

NEWS

Agent achter het glas

Hoe het sprekende, handelende scherm ondernemers en hun klanten concreet helpt en waarom vertrouwen daarbij de doorslag geeft.

22 juni 2026, Tobias Engl



Vijftien jaar lang deed een scherm in de winkel vooral één ding: tonen wat iemand vooraf had ingepland. Dat verandert nu ingrijpend. Het scherm begint te begrijpen, te antwoorden en te handelen. Van etalage wordt het een gesprekspartner. Voor ondernemers is dat geen speeltje, maar een concrete hefboom voor omzet, kosten en klantbeleving. En voor klanten betekent het hulp precies op het moment dat ze die nodig hebben.

WAT HET IS

Van display tot gesprekspartner

De "agent achter het glas" brengt drie dingen samen: 1. hij neemt zijn omgeving anoniem waar (hoeveel mensen voor hem staan, hoelang, op welk tijdstip), 2. hij beantwoordt vragen in natuurlijke taal, gesproken of getypt, en 3. hij maakt zijn content steeds vaker zelf op basis van live data ... assortiment, prijzen, afspraken, routes. Waar het zinvol is, zet hij zelfs processen in gang: een afspraak vastleggen, iemand naar het juiste schap loodsen. Zo wordt een eindeloze loop een dialoog.

PERSPECTIEF 1

Door de ogen van de ondernemer

Weg met de contenttredmolen. Content actueel houden was tot nu toe een eindeloze klus. De agent haalt acties, prijzen en beschikbaarheid zelf op en maakt er samenhangende boodschappen van, zonder dat iemand dagelijks bestanden hoeft aan te raken.

Hogere relevantie, hogere conversie. In plaats van één boodschap voor iedereen toont de agent de juiste op het juiste moment - afhankelijk van tijdstip, voorraad en context. Relevante communicatie op het beslismoment werkt direct door op de kassabon.

Ontlasting van het personeel. Terugkerende vragen als Waar vind ik ...? Wat kost ...? Wanneer is ...? beantwoordt de agent de klok rond. Het team wint tijd voor waar mensen beter in zijn: adviseren en begeleiden.

Eindelijk betrouwbaar meetbaar. De agent weet anoniem hoeveel mensen hem hebben gezien en gebruikt, en welke content werkt. Buikgevoel wordt bewijs: de basis voor betere beslissingen en, waar dat past, voor advertentie-inkomsten op de eigen vloer.

PERSPECTIEF 2

Door de ogen van de klant

Direct een antwoord, zonder app, zonder rij. U stelt een vraag en krijgt een helder antwoord in uw eigen taal: het juiste product, de kortste weg, het eerstvolgende vrije tijdslot. Geen download, geen wachten aan de balie.

Persoonlijk, maar niet opdringerig. De hulp voelt attent aan, zonder dat iemand wordt herkend of doorgemeten. De agent reageert op de vraag, niet op het gezicht.

Toegankelijk voor iedereen. Grote letters, een voorleesfunctie, hoog contrast en veel talen op één apparaat maken de informatie drempelvrij dan welk gedrukt bord ook en voldoen meteen aan de eisen voor digitale toegankelijkheid.

Helpen in plaats van verkopen. Omdat de agent eerst de vraag oplost, ontstaat vertrouwen – en juist dat vertrouwen maakt de aanbeveling die erbij hoort pas effectief.

DE CRUX

Vertrouwen is de doorslaggevende factor

Hoe meer een scherm zelf spreekt en handelt, hoe belangrijker het wordt of u het kunt vertrouwen. In Europa is dat geen bijzaak. Een agent achter het glas mag nieuwsgierig zijn naar de vraag, maar niet naar de persoon. Er wordt anoniem en geaggregeerd gemeten: kijkcontacten en verblijfsduur, geen duiding van demografie of emoties, zoals de EU AI Act en de AVG vereisen. Gegeneerde content blijft herleidbaar en gelabeld, data worden lokaal en in de EU verwerkt. Zo wordt privacy geen rem, maar een verkoopargument.

Precies hier ligt de kracht van ScreenWay! Het patroon waarop het sprekende scherm rust - geïsoleerde, controleerbare agents, lokale verwerking, Europese datasoevereiniteit - zit al in de local-first-architectuur ingebakken. De agent achter het glas is geen platformwissel, maar de logische volgende stap.

Bergx2 bouwt sinds 1998 aan precies dit fundament: local-first, AVG-conform en desgewenst on-premises. Ontdek in een gratis demo hoe uw schermen gesprekspartners worden: screenway.com · vertrieb@screenway.com.

BRONNEN

ISE 2026 / invisio – agentic AI in het CMS, MCP-assistenten. – spatialagents – het scherm als sprekende gesprekspartner, voice-first. – blinksigns – autonome systemen. – Nento – hypergepersonaliseerde, generatieve content.

Verordening (EU) 2024/1689 (EU AI Act), art. 5 – beperking van emotieherkenning/biometrische categorisering; AVG – dataminimalisatie, transparantie, toestemming.