

Find My fit

Digitale shoppingadviseur voor mode



Techniek: Digital Body Type Shopping

Executive Summary

Contour Lab wil modemerken helpen de klanttevredenheid te verhogen en het aantal retouren te verminderen, de afvalberg te verkleinen en samen te streven naar meer inclusiviteit. Dit door klanten met behulp van artificiële intelligentie online gepersonaliseerd shopadvies te geven op basis van hun lichaamstype en andere uiterlijke kenmerken in plaats van enkel traditionele kledingmaten of op basis van louter klik- en zoekgedrag.

Uitdagingen

Miskopen zorgen nog te vaak voor retours, veel modeafval en een negatief zelfbeeld. 56% van de online kleding bestellingen wordt geretourneerd, waarvan 70% te wijten is aan een slechte fit of stijl.

Modebedrijven willen klanten gericht kledingadvies geven om zo in eerste instantie voor hun digitale shoppers kledingstukken voor te stellen die passen bij hun bodytype en andere uiterlijke kenmerken.

Het herkennen van lichaamstypes en vooral de juiste stylingregels toepassen is echter niet eenvoudig zonder de nodige expertise..

Technologie

Contour Lab ontwikkelde revolutionaire software die met behulp van Artificiële Intelligentie kledingadvies geeft. Het grote verschil met een traditionele maatvoeringstool is dat er niet enkel maten aanbevolen worden, maar ook kledingstukken die qua pasvorm en kleuren passen bij het lichaamstype en andere uiterlijke kenmerken van de klant.

Gedurende de customer journey op een webshop helpen maatvoeringstools de klant meestal op een gedetailleerde productpagina, wanneer ze al erg geïnteresseerd zijn in een product en waarschijnlijk zullen converteren. Contour Lab wil de klant al helpen wanneer ze nog op zoek zijn naar producten, en dus zijn we aanwezig in een eerder stadium van de customer journey: wanneer ze nog geen hoge intentie hebben om te converteren. We willen het beslissingsproces van de klant vergemakkelijken en op die manier het conversiepercentage stimuleren.

De technologie is eveneens geschikt om in fysieke winkels te implementeren via interactieve spiegels, kiosken of gewoon met een tablet! Het geeft uw klant een 360° uniforme benadering via offline & online kanalen, en bovendien verlaagt het de kosten voor personeelsopleidingen (in termen van styling). Hierdoor kan het winkelpersoneel zich richten op het leveren van een naadloze winkelervaring voor de klant, in plaats van te worstelen met het analyseren van het lichaamstype & stylinggedeelte.

Er wordt geen gebruik gemaakt van avatars of 3D-figuurtjes, maar via een laagdrempelige vragenlijst wordt de klant naar een resultatenpagina geleid die voor haar bodytype en uiterlijke kenmerken een geschikt aanbod voorstelt, dat gesorteerd en gefilterd is.

Inzichten

Find My Fit toont inzichten in:

- Lichaamsdata
- Lichaamsvormen
- Shop- en stijlvoorkeuren

Resultaat en voordelen

De voordelen op een rijtje:

- Omzetgroei: hogere conversie omdat de klant zich gesteund en geadviseerd voelt
- Beter voorbereid naar de winkel: de klant kan zich online al voorbereiden dankzij de inzichten in haar bodytype en krijgt zo een positiever zelfbeeld.
- Hogere retentie: wanneer klanten iets kunnen kopen, is de kans groter dat ze vaker terugkomen - naar uw webshop
- Kostenreductie: meer succesvolle aankopen leiden tot minder retours
- Gepersonaliseerde marketing op basis van gebruikersinzichten

Vereisten & budgetindicatie

Op basis van het e-commerceplatform van de klant wordt een API-plugin aangeboden die slechts 1 dag inspanning van de interne marketing- en e-commerce- of IT-team vereist. Als er met een op maat gemaakt platform werkt, kan dit meer tijd en moeite kosten.

Daarbuiten zijn enkele basisvoorwaarden belangrijk voor een succesvolle implementatie van hyperpersonalisatie, en zo wordt ook bevestigd door deze use case:

- E-commerce platform: Een solide platform dat personalisatie ondersteunt via iframe & API-connecties.
- Retourproces: Duidelijkheid in retourcijfers en hun redenen.
- Data-infrastructuur: ERP- en PIM-systemen voor productinformatie, met voorkeur voor gecentraliseerde data en API-integraties.

Effect meten

- Leg belangrijke KPI's vast: Conversieratio (CVR), Average order Value (AOV), retourpercentages, ROI
- Meetmethodes: Doorlopende A/B-tests om de prestaties van gebruikers versus niet-gebruikers te vergelijken.
- Evaluatie van resultaten: Analyse van data om inzicht te krijgen in klantgedrag en optimalisatie potentieel en deze verwerken in een dashboard
- Verdieping in retours: Begrijpen van de redenen achter retours en hoe personalisatie deze kan verminderen.

Deze retail business case werd aangeleverd door Contour Lab voor het project *Marktverkenning innovatieve oplossingen retail van Hogeschool PXL Research Expertisecentrum Business Research.*

Meer informatie:

<https://retailinnovatie.pxl.be>

Over Contour Lab

SaaS voor Fashion E-Commerce

Contour Lab
Sint-Pietersvliet 7
2000 Antwerpen
+32 474483525
Christina Hadinoto
hello@contourlab.io
<https://www.contourlab.io/>