

Bessere Kundenberatung

Augmented Reality für dm-Mitarbeiter

von Jörg Rode

Dienstag, 06. März 2018



dm hat 25.000 Smartphones an seine Mitarbeiter verteilt. Jetzt erforscht der Drogerie-Riese, für welche neuen Geschäftsprozesse außer klassischen POS-Tätigkeiten sich die wandelnsinnvoll nutzen lassen - etwa für Kundenberatung mit Hilfe von AR.

Beim Eurocis-Forum hat dm-Drogeriemarkt den Prototyp einer App vorgestellt, die Filial-Mitarbeitern per Smartphone und Augmented Reality Informationen zu allen Artikeln eines Regalabschnitts zur Verfügung stellt. Ziel ist "die Verbesserung der Beratung", erläuterte Carolina Mehret von der firmeneigenen IT-Tochter Filiadata.

Auf Basis einer entsprechenden Suchanfrage in der App zeigt der Screen eines Smartphones zum Beispiel alle Deostifte ohne Alkohol in einem Regalbereich. Dabei wird die fotografische Darstellung des Regalabschnitts überlagert von roten Rahmen um alle Artikel, die die Eigenschaft haben.

Mit dieser Anwendung von Augmented Reality (AR) können Mitarbeiter Kunden, die spezielle Waren suchen, sehr schnell Auskunft zur Platzierung geben: Die Artikel springen optisch ins Auge, das Durchsuchen von Produktdaten entfällt. Mehret nannte auch andere Beispiele, bei denen die App im Gespräch mit Kunden helfen könnte: Durch Zeigen aller Sonnenlotionen mit bestimmtem Lichtschutzfaktor oder aller Anti-Aging-Cremes mit Retinol. Viele weitere Auskünfte seien denkbar.

dm hat Ende 2017 an fast alle Filialbeschäftigten in Deutschland insgesamt 25.000 Smartphones verteilt, die bereits im Echteinsatz Zugriff auf die Warenwirtschaft und damit unter anderem Umbuchungen, Bestellkorrekturen und den Start des Etikettendruckers geben. Daneben stellt dm den Mitarbeitern eine steigende Zahl von Apps für andere Arbeiten zur Verfügung, etwa zur Schicht-Einsatz-Planung oder für die aktive Nutzung des dm-Intranets Yammer. In diesem Zusammenhang war die Entwicklung der Augmented-Reality-App eine Art internes Forschungsprojekt über eine weitere denkbare Smartphone-Verwendung auf der Verkaufsfläche.

In der AR-App erkennt Bildverarbeitungs-Software des Herstellers Scandit den Barcode der Artikel am normalen Regaletikett. Zuverlässiger auch auf Abstand funktionieren aber nach den Testserfahrungen von dm QR-Codes, mit deren Hilfe die App größere Regalabschnitte abdecken kann. Der ERP-Bereich von dm-Filiadata hat den App-Prototyp zusammen mit dem IT-Systemhaus Allgeier entwickelt.

Schlagworte zu diesem Artikel:

dm-Drogeriemarkt Augmented Reality