beperkingen en tijdelijke sluiting van fysieke winkels tijdens de coronacrisis viel de online omzet vorig jaar 44 procent uit, meldde het CBS eerder. Om de aanhoudende groei aan te kunnen, is de inzet van artificiële intelligentie (AI) volgens ING belangrijk. Zo kunnen verkoopvoorspellingen accurater worden en daardoor de voorraadkosten worden verlaagd.

Verder kunnen volgens ING data beter worden geanalyseerd, zodat er een gepersonaliseerd online aanbod per klantengroep kan worden samengesteld. De klantervaring kan zo worden verbeterd en retourkosten kunnen omlaag worden gebracht. Slechts veertien procent van de retailers gebruikt nu AI, meldt ING.