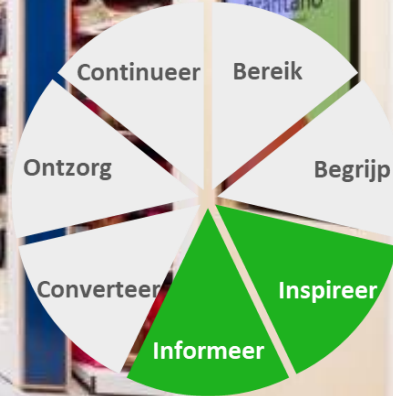


# Salesforce Commerce Cloud

## 3D-voetscanintegratie in webshop en kiosk helpt je klant bij het vinden van het juiste product



Salesforce Commerce Cloud

### Executive Summary

Salesforce Commerce Cloud is een commerce driven Software As A Service platform voor retail, veelal fashion en shoefashion, met geïntegreerde artificiële intelligentie. Deze toepassing **inspireert en informeert** de klant met gepersonaliseerde productaanbevelingen en content, waardoor de klant gestimuleerd wordt om tot een aankoop over te gaan. Het resultaat? Niet alleen de klantbeleving stijgt, ook de conversie stijgt.

### Uitdagingen

Onder de vleugels van FNG onderging Brantano, bij de overname door FNG, een ware metamorfose die onder andere tot uiting kwam in een volledige rebranding van de brand Brantano waarbij het shoefashion assortiment werd uitgebreid met fashion en lifestyle artikelen. Parallel met de rebranding wenste men met een nieuw state-of-the-art onlineplatform de **online conversie te verhogen**. Men wilde een 'omnichannel' aanpak realiseren met een optimale mix tussen de verschillende kanalen.

Eenzijds wilde men het reeds succesvolle '**web-to-store**' verhaal waarbij klanten online schoenen

kunnen reserveren en komen afhalen in een winkel naar keuze, optimaliseren. Dit 'click & reserve' concept was reeds erg gunstig voor Brantano: de klant komt naar de winkel, er zijn geen retours en men kan shoppers die schoenen komen kopen, ook passende kledij adviseren.

Anderzijds wilde men de '**store-to-web**' verkoop stimuleren om de conversie verder te verhogen.

### Technologie

Om een antwoord te bieden op deze uitdaging, stelde Xplore Group de 'Salesforce Commerce Cloud' voor: een commerce driven Software As A Service (SAAS) platform met geïntegreerde artificiële intelligentie. Deze technologie ondersteunt de integratie van de 3D-voetscan in de nieuwe webshop en de in-store kiosken.

Wanneer klanten nu het 3D-voetscan-systeem gebruiken en vervolgens een digitaal voetpaspoort opslaan, wordt er met behulp van de AI machine learning engine, 'Einstein', gepersonaliseerde product-aanbevelingen en -content aangeboden of ze nu in de winkel of online shoppen.



Wanneer klanten in de winkel zijn, kunnen ze via interactieve checkpoints nagaan in welke filialen de gewenste schoen



Salesforce Commerce Cloud – aangeleverd door Forward - Xplore Group als best practice aan Hogeschool PXL - juni 2020



beschikbaar is en met de 'click & collect' functie hun bestelling meteen gaan afhalen, of ter plekke de webshop raadplegen en het juiste paar of de juiste maat bestellen.

Ook via de webshop krijgen klanten op basis van een eerder gemaakte 3D-scan aanbevelingen omtrent de ideale maat voor de gekozen schoen. Dit zorgt ervoor dat klanten maar één paar dienen te bestellen in plaats van meerdere paren in de hoop de juiste schoenmaat gekozen te hebben.

## Inzichten

Het gebruik van de technologie levert Brantano inzicht in:

- gepersonaliseerde data betreft voetpatronen
- voorkeuren rond proactieve aanbevelingen
- noden van de klant a.d.h.v AI algoritmes

## Resultaat en voordelen

Ongeacht waar de klant koopt, hij/zij krijgt een zo goed mogelijk passende maat voorgesteld van de gewenste schoen overeenkomstig aan het gemeten voetpatroon. De technologie resulteert bijgevolg in een optimalisatie van de logistieke verwerking, stockbeheer, transportkosten en het retourbeleid.

De voordelen op een rijtje:

- Verlaging retourpercentage = kostenbesparend, retours zijn immers een grote kost voor retailers
- Meteen een passend product voorgesteld/geleverd zonder dat de klant moet omwisselen = stijging in klantentevredenheid
- Vereenvoudigd aankoopproces = hogere conversie

## Vereisten & budgetindicatie

De enige vereiste voor het implementeren van de technologie is een uitgesproken, ambitieuze digitale visie van de retailer.

De investering voor de aanschaf is gebaseerd op een met de retailer overeen te komen percentage op het vooropgestelde objectief m.b.t. digitale omzet. Het percentage ligt lager naarmate er hogere objectieven worden afgesproken en behaald.

Het jaarlijkse onderhoud kan door de retailer zelf gebeuren of de retailer kan bijgestaan worden door de implementatie-/integratiepartner. De kost hiervan is afhankelijk van de te realiseren ondersteuning.

**Deze retail business case werd aangeleverd door Forward Services (Xplore Group) voor het speerpuntproject Digitale transformatie van de fysieke winkel van Hogeschool PXL Innovatief ondernemen**

Met dit onderzoeksproject worden handvaten aangereikt aan retailers in Vlaanderen om een doelgerichte technologietransfer te versnellen.

Meer informatie:

<https://retailinnovatie.pxl.be/digitale-transformatie-fysieke-winkel/>  
[innovatiefondernemen@pxl.be](mailto:innovatiefondernemen@pxl.be)

### Over Forward Services (Xplore Group)

Forward Services biedt digitale oplossingen – van e-commerce, kiosken, mobile apps, chatbots tot marketing automation en meer.

HQ Forward Services

Corda Campus

Kempische Steenweg 311/5.01

3500 Hasselt

+32 (0)477 67 00 77

[evelyne.dhaenens@xplogroup.be](mailto:evelyne.dhaenens@xplogroup.be)

[www.xplogroup.be](http://www.xplogroup.be) / [www.forward.eu](http://www.forward.eu)