

erstellt: 20.02.2019

Gegen Ladensterben: Offline-Läden mit Online-Helfern

O-Ton: Christian Brand, Produktmanager, Bütema AG, 74321 Bietigheim-Bissingen; Mario Katusic, Director Product Management, Detego GmbH, Graz, Österreich

Länge: 1:50 (divers kürzbar)

Autor: Harald Schönfelder

Info: Mit neuen Strategien kämpft der stationäre Handel gegen das Ladensterben. Smarte Spiegel in Umkleidekabinen und Chatbots verknüpfen den Laden mit dem Online-Katalog. Die können genau sagen, ob noch das gewünschte Stück im Laden ist, in welchen Größen oder Farben.

Anmoderation: Der Kampf gegen das Ladensterben in den Innenstädten geht weiter. Die Geschäfte probieren aber neue Strategien aus. Eine führt die Läden mit den Online-Katalogen zusammen. Auf der Messe EuroCIS in der Messe Düsseldorf zeigen Aussteller alles, was einen Einkauf zum Erlebnis machen soll. Mit dabei: ein smarter Spiegel mit Sounddusche und ein Chatbot als Kundenbetreuer.

Beitragstext: O-Ton

erzählt Christian Brand von der Bütema AG, was die mit smartem Spiegel ausgestattete Kabine noch alles kann. Passend zum Fußballtrikot kann der Kunde Stadionjubiläum abspielen oder passend zum sommerlichen Leinenhemd zirpende Grillen. Ach ja, und der smarte Spiegel ist ja auch noch da. Orsay und Karstadt testen ihn gerade in ein paar Filialen. Mit ihm können die Kunden nach anderen Größen oder Farben suchen.

O-Ton

So ähnlich, nur mobiler ist Detega. Die Assistentin in der App stammt von Detego aus Österreich und soll der Online-Katalog der Offline-Filiale sein, sagt ihr Manager Mario Katusic.

O-Ton

Damit der Kunde das Gefühl bekommt, wie von einem Mitarbeiter betreut zu werden, hat der Assistent die Form eines Chatbots, der mit dem Kunden kommuniziert statt nur eine Katalogseite anzuzeigen. Das klingt nach einer wunderbaren Lösung für Baumärkte. Doch vorerst werden nur Modegeschäfte in den Genuss kommen. Das Ziel ist, auch in einem vollen Laden alle Kunden zu bedienen. Deshalb soll Detega auch in die jeweilige App der Geschäfte eingebunden werden.

O-Ton

Harald Schönfelder, Redaktion ... Düsseldorf

zum Beitrag gehörende mp3-Dateien:

vertont: EuroCIS_2019_Offline_und_Online_wachsen_zusammen_BTR.mp3

nur O-Töne:

EuroCIS_2019_Offline_und_Online_wachsen_zusammen_BTR_unvertont.mp3