Instore AI-assistent – AUVA

AI-assistent die klanten ondersteunt met hun vragen en producten suggereert om zo klanten sneller te kunnen helpen en medewerkers te ontlasten.

Techniek: AI-assistent via LLM's

Executive summary

AUVA, een winkelketen in digitale oplossingen, kampte met een herkenbaar probleem: klanten raken overweldigd door een breed en technisch aanbod, terwijl verkopers niet altijd direct beschikbaar zijn. PXL Business Research, Smart ICT en Centrum Digitaal Leren ontwikkelden een AI-assistent die klanten in de winkel begeleidt via een avatar op een interactief groot scherm waarop de klanten hun wensen konden aangeven. Ofwel rechtstreeks op het scherm, ofwel via hun eigen smartphone door een QR code te scannen zodat het gesprek verdergezet kon worden met hun eigen vertrouwd toetsenbord.

De assistent werkte technisch sterk, maar de praktijk leerde dat klantentaal, plaatsing en datakwaliteit minstens even bepalend zijn als de technologie zelf. Precies daar ligt ook het grootste groeipotentieel.

Testperiode:24/06/2025 tot 06/10/2025



Uitdagingen

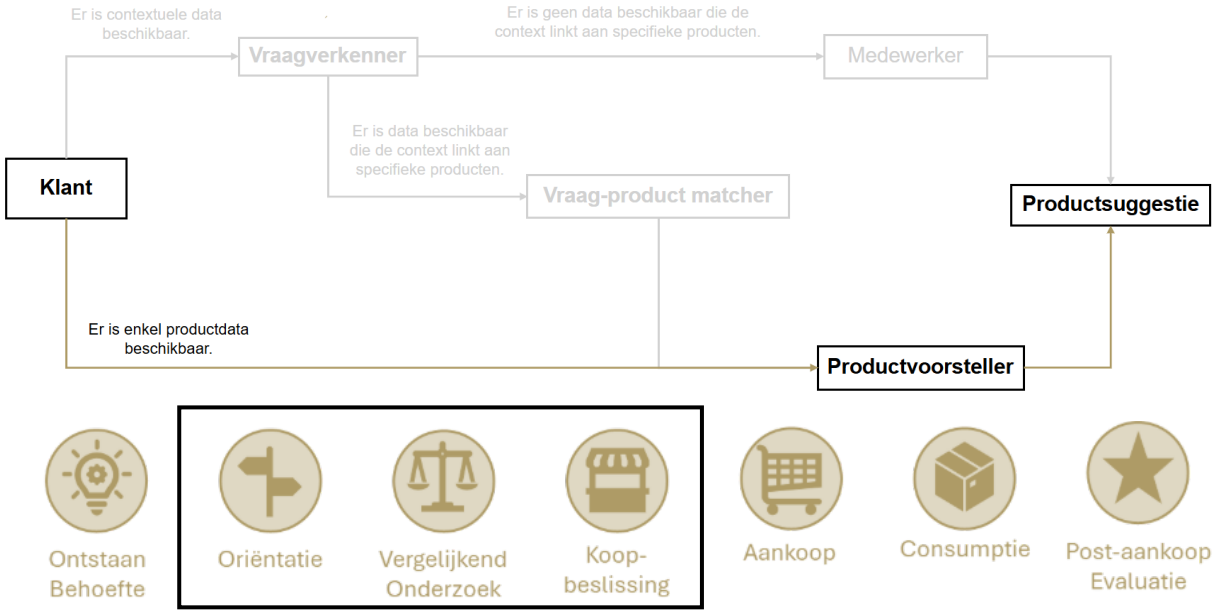
Klanten van AUVA ervaren vaak keuzestress door het brede en technisch complexe aanbod aan digitale producten. Verkopers kunnen niet altijd elke klant onmiddellijk en persoonlijk bijstaan, wat leidt tot gemiste verkoopkansen en een minder optimale winkelervaring. Een digitale assistent die klanten in de winkel begeleidt en relevante productaanbevelingen doet op basis van hun behoeften zou deze kloof kunnen verkleinen.



Technologie

De AI-assistent combineert kracht en flexibiliteit. Door gebruik te maken van geavanceerde technieken zoals meertalige embedding modellen, state-machines voor het vastleggen en bijhouden van vragen en antwoorden, tool calling, en integratie met API's en databases, kan de AI-assistent efficiënt schakelen tussen statische documentatie en dynamische, real-time data. Bovendien wordt er bijzondere aandacht besteed aan guardrailing en veiligheid, waardoor onze AI-assistent niet alleen accuraat en snel, maar ook veilig en betrouwbaar is.

Raamwerk



Er werd een productvoorsteller ontwikkeld om klanten beter te kunnen begeleiden tijdens drie cruciale stappen in de customer journey: oriënteren, vergelijkend onderzoek en de koopbeslissing.

Bij de bouw lag de focus voornamelijk op productdata: de harde, feitelijke kenmerken van producten zoals ze beschikbaar zijn in de productcatalogus van AUVA, en bij uitbreiding de internationale database ICECAT daaraan gekoppeld in deze case. Op die manier kon de klant haar wensen baseren op relevante parameters zoals type geheugengrootte van smartphones, of specifieke kenmerken van printers.

Dit leverde een solide oplossing op: de matcher functioneerde correct en kon producten nauwkeurig tegenover elkaar plaatsen. Hoewel de oplossing technisch sterk stond, bleek in de praktijk dat klanten vaak met een vraag naar het scherm kwam dat niet één op één gematcht kon worden met de eigenschappen beschikbaar in de productcatalogus. De case leerde dat het capteren van extra context van de klant de assistent efficiënter zou maken en kwalitatievere suggesties zou geven

Resultaat en voordelen

De AI-assistent bleek in staat om technisch inhoudelijke gesprekken correct te voeren en concrete productaanbevelingen te doen op basis van specifieke klantenwensen. De integratie met een gestructureerde externe databron zoals ICECAT verrijkte de productinformatie aanzienlijk, terwijl een toegankelijke tussenlaag real-time toegang tot de productcatalogus mogelijk maakte. Interactie via smartphone bleek een meer natuurlijke gebruikerservaring te bieden dan een virtueel toetsenbord, en de cloudinfrastructuur was eenvoudig op te zetten en te beheren.

Vereisten

- Stroompunt is vereist.
- Internetverbinding is vereist.
- Voldoende ruimte voor het scherm.

Budgetindicatie

- NVIDIA Jetson Nano: € 130
- Touchscreen 55” + Totem: € 3 795
- Operationeel houden virtual machine tijdens openingsuren: ± € 180/maand
- Ontwikkelingskosten: ± € 25 000

Key take-aways

De case leerde dat de technologie werkt, maar de context rondom de assistent is minstens even belangrijk. Plaatsing, interactie en data bepalen of een AI-assistent aanvoelt als een echte meerwaarde.

Een assistent die weggestopt staat wordt niet gebruikt. Dat de assistent daarnaast productjargon spreekt in plaats van klantentaal, zorgde ervoor dat klanten zich niet geholpen voelden. En zonder een robuuste datapipeline die mee evolueert met het aanbod, verliest het systeem snel zijn relevantie. Zorg dus dat die drie zaken kloppen om de slaagkansen te verhogen.

Inzichten

- Natuurlijke gespreksflow creëren vraagt om voldoende voorbereiding.
- Klanten spreken de producttaal niet. Een AI-assistent moet daarom klantentaal kunnen spreken.
- Webscraping voor externe is afgeraden omwille van de nood aan onderhoud door veranderende websites en inconsistent benoemde producten.
- Indien externe data geraadpleegd wordt, is altijd een identifier nodig die beide bronnen kan combineren.
- Internetvoorziening is cruciaal, zowel voor de AI-assistent als voor klanten die via 4G/5G hun smartphone de assistent willen bedienen.

Over AUVA

AUVA is een winkelketen gespecialiseerd in computers, telecom en digitale oplossingen voor zowel particulieren als bedrijven. Ze bieden niet alleen verkoop van hardware en accessoires, maar ook persoonlijke service, herstellingen, en technisch advies. De winkels leggen de nadruk op lokale, klantgerichte ondersteuning en helpen klanten bij installatie en onderhoud van hun toestellen.

Over

PXL BUSINESS RESEARCH

PXL SMART ICT

PXL CENTRUM DIGITAAL LEREN

Wilt u meer weten over van PXL bezoek dan zeker de website: Retailinnovatie PXL

Met steun van

VLAIO