



# Interactieve keuzewijzer

## De digitale productadviseur begeleidt je klant stap voor stap naar de juiste keuze

Techniek: interactieve keuzewijzer

### Executive Summary

Een interactieve keuzewijzer helpt klanten bij de keuze van het juiste bordspel. Klanten worden niet alleen geïnformeerd en geïnspireerd, maar de stap naar conversie is in enkele kliks gemaakt. Wachten op een medewerker is niet meer nodig.

### Uitdagingen

Het Spelhuis beschikt over een zeer uitgebreid aanbod van ruim 5.000 bordspelen en puzzels. Als fervente bordspelers geven zaakvoerders Sarah en Sven nu uitgebreid advies aan klanten om hun keuze te maken. Echter Het Spelhuis wil uitbreiden naar meerdere winkels, waardoor persoonlijk advies door de zaakvoerders niet altijd meer mogelijk is. Een belangrijke uitdaging is dan ook hoe de vakkennis van Sarah, Sven en hun huidige medewerkers vertalen in een toepassing die klanten kunnen gebruiken?

### Technologie

Om de klant gespecialiseerd, maar toch gepersonaliseerd advies te bieden ontwikkelde Alpine Digital een interactieve keuzewijzer. Deze app kan op meerdere devices gelijktijdig gebruikt worden en is integreerbaar in de website van het Spelhuis. In eerste instantie opteerde men om de app enkel te installeren op een kiosk van Digitopia. Op deze kiosk kunnen klanten zo aan de hand van enkele vragen gericht op zoek naar het juist spel en dit zonder een medewerker te betrekken. Daarnaast kunnen ze via deze weg prijzen opzoeken.

### Inzichten

De keuzewijzer biedt via een Google Analytics dashboard continu inzicht in zaken zoals:

- aantal gebruikerssessies
- opgezochte spellen
- populairste spellen

Vóór en na implementatie van de keuzewijzer werden tevens respectievelijk 59 en 73 klantengroepen geobserveerd. In combinatie met kwalitatieve interviews met de medewerkers geeft dit een volledig beeld.

## Resultaat en voordelen

Uit het Google Analytics dashboard van de keuzewijzer blijkt dat er van 1 december 2021 tot en met 23 mei 2022 in totaal 535 keer gebruik is gemaakt van de keuzewijzer. In bijna de helft van de gevallen werd de keuzewijzer gebruikt om speldetails op te zoeken. Maar ook de zoekfunctie (17%) en ontdekken (12%) scoren hoog. Recent werd ook een scanfunctie toegevoegd om prijzen op te zoeken.

Spelhuis wegwijzer	8930 weergaven in 535 sessies	
Speldetail	2478	42%
Home	667	11%
Start	730	13%
Zoeken	997	17%
Scannen	285	5%
Ontdekken	681	12%
		100%

Ook de observaties tonen het succes van de keuzewijzer. Vóór installatie gingen 3 op 4 klanten in interactie met een medewerker. De gesprekstijd varieerde van 0.5 minuut tot 21 minuten. Gemiddeld genomen duurde een gesprek 4 minuten. Na installatie had slechts 56% een interactie met een medewerker en 10% ging in interactie met de keuzewijzer. We zien dus een daling in het aantal interacties met de medewerker, wat tijds winst oplevert. Daarnaast zijn klanten die de kiosk gebruiken

tevreden over de interactie, zowel voor het opzoeken van een spel als voor het opzoeken van prijzen, en gaan ze na gebruik steeds over tot een aankoop. De interactiegraad met de kiosk kan wel nog naar boven. De kiosk staat achteraan in de winkel en er is nog niet veel ruchtbaarheid aan gegeven wat het lage gebruik deels verklaart.

### De voordelen op een rijtje:

- Klanten kunnen altijd advies krijgen bij hun spelkeuze, ook als er geen medewerker beschikbaar is.
- Medewerkers worden ontlast, waardoor ze zich kunnen bezighouden met andere taken.
- De keuzewijzer-applicatie kan op meerdere devices tegelijk draaien, waardoor deze inzetbaar is op meerdere plaatsen in de winkel of in verschillende vestigingen (online of fysiek).
- Integratie op de website of webshop is mogelijk. Dit zorgt voor een uniforme klantbeleving uniform over alle (fysieke en online) kanalen heen.
- Na verloop van tijd is assortiment- en stockoptimalisatie mogelijk op basis van de verzamelde gegevens.

### Vereisten en budgetindicatie

Een keuzewijzer uitwerken, vergt enige tijd en denkwerk om tot een volledig geïntegreerde oplossing te komen. Daarnaast is er nood aan een goede WIFI-connectie om de keuzewijzer in real time te laten draaien en stroom voor de werking van de kiosk. Er zijn geen andere specifieke vereisten voor het implementeren van een gelijkaardige oplossing, al is een API\* wel handig als je verschillende systemen (ERP, webshop, ...) met elkaar wilt verbinden.

*\* Een API (Application Programming Interface) is een software-interface die het mogelijk maakt dat twee applicaties met elkaar communiceren.*

### Interactieve keuzewijzer

Het budget voor een interactieve keuzewijzer is erg afhankelijk van hoe uitgebreid de toepassing dient te zijn en of er extra's zoals top 10, reservatie, vergelijking ander product, enz. voorzien worden. Een basisversie werd ontwikkeld in 76 werkuren, verdeeld over een behoeftanalyse (8u), ontwikkeling back-end, incl. verbinding met database via API (36u), design (8u) en front-end ontwikkeling (24u). Aan een marktconform uurtarief van € 50 houdt dit een investering van € 3.800 (excl. BTW) in.

## Kiosk

Prijzen van een kiosk variëren sterk afhankelijk van het model. Een kiosk kan aangekocht worden als eenmalige aankoop of als leaseformule waarbij maandelijks een bedrag betaald wordt. Dit kan al vanaf € 50 per maand. Let wel, leasing is meestal voor een langere periode (bv. minimum 48 maanden). Laagdrempeliger kan de keuzewijzer natuurlijk ook op een tablet geïnstalleerd worden.

## Key take-aways

- De klant dient voldoende op de hoogte te zijn van de technologie, waarom en hoe het gebruikt kan worden.
- Gewoonte verbreken: (vaste) klanten hebben de gewoonte om medewerkers om suggesties te vragen.
- De app en kiosk hebben een goede internetverbinding nodig. Ook kunnen interne firewalls voor connectieproblemen zorgen.
- Klanten willen meer: voor het retaillab werd een basisversie getest. Klanten gaven feedback dat ze naast het opzoeken van een product en prijzen ook graag meer info hebben zoals foto's van de binnenkant van de doos, uitbreidingsset of extra suggesties.

## Over het Spelhuis

De dobbelsteen ging aan het rollen in 2017 toen Sarah en Sven hun garage omtoverden tot spellenwinkel. Naast de fysieke winkel in Zonhoven kwam er later ook een webshop bij. Ondertussen telt hun assortiment meer dan 5000 spellen. Het Spelhuis biedt daarmee het grootste aanbod van België en Nederland!

<https://www.spelhuis.be>

## Over Alpine Digital

Alpine Digital biedt IT consultancy en software op maat. Zij vertalen complexe vraagstukken in gebruiksvriendelijke software op maat.

<https://www.alpinedigital.be>

## Over Digitopia

Digitopia is een jong en dynamisch bedrijf dat zich toespitst op digital signage of digital out of home (DOOH) genoemd.

<https://www.digitopia.be/nl>

**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](mailto:innovatiefondernemen@pxl.be)

AGENTSCHAP  
INNOVEREN &  
ONDERNEMEN



Vlaanderen  
is ondernemen

