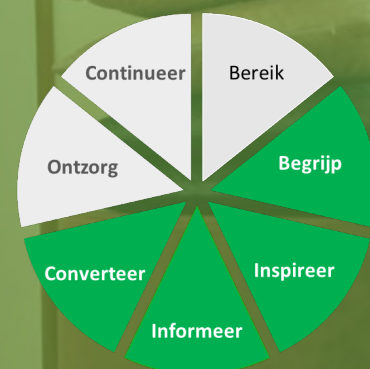


# Interactieve keuzewijzer

## Het juiste kussen voor je klant?

### De digitale productadviseur begeleidt hem



Techniek: interactieve keuzewijzer

## Executive Summary

Een interactieve keuzewijzer helpt klanten bij de keuze van het juiste hoofdkussen. De tijd dat je klant moet wachten op een beschikbare medewerker is voorbij. Klanten worden niet alleen geïnformeerd, ook de stap naar conversie is in enkele kliks gemaakt.

## Uitdagingen

Reyskens Droomdesigners biedt een totaaloplossing als het komt op nachtrust. Naast een ruim assortiment aan bedden verkopen ze ook een uitgebreid scala aan beddengoed, bedlinnen, kussens en meer om een volledige slaapbeleving te creëren. Het professioneel advies dat Reyskens aan de klant biedt bij de keuze van een nieuw bed, is tijdsintensief met als gevolg dat andere klanten soms lang dienen te wachten. Klanten die enkel voor beddengoed, bedlinnen of kussens komen dienen dus sneller geholpen te kunnen worden. De uitdaging is dus hoe

het advies vertalen in een toepassing die klanten zelfstandig kunnen gebruiken?

## Technologie

Om de klant gespecialiseerd, maar toch gepersonaliseerd advies te bieden ontwikkelde NRDS samen met Digital leap een interactieve kussenwijzer. In eerste instantie opteerde men om de keuzewijzer bij wijze van test enkel te ontwikkelen voor kussens. De keuzewijzer werd geïnstalleerd op een tablet en in de belevingshoek bij de kussens geplaatst op een standaard. Op deze tabletstandaard kunnen klanten zo aan de hand van enkele vragen gericht op zoek naar het juiste kussen zonder een medewerker te betrekken. Op basis van de antwoorden, krijgt de klant een aantal suggesties met alle beschikbare informatie per kussen.

## Inzichten

Inzichten werden verworven uit kwalitatieve interviews met de zaakvoerster.

De keuzewijzer biedt normaal ook via een dashboard inzicht in zaken zoals:

- aantal gebruikerssessies
- meest afgelegde trajecten

Echter door omstandigheden konden deze gegevens niet gecollecteerd worden in de looptijd van het retail lab.

## Resultaat en voordelen

Uit de kwalitatieve gesprekken, blijkt dat de klanten de toepassing een toegevoegde waarde vinden. De interactiegraad kan weliswaar nog naar omhoog. De periode van het retail lab was suboptimaal naar bezoekersaantallen toe en er is nog niet veel ruchtbaarheid aan gegeven wat het lage gebruik verklaart.

### De voordelen op een rijtje:

- Klanten kunnen altijd advies krijgen bij hun keuze, ook als er geen medewerker beschikbaar is.
- Medewerkers worden ontlast, waardoor ze zich kunnen bezighouden met andere klanten of taken.
- De kussenwijzer-applicatie kan op meerdere devices tegelijk draaien, en kan uitgebreid worden naar een groter assortiment.
- Integratie op de website of webshop is mogelijk. Dit zorgt voor een uniforme klantbeleving 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. Daarnaast is er nood aan een goede internet- of WIFI-connectie om de keuzewijzer in real time te laten draaien en stroom voor de werking van de tablet. 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 een app via maatwerk ontwikkeld dient te worden.

In dit retail lab vertrok men van bestaande software die omgevormd werd naar de behoeften en huisstijl van Reyskens.

### Tabletstandaard

Prijzen van een tablet variëren sterk afhankelijk van het model. Dit geldt eveneens voor de standaard waarin de tablet bevestigd werd. Richtprijs voor zo een standaard is vanaf 200 euro.

De keuzewijzer kan natuurlijk ook op een kiosk geïnstalleerd worden, maar hier hangt een ander kostenplaatje aan vast.

### Key take-aways

- Gewoonte verbreken: (vaste) klanten hebben de gewoonte om medewerkers om suggesties te vragen.
- Je hebt een goede internetverbinding nodig.

### Over Reyskens Droomdesigners

Reyskens Droomdesigners is reeds meer dan 30 jaar een familiebedrijf, waarin ze de nodige ervaring konden opdoen om klanten een professionele rugmeting & advies aan te bieden omtrent de keuze van het perfecte bed en de juiste matras. Daarnaast verzorgen ze ook de totaalbeleving van de droomslaapkamer.

<https://reyskenshasselt.be>

### Over NRDS

NRDS maakt applicaties, websites, apps,... voor alle platformen en alle devices.

<https://nrds.be>

**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)

Met steun van

**AGENTSCHAP  
INNOVEREN &  
ONDERNEMEN**



**Vlaanderen**  
is ondernemen