



THE STORY

MOBILE LÖSUNGEN FÜR DEN EINZELHANDEL





DIE APPYSHOPPER-STORY

Spannende und aktuelle Informationen für und von Kunden

Der Kunde hat eine „Einzelhandels“-App auf sein Smartphone geladen und wurde im Vorfeld im Rahmen der Werbung (Print, Webseite etc.) auf den Download hingewiesen.

Er erhält Angebote, Events u.v.m. auf seinem Smartphone und im Web dargestellt. Die Pflege und Verwaltung der Daten und die Organisation von Kampagnen geschieht durch den Händler über ein internetbasierendes Content Management System. Dabei ist es auch möglich Daten aus anderen Systemen (z.B. Warenwirtschaft, ERP oder Shopsysteme) zu übernehmen oder an diese zu übergeben. Aktionen können durch den Händler im Voraus geplant werden und alle Daten stehen dem Kunden sofort zur Verfügung.



Der Kunde hat die Möglichkeit sich Angebote durch etwaige Reservierung über die App oder das Web zu sichern. Um eine gewisse Verbindlichkeit zu schaffen sind Reservierungen nur nach vorheriger Registrierung möglich.

Nach seiner Anmeldung kann der Kunde über die App oder das Web Favoriten anlegen, Bewertungen und Kommentare zu allen möglichen Objekten (den Shop, Abteilungen, Restaurant, Produkte, Angebote, Aktionen, Verkäufer uvm.) abgeben.

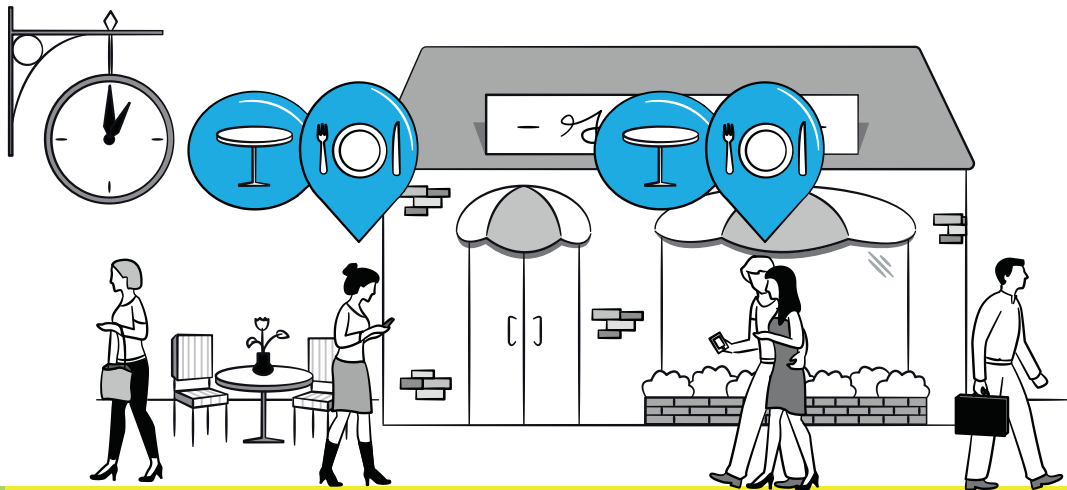
Alle diese Informationen werden zwischen der App und der Web-Umgebung synchronisiert und stehen dem Kunden somit auf beiden Plattformen zur Verfügung.

Der Händler selbst hat Zugriff auf diese Informationen (anonymisiert oder nach Freigabe durch den Kunden mit Identifikationsmöglichkeit). Der Händler entscheidet, ob Bewertungen und Kommentare für andere Anwender sichtbar sind oder nicht.

Der Kunde hat weiter die Möglichkeit die Informationen zu beliebigen Objekten über z.B. Facebook oder Twitter mit Freunden zu teilen.

Interessiert sich der Kunde besonders für ein Angebot oder einen Event so kann er sich kurz vor einem entsprechenden Termin oder bei Annäherung an einen Shop aktiv erinnern lassen.





DIE APPYBEACONS-STORY

Aktiv und ortsbezogen den Kunden per Push-Nachricht ansprechen

Der Kunde betritt den Shop und wird über seine App begrüßt. Er erhält neben seiner allgemeinen Begrüßung z.B. auch eine Liste aller aktuellen Angebote oder Aktionen im Shop.

Der Händler bedankt sich per Push-Nachricht, das der Kunde wieder einmal zu Besuch ist „Schön, dass Du wieder da bist! Du bist nun zum dritten Mal in diesem Monat bei uns und deshalb laden wir Dich zum Kaffee ein. Zeige die folgende Nummer (zum Beispiel) an der Kasse unseres Restaurants.“.

Der Kunde bummelt durch die Abteilungen und wird bei Erreichen von Infopunkten, beim Betreten von Abteilungen, bei Annäherung an das Restaurant oder bei Annäherung an ein Angebot aktiv über seine App angesprochen.

Er hat die Möglichkeit sich entsprechende Informationen, von allgemeinen Produktinfos, über Angebote mit Preis bis hin zur aktuellen Speisekarte des Restaurants, anzeigen zu lassen und bekommt z.B. die Möglichkeit, einen Verkaufsberater zu rufen, das Angebot zu reservieren oder einen „VIP“-Tisch zu reservieren.

Der Händler verwaltet die Verteilung der Beacons und die damit verbundenen unterschiedlichen Aktionen und entsprechenden Kampagnen selbständig über das appyvenues Beacon Management System.





DIE APPYKICKS-STORY

Kunden spielend belohnen und für sich gewinnen

Dem Kunden werden bei verschiedensten Gelegenheiten Punkte gut geschrieben. Bei Betreten des Shops, bei Einscannen einer QR-Codes der gedruckten Werbebeilage seiner Tageszeitung, bei Betreten einer Abteilung, beim Einscannen eines an einem Produkt angebrachten QR-Codes, im Restaurant usw. und natürlich beim Kauf.

Im Rahmen z.B. einer „Rallye“ wird der Kunde über das Smartphone von einer Abteilung bzw. von einem Angebot zur/m Nächsten geleitet. Verbindet man diese Rallye mit einem Gewinnspiel (z.B. Sammeln von Buchstaben eines Lösungswortes) oder einem Treue-Konzept (z.B. Sammeln von Punkten auf ein Kundenkonto) so wird der Kunde motiviert die Abteilungen oder das nächste Angebot zu suchen. Dabei werden beim Erreichen der nächsten

„Station“ automatisch die nächste Lösung vermerkt oder eine entsprechende Anzahl von Punkten gut geschrieben.

Der Händler verwaltet die unterschiedlichen Aktionen und plant die entsprechenden Kampagnen selbständig über das appyvenues Loyalty Campaign Management System.





DIE APPYQUEST-STORY

Wissen was Kunden gefällt oder stört

Der Kunde wird über das Web oder mobil über die App zum ein Feedback aufgefordert.

Dabei kann er zum Beispiel zu seiner Meinung zur Abwicklung eines Kaufes, Zur Abwicklung einer Reklamation, zur Ausstellung des Shops, zur Qualität der Beratung durch das Verkaufspersonal oder zur Qualität der Werbung des Händlers befragt werden.

Aber auch auf der Fläche kann er seine Meinung zu speziellen Angeboten, zu Marken oder einzelnen Produkten abgeben. Dabei wird er u.a. bei Annäherung an einen entsprechenden Ort – ausgelöst über einen Beacon – aufgefordert ein entsprechendes Feedback abzugeben.

Das Feedback gibt der Kunde durch Beantwortung von Fragen und durch die Abgabe von Bewertungen und

Kommentaren ab. Die entsprechenden Fragebögen entwickelt der Händler selbständig oder in Zusammenarbeit mit einem Spezialisten über das Questionnaire Management System.

Der Kunde wird in dem einen oder anderen Fall mit Punkten aus dem Treue-Programm belohnt oder erhält wieder eine sofortige Belohnung „Vielen Dank für Deine Hilfe! Wir laden Dich zum Kaffee ein. Zeige die folgende Nummer (zum Beispiel) an der Kasse unseres Restaurants.“.



Mit Wissen über Kundenverhalten die Zukunft planen

Der Händler bekommt die Möglichkeit auf Daten des appyvenues Big Data Pools zuzugreifen, die ihm helfen werden das Kundenverhalten besser einschätzen zu lernen und seine Kundenansprache zu optimieren.

So werden unter anderem:

- **alle „Klicks“ auf Objekte** (der Shop, Abteilungen, Restaurant, Produkte, Angebote, Aktionen u.v.m.) in der App oder dem Web,
- **die Häufigkeit wie oft**
 - ein Objekt zu einem Favorit wird,
 - ein Kommentar zu einem Objekt abgegeben wird,
 - die Information zu einem Objekt mit Freunden über Social Media geteilt wird,
 - man sich an einen Termin oder bei einer Annäherung an ein Objekt erinnern lassen will,
 - eine Reservierung für z.B. ein Angebot ausgelöst wird,

- die Häufigkeit wie oft in Abhängigkeit vom Aufenthaltsort von Kunden
- an welcher Stelle ein Verkäufer gerufen wird,
- sich jemand einem appybeacon annähert,
- welche entsprechenden Events bei Annäherung ausgelöst werden,
- **die Häufigkeit und der Umfang der Nutzung von Treue Angeboten** wurden, anonym oder mit Erlaubnis der Kunden identifiziert in den appyvenues Big Data Pool geschrieben.

Diese Daten können dann entsprechend ausgewertet und die historische Entwicklung beobachtet werden. Dies können Statistiken (mit Grafik) sein oder grafische Darstellungen wie Heatmaps (Wie viele Kunden haben sich zu welcher Zeit wo aufgehalten?) sein.

Ergänzt werden diese gesammelten Daten durch Daten aus Fragebogenaktionen. Hier werden direktes Kundenfeedback und historisch ermittelte Statistikdaten zu einem Gesamtbild verbunden.

ÜBER APPYVENUES

appyvenues ist das Lösungsportfolio der 1eEurope Deutschland für mobile Business Anwendungen und umfasst u.a. eine Integrationsplattform, ein Content- und beacon-Management-System und einen intelligenten Synchronisationsmechanismus für offline-fähige Apps (Android & iOS). Auf dieser Basis lassen sich flexibel und skalierbar die unterschiedlichsten Applikationen umsetzen.

Von B2B orientierten Anwendungen zur Produktinformation, Bestellung oder dem Informationsaustausch (z.B. mit Mitgliedern oder Mitarbeitern) bis hin zu B2C Apps für den Einzelhandel, die um Location Based Service Konzepte erweitert werden (z.B. ortsabhängige Ansprache der Kunden durch appybeacons, GPS etc.).



Jetzt informieren!

Tel.: +49 7031 46 17 30

www.appyvenues.de



**Wir sind Förderpartner
der Initiative BUY LOCAL**

Die
1eEurope Deutschland GmbH
ist Förderpartner
der Initiative BUY LOCAL
und unterstützt die
BUY LOCAL Idee im Rahmen
einer Kooperation
konzeptionell und technisch
bei der Entwicklung der
BUY LOCAL App auf Basis
von appyshopper.