IWOfurn und 1eEurope Deutschland: Mobile Lösungen für den Handel

Mit ganzheitlichen Konzepten auf modernem Wege zum Kunden

Der stationäre Handel fürchtet im Verkaufsraum den Gebrauch von mobilen Endgeräten durch den Kunden. Dabei bietet das ganzheitliche Mobile-Konzept appyvenues von 1eEurope und IWOfurn neuartige Möglichkeiten, die Online-Kompetenz des Handels mit Ratings, Kommentaren, Produktvideos oder Ähnliches über mobile Geräte am POS zu nutzen. Social-Commerce-Features sorgen für zusätzliche Verkaufsargumente und beeinflussen Kaufentscheidungen in hohem Maße. Die mobile Welt unterstützt die Beratungskompetenz am POS per „Fingertip“: Über Etiketten, Barcodes oder iBeacon-Technologie kann der Kunde Produkte mit seinem Smartphone identifizieren und daraufhin umfassende Informationen einsehen oder sich per Audio davon „erzählen“ lassen. Mit Hilfe einer App erhält der User Angebote, Informationen etc. direkt auf sein Smartphone – gleichzeitig werden die Daten auch auf einer Webseite dargestellt und stehen dem Kunden somit sowohl mobil als auch zu Hause am PC zur Verfügung. Pflege und Verwaltung der Daten und die Organisation von Kampagnen und Aktionen geschehen im Vorfeld durch den Anwender über ein internetbasierendes Content-Management-System. Daten können aus anderen Systemen (z.B. IWOfurn-Plattform, Warenwirtschaft, ERP etc.) problemlos übernommen oder an diese weitergegeben werden. Angebote lassen sich über App oder Web reservieren, individuelle Favoriten können angelegt oder Bewertungen und Kommentare zu allen möglichen Objekten (Möbelhaus, Abteilungen, Restaurant, Produkte, Angebote, Verkäufer etc.) abgegeben werden. Praktisch permanent werden die Informationen zwischen App und Web-synchronisiert. Der stationäre Handel orientiert sich somit an bewährten Onlinekonzepten und hat die Möglichkeiten, die Vorteile der virtuellen Welt auch auf der Verkaufsfläche anzubieten. Zukünftig wird man beim Einkauf Online- und Offline-Funktionalitäten wie selbstverständlich parallel nutzen – und die Mobile-Technologieschlägt die Brücke zwischen den Kanälen. Auch die Internetrecherche am POS müssen Händler nicht mehr fürchten. Der Weg: Passgenaue Angebote via iBeacons-Technologie mit Hilfe von Bluetooth (BLE) im Moment der Entscheidungsfindung. Denn mit individualisierten Angeboten und Kundenbindungsmaßnahmen lässt sich der Verbraucher eventuell doch noch zum Kauf des Wunschmöbels vor Ort bewegen – dank kanalübergreifender Kundeninteraktion in Echtzeit. appyvenues bietet die Möglichkeit, mittels iBeacons-Technologie die Kunden bei Betreten des Möbelhauses mit einer Push-Nachricht zu begrüßen und ihnen gleichzeitig zum Beispiel eine Liste aller aktuellen Angebote oder Aktionen im Möbelhaus zu senden. Ebenfalls kann der Kunde etwa bei Erreichen von Infopunkten, beim Betreten von Abteilungen, bei Annäherung an ein Angebot oder an das Restaurant aktiv über die App angesprochen werden. Die Verteilung der Beacons und die damit verbundenen unterschiedlichen Aktionen und entsprechenden Kampagnen können vom Möbelhaus über das im Gesamtpaket enthaltene Beacons-Management- System selbständig verwaltet werden. Auch Loyality-Konzepte sind Bestandteil der „appyvenues Mobile Family“ – zum Beispiel mit Punktegutschriften zu verschiedensten Gelegenheiten. Ein Beispiel: Im Rahmen einer „Rallye“ wird der Kunde über sein Smartphone von einer Abteilung bzw. von einem Angebot zur/m Nächsten geleitet. In Verbindung mit einem Gewinnspiel (z.B. Sammeln von Buchstaben eines Lösungswortes) oder einem Loyalty-Konzept (z.B. Punkte-Kundenkonto) wird der Kunde motiviert, weitere Abteilungen oder Angebote zu suchen. Auch direktes Feedback lässt sich einholen. Mit Hilfe von Fragebögen wird der Kunde über das Web oder über die App befragt, sei es zu seiner Meinung zu einem Ausstellungsstück, zur Abwicklung eines Möbelkaufes oder einer Reklamation, zur Qualität der Beratung durch das Verkaufspersonal oder zur Qualität der Werbung des Möbelhauses. Zur „Belohnung“ können den Teilnehmern Loyalty-Punkte gutgeschrieben oder der Genuss sofortiger Vorteile ermöglicht werden. („Vielen Dank für deine Hilfe! Wir laden dich zum Kaffee ein.“) Smartphones helfen dem Handel, über verschiedene Verkaufskanäle hinweg das Nutzerverhalten kennenzulernen. Wer Produkte oder Services verkauft, muss sich darauf einstellen, dass Verbraucher ständig zwischen verschiedenen Kommunikations- und Informationskanälen wechseln und dabei überall die gleiche persönliche Ansprache erwarten. Das ganzheitliche appyvenues-Konzept von 1eEurope und IWOfurn erreicht die jeweilige Zielgruppe mit Mobile-Marketing- Konzepten zur rechten Zeit, an jedem Ort, über den passenden Kanal mit der passenden Botschaft – und zielt damit auf das maximale Potenzial ab.

www.iwofurn.com
www.appyvenues.de