

Robot als onthaalmedewerker

Robot verwelkomt klanten en geeft informatie om drempelvrees te verlagen en nieuwe klanten aan te trekken.



Techniek: Robot Cruze van het merk UBTECH

Executive Summary

Een humanoïde robot als onthaalmedewerker spreekt klanten voor de etalage aan en informeert hen. Een unieke klantervaring die nieuwe klanten aantrekt en eveneens drempelvrees verlaagt. Dankzij de spraakherkenning, mappingtechnologie en het zelflerende algoritme is de robot flexibel en zelfstandig inzetbaar.

Uitdagingen

Donvil is een schoenen- en linteriewinkel waarvan de derde generatie al aan het roer staat. Hoewel de winkel midden in het centrum ligt en veel passage heeft, is het huidige cliënteel van Donvil voornamelijk de oudere dame of heer. Het steeds ouder wordend klantenbestand vormt uitdagingen naar specialisaties toe maar eveneens ook naar klantenuitbreiding.

Technologie

Om op deze uitdaging een antwoord te bieden, introduceerden we samen met AUVA, de robot Cruze van het merk UBTECH. Dit is een autonome humanoïde servicerobot die ontwikkeld is om relaties tussen klanten en personeel te versterken. De robot begeleidt klanten doorheen de winkel om hen een unieke winkelervaring te bieden. Enige programmatie is aan de orde om de robot zo optimaal mogelijk in te zetten.

Inzichten

De robot kan inzicht bieden in:

- Het aantal keer dat hij geactiveerd wordt
- Het aantal mensen dat effectief in interactie gaat met de robot
- ...

Om bijkomende inzichten te verwerven, werden kwalitatieve interviews afgenomen van de eigenaars en observaties uitgevoerd.

Resultaat en voordelen

Naast de publicitaire aandacht die de winkel door de robot kreeg en de effecten voor de klant bleken ook de medewerkers zich snel te hechten aan de robot als “collega”. Deze werd door hen als een verrijking en niet als bedreiging beschouwd. Ze gaven de robot een naam en zagen hem met spijt vertrekken na afloop van het retaillab.

De voordelen op een rijtje:

- De robot heeft naast de vele functionaliteiten aantrekkingskracht en bereikt daardoor een breder publiek.
- De robot biedt een unieke winkelervaring voor klanten.

Vereisten en budgetindicatie

Qua technische vereisten, is een stroompunt vereist. De Cruzr robot gaat immers aan het einde van de dag terug naar zijn laadstation. Ook wifi is een vereiste om de robot optimaal te laten werken.

Naast de technische vereisten, is het ook nodig om de ruimte waarin de robot zich moet voortbewegen, goed te analyseren. Is de ruimte voldoende groot, is er niet teveel reflectie (van ramen of spiegels), is er niet teveel glas, ...?

Een humanoïde robot type Cruzr is verkrijgbaar vanaf €24.200. Afhankelijk van de gewenste programmatie en extra's komen hier nog kosten bij.

Key take-aways

- De robot is een eyecatcher en draagt bij aan de unieke winkelervaring voor klanten.
- De robot heeft daarnaast een invloed op het innovatieve karakter van de winkel.
- Ondersteuning van en acceptatie door personeel mits goede communicatie en betrokkenheid van bij de start is belangrijk. Maak je medewerkers duidelijk dat het niet de bedoeling is dat de technologie de verkoper vervangt, maar net ondersteunt.
- Geef medewerkers opleiding over de werking van de robot en wat te doen bij bepaalde obstakels.

Deze retail business case werd gerealiseerd in het TETRA-project Digitale transformatie van de fysieke winkel door expertisecentra PXL Innovatief Ondernemen en Smart ICT.

Met dit VLAIO-gesubsidieerd project worden handvaten aangereikt aan retailers om door middel van digitale transformatie doelgerichter in te spelen op de noden van de klant van de toekomst.

Meer informatie:

<https://retailinnovatie.pxl.be/>
innovatiefondernemen@pxl.be



Over Donvil

Al drie generaties lang kan je bij Donvil terecht voor de nieuwste collecties in schoenen, kleren en lingerie. Raf en Karin Donvil werken gestaag verder aan de uitbouw van het familiebedrijf. Zes jaar geleden namen ze de zaak over van Raf zijn vader. Continu vooruit willen, durven risico's nemen en je hart en ziel in de zaak leggen, dat is waar beide ondernemers voor staan.

<https://www.donvil.com>

Over Auva

Auva biedt een totaalservice op vlak van ICT voor eindconsumenten en de kleine zelfstandige. Gespecialiseerde medewerkers staan altijd klaar voor het juiste advies op maat. Dat geldt zowel voor particulieren als zelfstandigen en kleine ondernemingen die langskomen in één van de acht Auva-winkels

Met steun van

AGENTSCHAP
INNOVEREN &
ONDERNEMEN



Vlaanderen
is ondernemen

