

Term	Definitie
3D body scanning	Dit toestel, dat iets wegheeft van een pasfotocabine, scant in een oogwenk het volledig lichaam en geeft de juiste lichaamsmaten als resultaat.
AR	Met augmented reality wordt digitale informatie toegevoegd aan de werkelijke omgeving.
Beacons	Kleine apparaten (kastjes) in fysieke ruimtes (zoals winkels) die een signaal uitzenden dat opgepikt kan worden door mobiele apparaten of tablets met een specifieke app.
Blockchain	Systeem dat gebruikt kan worden om gegevens vast te leggen. Het bijzondere aan blockchain is dat er geen centrale autoriteit is, zo kunnen gegevens achteraf niet vervalst worden. Een bekend voorbeeld is Bitcoin.
Click & collect	Artikelen gratis laten bezorgen in een fysieke winkel door middel van bestellingen op een webshop, zodat deze artikelen snel opgehaald kunnen worden.
Cross-Selling & recommendation tool	Het aanbieden van toebehorende producten op basis van suggesties ten opzichte van bestelde of gekochte producten.
Customer feedback analysis	Feedbackanalyse houdt in dat de behoeften en frustraties van klanten in kaart worden gebracht, zodat bedrijven de klanttevredenheid kunnen verbeteren en klachten kunnen verminderen.
Digitaal winkelschap	Winkelschap waarbij via elektronische impulsen zoals licht, een subselectie van producten gehighlight wordt aan de hand van digitale filters.
Digital ticketing / wachtrij	Online wachtrij door middel van het surfen naar een bepaalde website.
Digitale assistent	Interactieve assistent om productinformatie te bekomen of het juiste product te vinden.
Digitale kiosk	Digitale kiosken zijn interactieve terminals die reclameboodschappen en promoties tonen en waar klanten eveneens kortingsbonnen kunnen afdrukken.
Digitale loyalty card	Digitaal platform waarop loyaliteitspunten, stempels of andere kunnen worden verzameld in het kader van een loyaliteitsprogramma.
Digitale schermen	Schermen waarop informatie gepresenteerd wordt over bepaalde producten, de winkel zelf, het weer, ...
Digitale shelf labels	Elektronisch sturen van prijskaarten van artikelen. Deze kunnen draadloos worden bijgewerkt vanuit een centraal systeem.
Directional sound	Geconcentreerde geluidsgolven die enkel hoorbaar zijn in een bepaald (klein) gebied.
Display quality tests (bv. Rol ikea)	Aantonen van levensduur van een bepaald product door middel van een continue test die uitgesteld staat in de winkel zelf.

Term	Definitie
Email marketing	E-mail marketing is een vorm van direct marketing waarbij (potentiële) klanten door middel van een e-mail direct benaderd worden.
Facial detection	Het identificeren van menselijke gezichten in digitale foto's.
Geofencing	Virtueel afbakenen van een geografisch gebied door middel van GPS. Bij het verlaten of binnenkomen van een gebied kan er digitaal gereageerd worden.
Heatmap	Een heatmap is een van de resultaten uit een eye-trackingonderzoek, het toont de meetresultaten van de delen van het scherm waarop de blik van de klant het meest en langst bleef rusten.
Hologram	3 dimensionale figuur, waarneembaar met het blote oog.
Holoroom	Virtuele realiteit gecombineerd met een kamer waarin de gebruiker vrij kan bewegen.
Humanoïde robot	Robots met een menselijke uitstraling.
Influencertool	Tool waarbij sociale media worden gescanned om influencers te vinden om jouw product te etaleren.
Instructievideo's	Video's waarbij aanwijzingen worden gegeven tot correct gebruik van een product.
Interactief schap	Interactieve presentatie van een bepaald product waarbij de gebruiker door middel van parameters, digitale assistentie krijgt.
Interactieve billboards	Promotie van een bepaald product dat participatie van het publiek vereist. Deze advertentie verandert door middel van het gedrag van de kijker.
Interactieve etalageruit	Etalageruit met extra digitale informatie omtrent de getoonde producten.
Klantdetectie	Het nauwkeurig detecteren van klanten door middel van sensoren boven de toegangsdeur.
Mobiele betaling	Betalingen via de smartphone of andere media.
NFC tags	Near Field Communication: een manier om kleine hoeveelheden informatie uit te wisselen binnen een straal van 10 centimeter.
Online platform	Softwareapplicatie op het internet.

Term	Definitie
Pick-upstelsysteem	Locker-systeem waarbij de klant de gewenste goederen via een ophaalsysteem 24/7 kan afhalen.
QR codes	Quick Response: tweedimensionale, geavanceerde streeppijncode die meer informatie kan bevatten dan een traditionele barcode.
Robot	Programmeerbare machine die vaak niet alleen informatie verwerkt, maar ook verschillende fysieke taken uit kan voeren.
Scan & go	Scannen en betalen van producten zonder gebruik te maken van een menselijke assistent, gebruikmakend van een zelfscanner .
Self check-out	Scannen en betalen van producten zonder gebruik te maken van een menselijke assistent, gebruikmakend van een handscanner.
Sensoren	Kunstmatige uitvoering van wat in de biologie een zintuig wordt genoemd.
Smart mirror	Een spiegel met een geïntegreerde display achter het glas met extra mogelijkheden voor de weergave van multimediale gegevens, zoals tekst, afbeeldingen en video's.
Social media wall	Digitaal platform waarbij foto's, video's of andere content van verschillende sociale media gepresenteerd worden.
Tablets/digitale kiosk	Interactieve terminals die reclameboodschappen en promoties tonen en waar klanten eveneens kortingsbonnen kunnen afdrukken.
Thuisbezorging	Postbezorging van artikelen bij je thuis.
Tools relatiemanagement	CRM staat voor Customer Relationship Management. CRM software wordt gebruikt om uw klantenbestand centraal op te slaan en te gebruiken. De kracht van een CRM systeem ligt in het inzichtelijk maken van analytische processen, de kennis van uw klantenbestand en gedrag te verhogen en het sneller kunnen schakelen met uw relaties.
Touchscreen	Schermen waarmee applicatiebediening via de handen mogelijk wordt gemaakt.
Virtuele winkel	Interactieve beleving van een fysieke winkel, via een webplatform of virtuele realiteit.
VR	Virtual Reality is een omgeving die met computers wordt gegenereerd en via een speciale VR bril ofwel headset te bekijken is. De gebruiker ziet en hoort een levensechte ervaring die vaak interactief is.
Wayfinding	Navigeren binnen een fysieke vestiging door middel van interactieve pijlen of routes.