

# Vendingmachines worden slim!

07-01-2015 11:11

Door Mark Raben

Head of Customer Innovations bij SAP Nederland

Verkoopautomaten zijn nu meestal nog vrij domme machines. Je werpt contant geld in de gleuf, kiest het gewenste product en binnen luttele seconden ligt het klaar in de uitwerpbak. Maar binnen nu en een paar jaar zijn deze apparaten voorzien van allerlei intelligente functies en nieuwe betaalmethoden. Het einde van de ouderwetse vendingmachine nadert rap, de eerste 'smart vendingmachines' zijn al een feit.

## Personalisatie: mogelijkheden te over

De meeste verkoopautomaten maken nu nog geen onderscheid tussen gebruikers. Iedereen heeft dezelfde opties en keuzes, die je met een code of een druk op de knop kenbaar maakt. Enige persoonlijke beperking is mogelijk via bijvoorbeeld een age coin, een vrij omslachtige methode. Dat gaat veranderen.

Individuele gebruikers melden zich aan bij een smart vendingmachine via bijvoorbeeld de NFC-chip of bluetooth-technologie in hun smartphone, of via een QR-code. Dat maakt allerlei nieuwe toepassingen mogelijk. Denk aan iets simpels als een persoonlijke groet, maar ook het afstemmen van aanbiedingen op basis van eerder gedrag. Denk aan het tiende gratis blikje cola, of het tonen van een nieuwe frisdrankvariant die op basis van eerdere aankopen voor die klant mogelijk interessant is. Bovendien maakt digitalisering van vendingmachines een veel groter inzicht in de verkoop mogelijk. Op basis van de uitgelezen data kunnen bovendien voorspellingen gedaan worden, via predictive analytics. Hierdoor zijn de KPI's veel beter te monitoren.

## Persoonsgebonden restricties

Personalisatie maakt daarnaast allerlei [persoonsgebonden](#) restricties mogelijk. Op basis van leeftijd, maar eveneens op basis van medische voorschriften. Iemand met een notenallergie kan natuurlijk maar beter geen zakje pinda's bestellen en voor iemand van twaalf jaar is een pakje sigaretten geen goed idee. Natuurlijk brengt dit nogal wat privacyaspecten met zich mee en het is dan ook de vraag of en welke van deze functionaliteit uiteindelijk in publieke vendingmachines terechtkomt. Maar voor bijvoorbeeld scholen en ziekenhuizen is het een uitkomst.

## Onderhoud verbeteren en verspilling tegengaan

Niet alleen op het gebied van persoonlijke klantbeleving, ook wat betreft onderhoud maken smart vendingmachines behoorlijke stappen. Denk aan de automatische registratie van de voorraad, gekoppeld aan een bestelsysteem. Dat voorkomt uitverkochte producten dankzij een tijdige 're-stock', maar ook voedselverspilling vanwege onnodig grote voorraden. En nauwkeurige temperatuurmetingen aangesloten op het koelsysteem zorgen dat de voorraad van optimale kwaliteit blijft.

## Gezondheid en bewustzijn

Tevens bieden smart vendingmachines allerlei nieuwe mogelijkheden voor het vergroten van de gezondheidsbewustzijn. De bediening van deze apparaten verloopt namelijk via grote touchscreens. Die zijn uiteraard bruikbaar voor het tonen van aanvullende productinformatie, zoals voedings- en energiewaarden. Dat is meer dan welkom. Niet alleen tonen onderzoeken aan dat het rijkere deel van de wereldbevolking best wat kilootjes mag afvallen, ook is er momenteel veel interesse [voor een gezondere levens- en voedingsstijl](#). Het biedt dus kansen voor het aanspreken van nieuwe, zeer bewuste doelgroepen.

## De juiste vinden

Ten slotte is er nog een interessante ontwikkeling gaande waarop smart vendingmachines zouden kunnen inhaken. Apps als [Vndr](#) en [Vendingmychine](#) helpen gebruikers nu al met het vinden van de juiste verkoopautomaten. Dat gegeven is op zich al de moeite waard. Maar een smart vendingmachine kan deze data verrijken. Met realtime gegevens over de huidige voorraad bijvoorbeeld, zodat de klant zeker weet dat het in een apparaat aantreft waarnaar hij opzoek is. Of een gepersonaliseerde aanbieding, gestuurd door de dichtstbijzijnde vendingmachine.

### **Unilever voorop**

Een vendingmachine is niet per se een apparaat van de verre toekomst. Momenteel heeft Unilever al [een dergelijk apparaat ontwikkeld](#). De machine laat zich bedienen via een groot aanraakscherm aan de voorzijde. Via een smartphone-app zetten gebruikers tegoeed op hun persoonlijke account, waarmee ze direct kunnen afrekenen. Het apparaat herkent gebruikers desgewenst automatisch via de NFC-chip van de smartphone. Na een persoonlijke welkomstboodschap krijgt de klant direct een overzicht van de favoriete producten, op basis van eerdere aankopen. Het kan zelfs verbinding maken met het Facebook-account van de klant, waarna hij of zij producten voor vrienden kan kopen.

Het is duidelijk: de 'experience' van verkoopautomaten gaat drastisch op de schop. Zowel de retail als de consument is daarbij gebaat, maar ook scholen en ziekenhuizen bieden ze nieuwe kansen. De portemonnee en de gezondheid profiteren lekker mee.