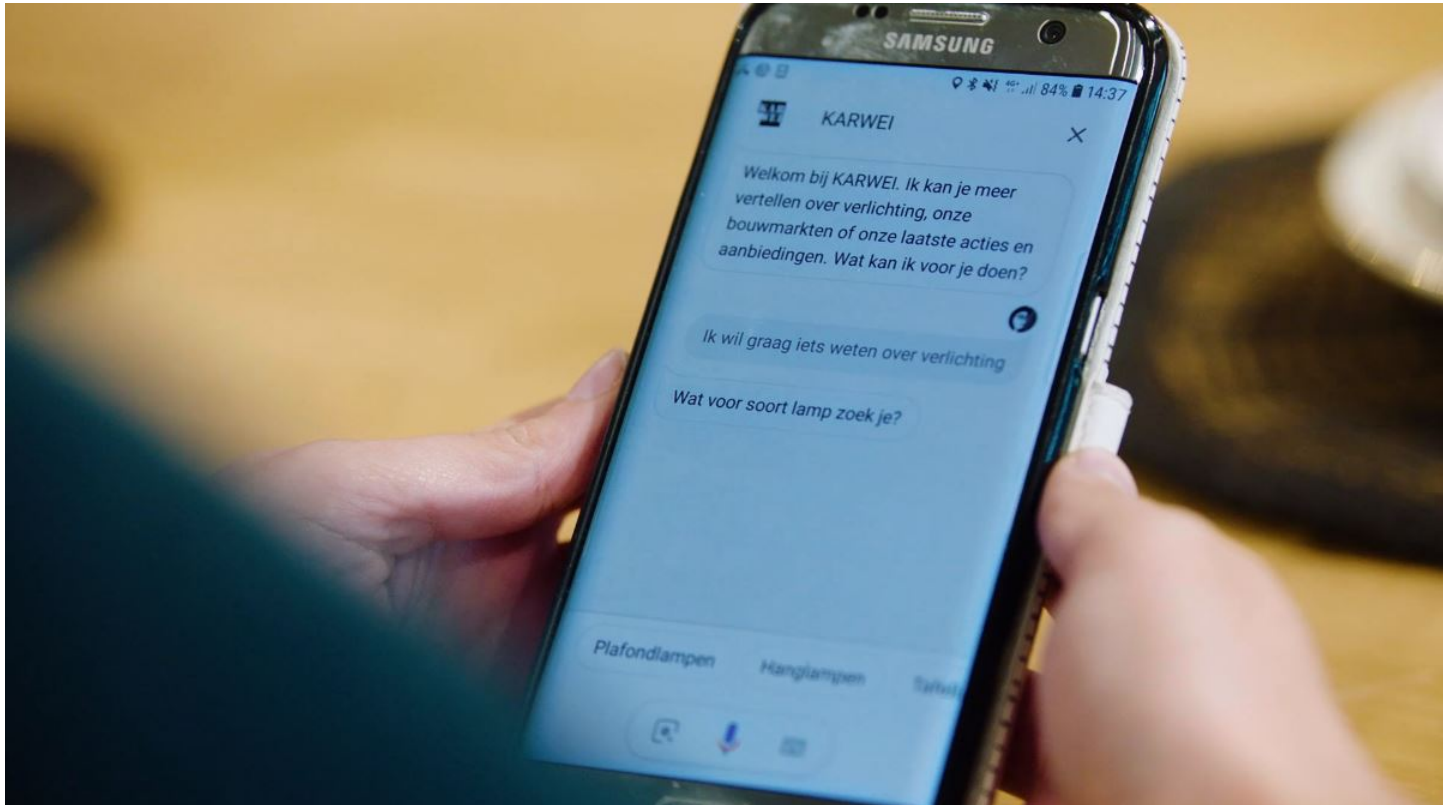


# Wat zeg je? Karwei!

13-05-2019 17:58



Consumenten kunnen vanaf vandaag door de nieuwe voice-integratie direct via hun Google Home of Google Assistent vragen stellen aan de bouwmarkt, waar ze ook zijn. Het enige wat ze hoeven te doen, is 'Hey Google, Praat met Karwei' te zeggen tegen Google Home of hun smartphone. Karwei is de eerste doehetzelfketen zo'n integratie biedt met Google Home en Google Assistent.

Karwei's Voice Assistent heeft drie functies.

- Zo geeft het klanten de laatste acties
- Ook biedt het info over openingstijden van de dichtstbijzijnde bouwmarkt
- Ten slotte krijgen klanten met de assistent advies voor het vinden van de juiste verlichting door een aantal vragen te beantwoorden.

## Openingstijden, acties én producten zoeken

De focus van de integratie ligt voor nu alleen op de bovenstaande drie functionaliteiten. Luca Bade, Digital Marketing manager Karwei: "Omdat ruim veertig procent van de klanten op onze website zoekt naar openingstijden en acties leken deze twee onderwerpen het belangrijkste om in de integratie mee te nemen. Het onderdeel waarin klanten advies kunnen krijgen over verlichting is een voorbeeld van hoe klanten met behulp van stemtechnologie tot een productadvies kunnen komen. Als het experiment een succes is, gaan we de Karwei Voice Assistent uiteraard verder uitbreiden."

## Experimenteren is belangrijk

De integratie is een experiment van Karwei en Intergamma, het moederbedrijf van Karwei, Gamma en Gamma België. Bade: "Het is ontzettend belangrijk om relevant te blijven voor klanten. Voice is een nieuw

kanaal waar veel van onze klanten zich bevinden. Met de Voice Assistent kunnen we hen bereiken en optimaal bedienen. Bovendien zijn we steeds op zoek naar nieuwe kanalen en innoverende manieren om onze customer journey uit te breiden. Ook was de introductie van Google Home in Nederland en de Nederlandse Google Assistent een mooi startschot om ons te verdiepen in de stemtechnologie en hoe deze innovatie onze klanten kan ondersteunen bij hun klantenreis.”

### **Innovatie-agenda**

Het experiment sluit aan op de innovatie-agenda van Intergamma. Arthur van Weeren, Head of Technology & Innovation bij Intergamma: “Het zou fantastisch zijn als we ervoor kunnen zorgen dat klanten Karwei op elk kanaal kunnen bereiken voor vragen en advies. We willen de beste omnichannel-retailer van de Benelux worden en dat kan als we blijven innoveren op allerlei gebieden. Deze integratie met Google Home en Google Assistent is ook nog eens een mooie kans voor ons om te experimenteren met stemtechnologie en de werking ervan. We zijn erg benieuwd naar de resultaten.”

*Check hier de video over Karwei Voice*

Assistent: <https://vimeo.com/uhuproductions/review/335826359/d77bff3136>

Marc Nelissen