

Auping brengt configurator naar de winkelvloer

14-11-2022 07:30



Hoe stel je uit alle opties nou het ideale bed samen? Auping helpt zijn klanten met een digitale beddenconfigurator. Dankzij een groot touchscreen is deze configurator nu ook beschikbaar in ruim 200 winkels. Simac verzorgt de installatie, het onderhoud en het beheer van deze schermen. Bas Kippers van Auping: "Het touchscreen is een prachtige plek om in onze winkels kennis te maken met het veelzijdige assortiment van Auping."

Kies je voor een handmatig verstelbare bedbodem of een aangedreven variant met één, twee of drie motoren? Moet het bed 2,00 of 2,20 meter lang zijn? En welke kleur moeten het frame en het hoofdbord krijgen? De bedden van Auping zijn verkrijgbaar in een schier oneindig aantal samenstellingen. Om consumenten te helpen bij het maken van de juiste keuze, heeft de beddenfabrikant uit Deventer een digitale configurator ontwikkeld. "Daarmee kun je in onze webshops en winkels je droombed samenstellen en bekijken. Tijdens het gebruik van de configurator leer je eenvoudig alle opties kennen. Niet alleen de afmetingen en de kleuren die beschikbaar zijn, maar ook de gebruikte materialen, stoffen en de verschillen in comfort", vertelt Bas Kippers, product owner digital business bij Koninklijke Auping.

Ideaal startpunt

De configurator is niet alleen beschikbaar via de webshop van Auping, maar ook in ruim 200 winkels in Nederland, België, Duitsland en Denemarken. Consumenten kunnen zich thuis al oriënteren en hun configuratie meenemen naar de winkel om deze verder te bespreken met een medewerker. “Maar we krijgen natuurlijk ook consumenten in de winkel die onze producten nog niet kennen”, weet Bas. “Een groot touchscreen is dan een ideaal startpunt om te ontdekken wat de mogelijkheden zijn. Vanuit de configurator kan dan meteen een bestelling geplaatst worden, maar het is ook mogelijk om de configuratie te e-mailen en thuis nog eens in alle rust te bekijken, bespreken en hopelijk te bestellen.”

Elk touchscreen in een winkel is gekoppeld aan een narrowcasting-device of computer. Daarnaast hebben consumenten niet alleen toegang tot de configurator, maar ook tot de digitale matrasdoorsnedes van Auping. “Met deze tool kunnen we laten zien hoe de verschillende Auping-matrassen zijn opgebouwd. Vervolgens bestaat uiteraard de mogelijkheid om ze te testen. Via de digitale afsprakenplanner op onze website kan zo’n winkelafspraak eenvoudig worden gepland.”

Database

Auping is op zoek gegaan naar een partner die kan helpen met het behalen van de ambities op het gebied van digitale winkelervaring waarbij de consument centraal staat. Simac is geselecteerd als partner voor het installeren, monitoren en beheren van de touchscreens. Een belangrijke reden daarvoor is de configuration management database (CMDB) die Simac voor Auping bijhoudt. Dat is een database waarin exact is vastgelegd welke componenten met welke serienummers in welke winkels worden gebruikt. “Dit is een belangrijke basis voor een professionele dienstverlening en het op afstand managen van alle digitale technologieën. Dankzij de CMDB is Simac in staat om adequaat te reageren op meldingen uit de winkels. Met het oog op de toekomst willen we deze basis goed neerzetten, zodat we eenvoudiger kunnen uitbreiden met meer digitale diensten en datagedreven te werk kunnen gaan.”



Bas Kippers, product owner digital business,
Koninklijke Auping:

“In de toekomst zullen we nog meer digitale diensten introduceren waarmee we de consumentbeleving verbeteren.”

Werkafspraken

De samenwerking met Simac betreft voorlopig alleen de computers en de daaraan gekoppelde touchscreens. Alle andere IT-systemen zoals het netwerk en de kassasystemen regelen de franchisenemers van Auping zelf. “We geloven in een hechte samenwerking met gedreven retailpartners die initiatief en durf tonen. En die net zoveel van Auping houden als wij. Zo groeien én winnen we samen. We noemen dat: Eén Auping. Klantgerichtheid, betrouwbaarheid, service zijn allemaal belangrijke waarden die passen bij succesvol ondernemen met Auping. Voor mij houdt dat onder meer in dat we in alle winkels dezelfde digitale tooling en middelen willen gebruiken. Door dit onderdeel van de IT-omgeving in de winkels bij één partij zoals Simac neer te leggen, kunnen we gemakkelijker standaardiseren en de herkenbaarheid voor consumenten vergroten”, legt Bas uit.

Begin 2022 is de samenwerking van start gegaan. Allereerst hebben Simac en Auping duidelijke werkafspraken gemaakt. Dat ging niet vanzelf, weet Bas. “We hebben even moeten wennen aan elkaars werkwijze. Het helpt dat beide familiebedrijven bereid zijn tijd te investeren in een goede samenwerking en werken met het oog op een partnerschap voor de lange termijn. Nu de meeste werkafspraken en wensen met elkaar zijn afgestemd, zien we dat terug in de kwaliteit van de oplevering. Het is daarbij vooral belangrijk om goed te blijven communiceren met elkaar.”

Service & support portal

In nauwe samenwerking met Simac en het retailteam van Auping is naar een touchscreen gezocht dat naadloos in de ontworpen kast past die onderdeel is van de winkelinrichting. In eerste instantie is deze setup in een handvol winkels geïnstalleerd en getest. “Toen we ervan overtuigd waren dat het concept goed functioneerde, zijn we begonnen met de uitrol in de andere winkels.”

Het proces verloopt in elke winkel volgens een vaste procedure. De touchscreens en devices worden aan de hand van een installatiedocument geïnstalleerd in de vooraf geprepareerde kast. Aan het eind maakt de service-engineer van Simac een opleverrapport waarin met de franchisenemer van Auping is doorgenomen of de apparatuur goed werkt en de klus goed is afgehandeld. Dat rapport kan Auping inzien via de Service & Support Portal van Simac. “Het mooie van deze portal is dat we direct inzicht hebben in de status van alle lopende zaken. Via de portal kunnen we ook incidenten melden en een aanvraag voor nieuwe apparatuur indienen bij Simac.”

Tablets

Terwijl de service-engineers nog bezig zijn met het installeren van de touchscreens in de laatste winkels, werken Auping en Simac alweer aan het volgende project: de installatie van tablets in de winkels. “Onder de naam Auping Smart Base hebben we al onze verstelbare bedbodems slim gemaakt. Consumenten kunnen deze bedbodems onder andere via een app op hun eigen smartphone of tablet bedienen. In die bodem zit ook een antisnurkfunctie en een slimme wekker die het slapen en ontwaken aangenamer maken. De tablets gebruiken we om de Auping Smart Base en de bijbehorende app in de winkels te demonstreren”, licht Bas toe.

Ook bij dit project profiteert Auping van de goede samenwerking die is ontstaan. “Bij de lancering van onze slimme bedbodems hadden we snel advies nodig over hoe we onze ondernemers hierbij professioneel konden

onder steunen. De wijze waarom Simac dit aanpakt, gaat bijdragen aan een succesvolle introductie van de Auping Smart Base.”

[Kom meer te weten over Simac](#)