



Augmented Shop Experience für Spaeter Optimiertes Kundenerlebnis dank Pimcore



Anything, anytime, anywhere: Pimcore ermöglicht es, vielfältige Kundenbedürfnisse optimal zu erfüllen. Mit dem Flagship in Luzern (Schweiz) wurde der Grundstein für die Spaeter-Abholshops der Zukunft gelegt.

Die Idee: Ein Abholshop, der rund um die Uhr zugänglich ist. Quasi ein ständig verfügbares Ersatzteillager, in dem sich Kunden auch ohne Personal leicht zurechtfinden. Dieser Herausforderung hat sich Spaeter gemeinsam mit valantic gestellt.

Die Herausforderung

Zusätzlich zur Bereitstellung zuverlässiger Logistik und Spedition betreibt die Spaeter AG zahlreiche Abholshops für den kurzfristigen Bedarf. Was aber tun, wenn auf der Baustelle außerhalb der Geschäftszeiten Ersatzteile gebraucht werden? Dieser Nachfrage nach dringend benötigten Produkten begegnet Spaeter mit einem fortschrittlichen Angebot. Das Motto lautet «anything, anytime, anywhere.» Die größten Herausforderungen des Projekts:



**DEN ZUGANG ZUM
SHOP REGELN**



**DIE AUTHENTIFI-
ZIERUNG DES KUNDEN
SICHERSTELLEN**



**DAS FINDEN DER
PRODUKTE
ERMÖGLICHEN**





„Das Motto ist anything, anytime, anywhere. Mit unserem neuen Spaeter-Abholshop hier in Luzern wollen wir genau dieses Kundenbedürfnis möglichst optimal unterstützen.“

„Die ersten Kunden-Feedbacks sind vielversprechend und geben uns Mut, den eingeschlagenen Weg konsequent weiterzuverfolgen. Wir glauben, dass wir mit unserem Projekt den Grundstein für all unsere zukünftigen Abholshops gelegt haben und damit unsere Kunden optimal in ihrer Tätigkeit unterstützen.“

Stephan Habegger
CIO Spaeter AG



Über Spaeter

Spaeter ist eines der führenden Schweizer Großhandelsunternehmen in der Bauzuliefer-Industrie. Beliefert werden Kunden aus dem Bau- und Bauneben-gewerbe sowie aus der Industrie. Der Produktfokus liegt auf den Sparten Stahl und Metall, Bau und Haustechnik. 800 Mitarbeitende sorgen an 30 Standorten für effiziente Abläufe und anhaltende Kundenzufriedenheit.

Ergänzend zum Onlinevertrieb stehen in der ganzen Schweiz rund 20 stati-onäre Abholshops zur Verfügung. Dort kann die Ware vor Ort gekauft und mitgenommen werden.

Das Projekt-Ziel: Die Customer Experience verbessern

Stephan Habegger, CIO Spaeter AG, spricht im Interview über die Kundenwünsche und die Erfüllung der Kundenbedürfnisse.





Die Ergebnisse auf einen Blick

Augmented Shop Experience hebt das Kundenerlebnis auf das nächste Level. Folgendes bietet Spaeters neuer Flagship-Abholshop in Luzern:



24/7-SHOPZUGANG



CHECK-IN VIA
SPAETER-APP



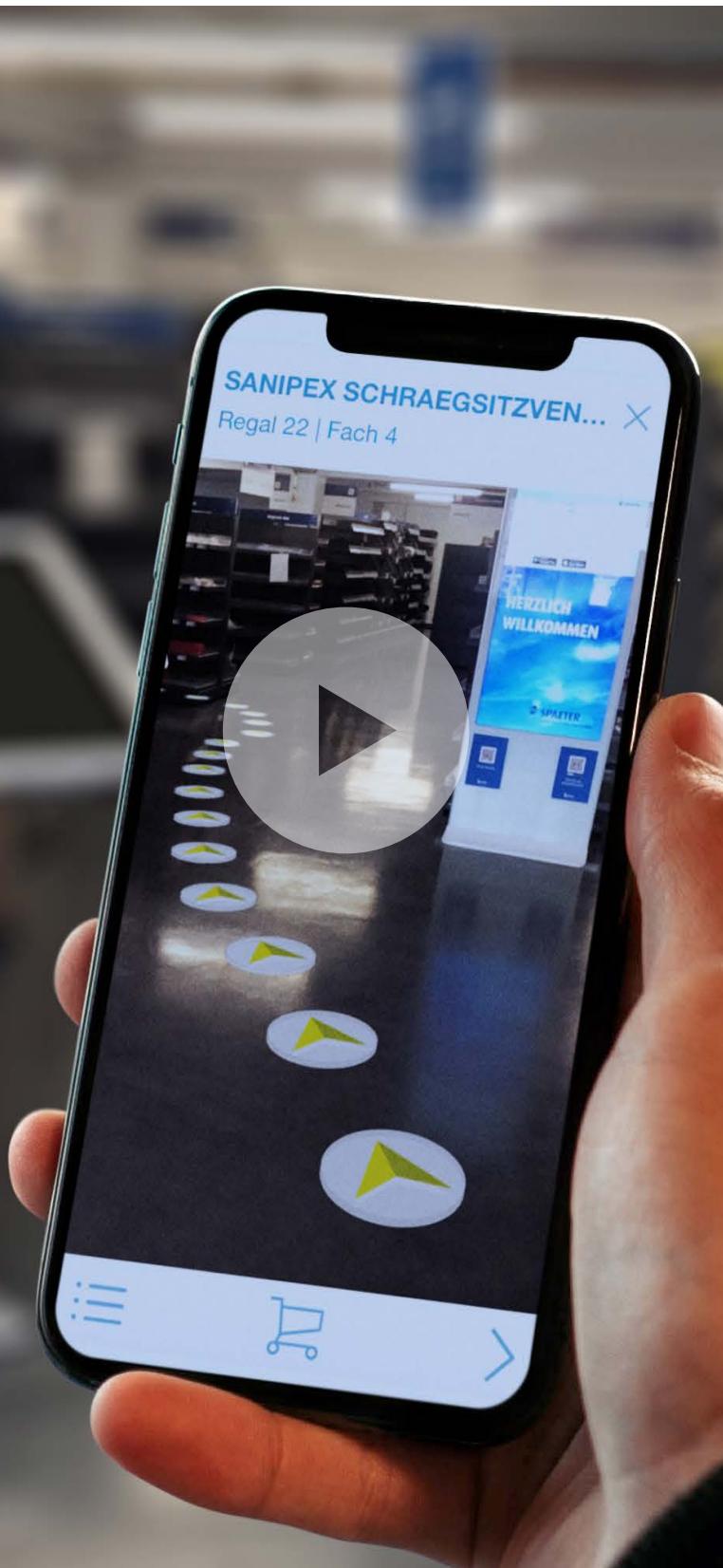
AUGMENTED-
REALITY-NAVIGATION



SCAN-TO-BASKET-
FUNKTION



SELF-CHECK-OUT



Augmented-Reality-Navigation

Von der Vision zur Lösung

Rund um die Uhr Produkte in Abholshops einkaufen und sofort mitnehmen. Um diese Vision zu realisieren, wurde eine Indoor-Navigation mit Augmented Reality für die Spaeter-App entwickelt. So finden Kunden sämtliche Artikel schnell und unkompliziert – auch ohne Hilfe des Personals. Das Ergebnis ist ein System, das den Einkauf optimal unterstützt.

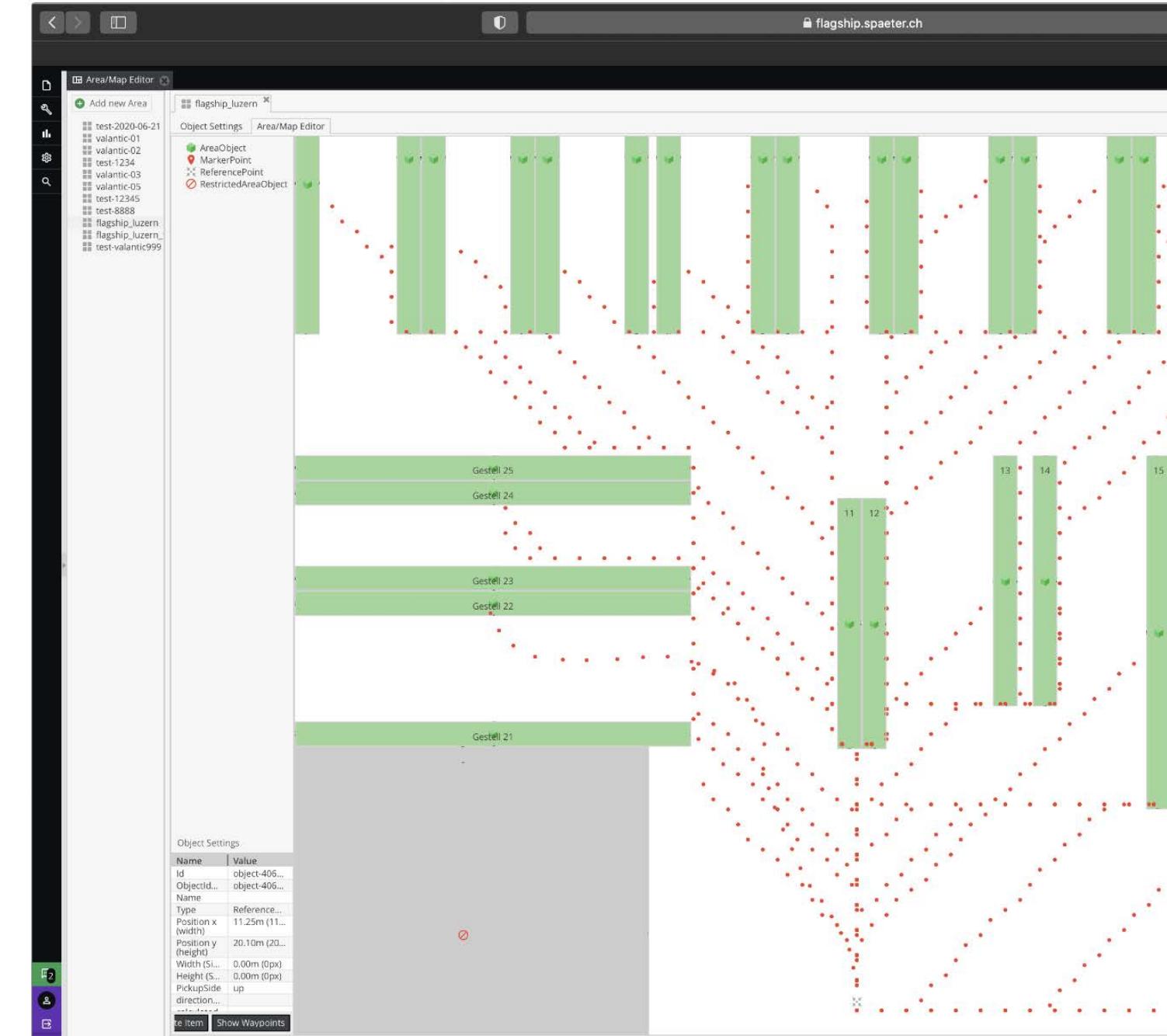
Das Projekt verknüpft den bestehenden Onlineshop und die Spaeter-App mit dem stationären Abholshop. Daraus ergeben sich verschiedene „neue“ Prozesse, die zu einer besseren Customer Experience führen:

- **Self-Check-in:** Der Zugang zum Flagship-Store erfolgt über die App. Die korrekten Parameter für die Auftragsabwicklung und die Verfügbarkeiten am Abholstandort werden automatisch gesetzt.
- **Click and collect:** Artikel können im Vorfeld online in den Warenkorb gelegt werden.
- **Scan to basket:** Alternativ kauft der Kunde im Store mittels Scan-Funktion der App ein.
- **Self-Check-out:** Der Einkauf kann direkt und kontaktlos bezahlt werden

Immer auf dem richtigen Weg: die Augmented-Reality-Navigation

Eine Map bildet das Herzstück der Augmented-Reality-Navigation. Sie stellt die rund 40 Regale des Stores grafisch dar. Auch sogenannte Sperrflächen, also nicht zugängliche Zonen oder Hindernisse sind gekennzeichnet. Ein Koordinationssystem übermittelt die entsprechenden Daten an die App.

Dieser Vorgang ermöglicht es, Kunden automatisiert durch die Regale zu navigieren. Die App kennt den Lagerort des Artikels. Richtungen werden vom Koordinationssystem mithilfe von Pfeilen angezeigt und führen den Kunden zum Produkt. Ein visueller Editor gestaltet das Aktualisieren der Map möglichst benutzerfreundlich.





Die Vorteile des Augmented Shops für die Kundschaft zusammengefasst



ZEITLICH
UNEINGESCHRÄNK-
TER ZUGANG ZUM
PRODUKT



SELBSTSTÄNDIGES
FINDEN UND NEHMEN
DER GEWÜNSCHTEN
ARTIKEL



KONTAKTLOSES
EINKAUFEN UND
BEZAHLEN

Über valantic CX

Die Division valantic CX schafft begeisternde Kundenerfahrungen über alle Touchpoints und Systemgrenzen hinweg. Als systemagnostischer Berater und Umsetzer ist valantic der Entwicklungspartner für digitale Lösungen und Plattformen in den Bereichen Marketing, Sales, Commerce, CRM und Data-Driven-Marketing. Dabei setzt valantic auf Best-in-Class-Partner wie SAP, Pimcore, Magento, Spryker, Shopware u.v.m. sowie die neusten Technologien und Frameworks.

Sie wollen mehr erfahren?

Weitere Informationen
finden Sie auf unserer Website unter:

 valantic.com/digital-business/

oder sprechen Sie uns an!

 info@cec.valantic.ch

 +41 71 313 55 70

