

Electrolux Case Study

friendlyway Infoterminals im Einsatz



Digitale Kundenberatung am Point-of-Sales

Erhöhte Kundenzufriedenheit durch intelligente Beratung mit interaktiven Systemen von friendlyway

The Electrolux logo, featuring a stylized square icon with a circle inside, followed by the word "Electrolux" in a bold, sans-serif font.

Der Beratung bei der heutigen Wettbewerbssituation im Handel und dem nahezu unüberschaubaren Warenangebot kommt eine immer höhere Bedeutung zu. Der Handel steht dabei vor dem Zielkonflikt mit angemessenen Ressourcen der

Hochwertigkeit der Waren einen mindestens gleichwertigen Beratungs-Service zur Seite zu stellen. Unter dem Gesichtspunkt knapper und teurer Personal-Ressourcen und der Vielfältigkeit des Warenangebots ist dieser Konflikt mit üblichen Methoden nicht zu lösen. Einen Ausweg bieten dabei die digitalen Medien, die faktisch einen elektronischen Verkäufer darstellen. Die Firma Electrolux, mit ihrer Marke Menalux, Weltmarktführer bei Staubsaugerbeuteln und Zubehör für die Bodenpflege, ist dabei einen bemerkenswerten Weg gegangen, um den Beratungsaufwand für Staubsauger-Beutel am Point-of-Sales zu optimieren:

Der Staubsaugerbeutel ist ein klassisches Verbrauchsmaterial in jedem Haushalt. Beim Nachkauf von Staubsaugerbeuteln wird der Verbraucher in der Regel vor das Problem gestellt, das passende Produkt nicht zu kennen, bzw. eine Zuordnung am PoS nicht vornehmen zu können. (ähnliche Probleme ergeben sich bei der Besorgung von Tintenpatronen für Drucker, Kabel, Scheibenwischblätter, Glühbirnen usw.)

Der Grund hierfür liegt in der fehlenden Standardisierung der Hersteller in Bezug auf das Verbrauchsmaterial. Menalux, eine Marke aus dem Hause Electrolux, vertreibt Staubsaugerbeutel für jeden gängigen Staubsauger und das mit einer Produktvielfalt von 200 verschiedenen Varianten. Hieraus ergibt sich für den Kunden ein Informationsdefizit, dem es noch am Regal im Geschäft Herr zu werden gilt.

Bisher kann sich der Kunde am Regal in einer Tabelle in Buchform auf mehreren Seiten über den passenden Beutel für den Staubsauger informieren. Die Nachteile bei dieser Vorgehensweise liegen auf der Hand: Das Buch ist selten aktuell, unbequem in der Handhabung und nicht selten in schlechtem Zustand. Findet der Interessent das benötigte Produkt nicht, führt dies zu Frustration und häufig nicht zum Kauf. Die Suche nach einem Verkäufer, der im großen Warenangebot des Händlers die Information verfügt, um dem Kunden die gewünschte Auskunft zu geben erhöht u.U. noch die Frustration. Abhilfe für diese Nachteile schafft das Konzept der Firma friendlyway, welches gemeinsam mit der Firma Electrolux flächendeckend in allen deutschen Metro Cash & Carry Märkten seit April 2009 zum Einsatz kommt.

Mit Hilfe eines 12 Zoll Displays mit Touchscreen kann sich der Kunde über ein leicht verständliches Menü zum benötigten Produkt für den heimischen Staubsauger navigieren. Wahlweise über die Herstellersuche der Staubsaugermarken oder über die Typbezeichnung des Beutels, bereits nach wenigen Klicks auf die berührungssensitive Fläche des friendlyway asign 12 findet der Kunde zum passenden Verbrauchsprodukt, welches über eine Farbcodierung leicht im Regal zu finden ist. Weiterhin kann sich der Kunde über passende Zusatzprodukte im Bereich der Bodenpflege und die Herstellermarke Menalux informieren. Die Daten sind stets aktuell und im angenehmen Design aufbereitet.

Neben dem modernen Auftritt steht der Kundennutzen im Vordergrund: Die Informationen sind stets top aktuell, und über Netzwerk beziehungsweise per Memory Stick aktualisierbar.



Herr Grafoner, Verkaufsdirektor der Firma Electrolux, bringt es auf den Punkt: „Mit Hilfe der friendlyway Lösung ermöglichen wir dem Kunden eine moderne und sehr bequeme Möglichkeit zur Suche nach dem benötigten Produkt. Dies verschafft uns Vermarktungsvorteile in den Augen des Käufers und gegenüber dem Wettbewerb genau da wo wir diese brauchen: Direkt am Regal passgenau zur Kaufentscheidung.“ Die Firma Menalux bedient sich zur Darstellung dieser Lösung dem Lösungsansatz „Digital Communication as a Service“ aus dem Hause friendlyway.

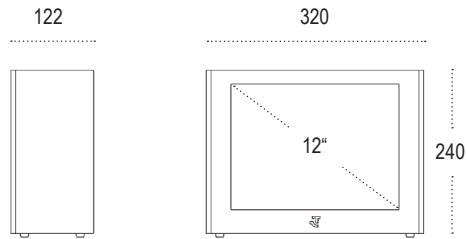
Auf Basis eines Anforderungsprofils wurde durch die Experten des weltweit tätigen Anbieters digitaler Self Service Systeme und Digital Signage Lösungen ein rundum sorglos Paket entworfen. Dies beinhaltet neben der klassischen Fertigung der Hardware auch die Programmierung der Suchapplikation und sämtliche Serviceleistungen. Darunter fällt in diesem konkreten Projektbeispiel der roll out in sämtliche Metro Cash & Carry Filialen, das Projektmanagement, die Content Aktualisierung und der unentbehrliche After Sales Service. Das komplette Paket bezieht die Electrolux Bilanz schonend per monatlicher Leasingrate. Dadurch wurde eine hohe Anlaufinvestition vermieden.

Bei dem PoS Display handelt es sich um das friendlyway asign12, einem speziell für den Einsatzbereich Regal am PoS entwickeltes System. Die Einheit verfügt über einen 12 Zoll LCD Display mit Touchscreen. Der PC zum Betrieb des Displays ist direkt im Gehäuse integriert. Das Gesamtsystem überzeugt durch ein elegantes Auftreten und einem vandalismussicherem Gehäuse. Die Aktualisierung der Daten über die unterschiedlichen Staubsaugerbeutel wie beispielsweise Sortimentserweiterungen, Aktionen oder Erweiterungen der Suchfunktionen geschieht entweder per LAN Anschluss oder offline durch Anstecken eines Memory Sticks. Entsprechende Anschlüsse sind direkt am System vorgesehen.

Ein digitales Anzeige- bzw. Auswahlsystem ist stets nur so viel wert, wie es Informationen vermittelt. Aus dieser Faustregel ergibt sich die Notwendigkeit schnellen Handels, falls das Gerät einen „Nicht Einsatz“ signalisiert. friendlyway bietet den geeigneten Support für Hard- und Softwareprobleme bei den Systemen im Feld, zu den unterschiedlichsten Service Level Agreements. Kann das Problem nicht über die Ferne mit Hilfe der friendlyway Hotline behoben werden wird umgehend ein Austausch vorgenommen. Ein Techniker der Firma friendlyway tauscht das defekte System schnell und ohne störender Reparaturen vor Ort aus. Die Instandsetzung erfolgt bei friendlyway. Der Kunde Electrolux ist mit Ausnahme der Dokumentationen nicht in den Serviceprozess eingebunden.

Der dargestellte Anwendungsfall der Staubsaugerbeutel von Menalux ist auf viele andere Situationen und Rahmenbedingungen am PoS anwendbar. Das digitale und interaktive System der Firma friendlyway kann auf verschiedene Arten zur Informationsvermittlung und somit zur Beeinflussung der Kaufentscheidung direkt am Produkt dienen. Der asign 12 passt sich optimal in jede Regalumgebung ein.

Das Konzept des „Digital Communication as a Service“ stellt durch die Prämisse des Komplettpakets ein nachhaltig erfolgreiches Projekt sicher. Die einzelnen Bestandteile werden aus einer Hand und aufeinander abgestimmt geliefert. Das Ganze geschieht auf Wunsch ohne den dauerhaften Einbezug von Ressourcen des friendlyway Kunden und mit einem bequemen Finanzierungsmodell.



Technische Daten

friendlyway a-sign 12

Abmessungen

12 Zoll (Auflösung: 800 x 600 Pixel)
 • 320 * 240 * 122 mm (Breite * Höhe * Tiefe), 8 kg

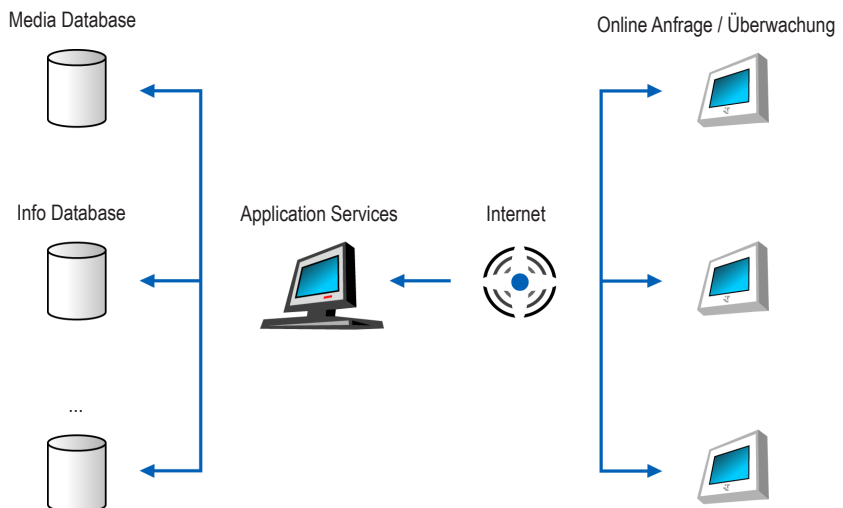
Konfiguration des Systems

- Gehäuse aus pulverbeschichteten Metall zur Integration in ein PoS Regal
- 12" LCD Display
- 12" berührungssensitive Oberfläche (Touchscreen)
- Integriertes PC System, mit vorinstalliertem Windows XP (1,0 Ghz via eden Prozessor, 512 MB RAM, 40 GB)
- Extern zugänglicher USB Anschluss
- Befestigungsmöglichkeit zum Anschrauben und per Klettfläche
- Aufkleber mit der friendlyway Hotline rückwärtig am Gehäuse

Konzept der Software

- Programmkonzept, Programm- und Navigationslogik weiterentwickelt aus bestehenden digitalen Medien des Kunden menalux (Internetauftritt)
- Layout und Gestaltung streng nach CD inkl. Aufbereitung für das Medium Touchscreen
- Benutzerfreundliche Kundenführung, abgestimmt auf den Kundenkreis und den POS
- Verwendung moderner Flash-Technik sorgt für eine performante und stabile Softwareumgebung
- Lokales Datenbankhandling für eine Vielzahl an Produkten
- Automatisierte Darstellung des Farbcodesystems für jedes einzelne Produkt (Staubsaugerbeutel)
- Einfache Suchfunktion nach Staubsaugermarken oder Staubsaugerbeuteln liefert eine Vielzahl an Treffern auch bei einer unvollständigen oder fehlerhaften Eingabe
- Entwicklung einer Plug&Play Methode zur automatischen Aktualisierung per USB-Stick ohne zusätzlichen Aufwand oder Programmkenntnissen

System Illustration



Michael Grafoner, Verkaufsdirektor Electrolux

„Mit Hilfe der friendlyway Lösung ermöglichen wir dem Kunden eine moderne und sehr bequeme Möglichkeit zur Suche nach dem benötigten Produkt. Dies verschafft uns Vermarktungsvorteile in den Augen des Käufers und gegenüber dem Wettbewerb genau da wo wir diese brauchen: Direkt am Regal passgenau zur Kaufentscheidung.“



Americas
friendlyway USA
Seattle, WA 98110
USA
Tel: +1 415 640 2023
Fax: +1 206 238 9966
E-Mail: michael.mccloud@friendlyway.com
Internet: www.friendlyway.com

EMEA
friendlyway AG
Feringastr. 9
85774 Unterföhring, Germany
Tel: +49 (0) 89 95 97 91 340
Fax: +49 (0) 89 95 97 91 40
E-Mail: info@friendlyway.com
Internet: www.friendlyway.com