

Wat als je als retailer digitalisering van de fysieke winkel omarmt?

17-10-2019 14:39



*Door: John Peters
Director Business Development | Nokavision Software*

‘Een webshop’, hoor ik je denken. Nee, dit gaat over hoe de fysieke winkel zich gaat ontwikkelen tot een digitale winkelervaring. Fysieke winkels hebben nog een grote digitale slag te slaan in de interactie met hun klanten op de winkelvloer.

De verschuiving van het ‘gelegenheidsinternet’ naar continu online biedt nieuwe kansen voor de retailsector. Een voorbeeld van zo’n kans is het gebruik van apps op de winkelvloer voor een echte een-op-eenrelatie met de klant, van het kunnen tappen van producten voor meer informatie, aanbevelingen en combinatiedeals, het daadwerkelijk toevoegen van deze producten in je winkelmandje tot aan het kassaloos kunnen betalen bij het verlaten van de winkel. Dankzij de digitalisering op de winkelvloer komen er nieuwe kansen en winkelconcepten aan. Albert Heijn loopt hiermee voorop met ‘Tap to go’ en de test met het [digitaal winkeltje](#).

Twee belangrijke bouwstenen om de interactie met je klant op de winkelvloer aan te gaan, zijn de smartphone en een uitstekende app. Waar retailers in het verleden vooral investeerden in kassasystemen wordt het nu tijd om te investeren in een betrouwbaar, schaalbaar en continu aanpasbaar appsysteem, een app-platform. Dit

systeem verzorgt de directe interactie en communicatie met de klant op de winkelvloer, het aansturen van diverse technieken zoals het toepassen van augmented reality, het inzetten van electronic shelf labels, het kassaloos en soepel kunnen betalen vanuit de app of het inzetten van een onbemande pin terminal. Zo kun je jouw klant en medewerkers toegang geven tot nieuwe technologieën om de winkelervaring leuker en attractiever te maken. Hierbij enkele mogelijkheden die nu al worden gefaciliteerd en gecombineerd met een app:

- *Electronic Shelf Labels (ESL's)*: zodat prijzen in de app overeenkomen met de prijzen in de winkels. Op die manier zijn prijzen real-time te wijzigen en kunnen ook nieuwe proposities en campagnes toegepast worden, zoals het tegen sluitingstijd afprijzen van producten of afprijzen als de THT-datum verstrijkt.
- *ESL met NFC*: zodat de klant op zeer eenvoudige wijze producten met zijn app kan selecteren (Tap & Info of Tap & Go).
- *Kassaloos betalen*: zodat de klant geen tijd verliest vanwege een wachtrij bij de kassa. Denk hierbij ook aan het plaatsen van het bedrag vanuit de App op je Pin Terminal en het gebruik van je bankpas of creditkaart. Dus geen moeilijke check-out handelingen op je telefoon.
- *Augmented Reality*: echte beelden combineren met virtuele beelden. Hierdoor worden producten real-time verrijkt met aanvullende en, voor de klant, relevante informatie en beleving.
- *Smart camera's*: camera's die registreren wat een klant in de winkel pakt en moet afrekenen (Grab & Go).

Bij de keuze van een app-platform is het van belang om bewust te zijn van de benodigde ingrediënten voor zowel de korte als de langere termijn. Re-platformen kost tijd en geld en verspilling hiervan is zonde.

Vijf tips bij het kiezen van een app-platform:

#1 Schaalbaarheid

Kies een platform dat eenvoudig kan opschalen als er vanwege een toenemend aantal gebruikers of apparaten meer power nodig is.

#2 Faciliteer agile samenwerken

Een winkel en app zijn continu in beweging. Samenwerken volgens de agile principes is daarom een belangrijke overweging bij het kiezen van een app-platform.

#3 Integratie is key

Het gebruik van de nieuwste technieken als artificial intelligence, machine learning, IoT apparaten en de bijbehorende software is de sleutel tot innovatie. Kies een platform waarbij integratie en een open karakter de boventoon voeren.

#4 Low/No-coding is fast coding

Code schrijven kost tijd en geeft afhankelijkheid van programmeurs en IT. Duizenden programmaregels zijn lastig te onderhouden, te begrijpen en er is een grotere kans op fouten. Een low/no-code app-platform maakt het niet alleen mogelijk om tot wel tien keer sneller visueel applicaties te bouwen, maar zorgt ook voor de automatisering van de gehele uitrol.

#5 Native Mobile ondersteuning

Kies een platform dat op basis van één model alle apparaten native ondersteunt. Android, iOS en

ondersteuning voor alle webbrowsers voor portaal functionaliteiten. Hiermee worden driedubbele ontwikkelkosten voorkomen en kan met hetzelfde budget en een kleiner team meer worden gebouwd. Dankzij native is er is niet continu een internetverbinding nodig en is er een hogere snelheid op het apparaat mogelijk.

De 'digitale' klant in jouw fysieke en steeds digitaler wordende winkel biedt enorm veel nieuwe kansen om klanten een geweldige ervaring te geven. Gemak, beleving en de interactie kunnen aangaan zijn daarbij belangrijke elementen. Door continue innovatie blijft de klant geïnteresseerd en kun je klanten langer aan je binden. Het omarmen van digitalisering in fysieke winkels is *The Next Retail Thing*.

What's Next in Retail Tech

Nieuwe technologie brengt ons aan de vooravond van grote verandering. Machine learning, kunstmatige intelligentie en big data bieden ongekende mogelijkheden. 3D-printers, neurotechnologie en robots zorgen voor nieuwe kansen. Wat betekent dat voor jouw retail- en merkorganisatie? Het nieuwe RetailTrends-event What's Next in Retail Tech prikkelt retailers en merken om uit hun comfortzone te komen. What's Next in Retail Tech brengt je op de hoogte van de belangrijkste ontwikkelingen, reikt handvatten aan hoe je technologie inzet voor nieuwe manieren om klanten te binden en biedt een inkijkje in de dag van overmorgen. [Koop hier je kaarten!](#)