



Smarterer Einkaufsberater

SEAMLESS CUSTOMER JOURNEY | Dank Smartphone wachsen Online- und stationäre Einkaufswelt zusammen. Das Einkaufserlebnis ohne Brüche ist schon heute in ersten Anwendungen Realität und wird bald die Pioniere in der PBS-Branche anziehen. Unser Autor Claus Meister, Leiter Business Development Loadbee, berichtet darüber, wie intelligente Produkt-Etiketten, Verkaufsd Displays mit Internet-Anschluss und Smartphone-Apps neue Einkaufsszenarien entstehen lassen.

Ein Zukunftstraum

Träumen wir von einer Lösung typischer Reparatur- oder Austausch-Szenarien im Haushalt – zu kompliziert und zu selten, um aus dem Stegreif lösbar zu sein, jedoch nicht kritisch genug, um sofort einen Handwerker vor Ort zu bekommen: Rolladen-Gurt gerissen, Duschkopf tropft, Filter an der Dunstabzugs-Haube verstopft, Sicherung defekt. Beispiele gibt es viele, doch wer kennt sich heute noch damit aus? Vielleicht gibt es wissende Mütter oder Väter, doch diese leben oft an anderen Orten. Also versucht man es mit Suchmaschinen im Internet: Hier finden sich oft praktische Anleitungen, vorausgesetzt man findet sich in der Informationsflut zurecht und hat ein gängiges und aktuelles Smartphone oder Tablet zur Hand. Wie wäre es, wenn ich einfach nur das betroffene Teil mit meinem Smartphone berühren müsste, und ein vom Hersteller eingebauter kleiner Chip meldet sich auf meinem Display, zeigt den Produkt-namen und den Hersteller, informiert über die Bedienung und den Austausch – und dies in Form eines amüsanten und informativen Films? Ich sehe mögliche Alternativen und Nachfolgeprodukte und natürlich – und erst jetzt wird es wirklich interessant – wo ich diese in meiner Nähe erhalten kann, denn mein Standort ist ja bekannt. Soll ich hinfahren? Der Laden schließt in einer Stunde, weiß das Smartphone, die Navigation berechnet 30 Minuten, wenn ich den Stau auf einer Nebenstrecke umfahre, und der Händler hat noch zwei Stück auf Lager. Dumm nur, wenn auch anderswo gerade der Gurt gerissen ist. Ich gehe kein Risiko ein und reserviere online. Nun bin ich sicher, dass ich nicht umsonst fahre. Nach der Rückkehr sehe ich nochmals den netten Film an – wirklich kinderleicht, so ein

Laut Daten von Statista besaß im Jahr 2014 deutlich mehr als die Hälfte der Erwachsenen in Deutschland – nämlich 41 Mio. – ein Smartphone. Wie schon das mobile Internet, die sozialen Medien und die Handy-Navigation dank Smartphone zum Alltag geworden sind, werden auch spezialisierte Apps in Verbindung mit bereits vorhandenen oder gerade aufkommenden Kommunikationstechniken unser Einkaufsverhalten verändern. Sie ermöglichen zum einen intelligente Informationsrecherche und daraus resultierend effizienteres und gezielteres Einkaufen, zum anderen aber auch ein intensiveres, multimediales Shopping-Erlebnis, das vielleicht sogar zu spontanen und eigentlich ungeplanten Einkäufen führen wird. Beide Formen werden auch in die PBS-Branche Einzug halten, Pilotanwendungen in anderen Branchen sind schon vorhanden. An zwei Beispielen möchte ich schon heute verfügbare Szenarien illustrieren.

Digitale Verkaufsd Displays mit umfangreichen Angaben vom Hersteller, versorgen den Verbraucher mit detaillierten Informationen und unterstützen den Verkäufer bei der Beratung.



NFC-Chips auf Produkten ermöglichen den Zugriff auf Informationen zu benötigtem Verbrauchsmaterial und Zubehör. In Verbindung mit Google Maps und dem Commerce Connector Local kann sich der Anwender sogar direkt zum lokalen Ladengeschäft navigieren lassen.

Austausch, wenn man das passende Teil zur Hand hat. Hat Spaß gemacht und war ein echtes Erfolgserlebnis. Also poste ich meinen Freunden, dass ich zum ersten Mal – und das innerhalb eines Abends und nur mit Hilfe meines kleinen digitalen Helfers – einen Rollladen-Gurt gewechselt habe. Für gerade einmal 6,50 Euro Materialkosten. Der Handwerker wollte in einer Woche kommen und hätte mir sicherlich 150 Euro berechnet.

Moderne Technik

Dies ist keine Zukunftsmusik, sondern heute bereits Realität. Der Drucker im Loadbee-Showroom besitzt einen NFC-Chip, der genau dieses Szenario ermöglicht – ein digitales Produktprofil mit Informationen zu den Verbrauchsmaterialien und ihrem Austausch sowie Google Maps und Commerce Connector Local für die Organisation der Beschaffung. In der Büroausstattung ist diese Anwendung einsetzbar für alle Produkte mit Zubehör bzw. Ersatzteilen – von Möbeln über Aktenvernichter bis zu jeglicher Art von Ausgabe-Geräten.

Neue Einkaufswelten

Statt die Effizienz zu steigern, kann ein Ziel neuer Einkaufsszenarien auch darin bestehen, völlig neue



Einkaufserlebnisse und Einkaufswelten zu schaffen. Ein großer Hersteller von weißer Ware beispielsweise plant, in eigenen „Brand Stores“ oder in Großmärkten digitale Verkaufswände über mehrere Quadratmeter mit hochauflösenden, multimedialen Produktpräsentationen aufzubauen. Gesteuert wird dies durch den Kunden, der sich an einem Bedienpult per Touchscreen in die Produktwelt begibt. Auch hier ist der Ausgangspunkt ein optimal aufbereitetes digitales Produktprofil – mit allen Verknüpfungen zu Produktvarianten und Alternativen, die nur durch die digitale Welt darstellbar sind, da der reale Raum dafür nicht ausreicht.

Mit aktuellen Smartphone-Apps kann schon heute jeder Endverbraucher über EAN-Codes die kompletten Produkt-Informationen der Hersteller am Point of Sale abrufen.

Für die meisten PBS-Produkte ist eine so hochwertige Präsentation weder finanzierbar noch notwendig. Eine low-cost Variante davon, digitale Verkaufsdiskys mit Online-Verbindung zu den Hersteller-Informationen, die beim Scannen der Produktverpackung angezeigt werden, ist aber heute schon im Einsatz und unterstützt den Verkauf von Dübeln der Firma Fischer. Hier geht es um Produkte, die vom Preis und der Wertigkeit durchaus mit vielen PBS-Produkten vergleichbar sind. Und sollte nach all dieser Information doch noch ein Rest Unsicherheit über den Kauf bestehen, oder mir die Produktpräsentation einfach nur richtig gut gefallen hat, kann ich sie auch mit nach Hause nehmen. Einmal mit dem Smartphone abscannen – dann habe ich den Link und kann auf dem Sofa zu Hause meinem Partner über die Cloud das zeigen, was mich heute im Laden so beeindruckt hat – ein tolles Produkt, super präsentiert! ■

