



x-hoppers

Ihr Vorsprung gegenüber der Konkurrenz und bei Problemen im stationären Handel
Verbinden Sie Ihre Shop-Mitarbeiter und steigern Sie dadurch die Conversions



Anwendungsbereiche für Ihr Retail-Kommunikationssystem

Anwendungsbereiche von x-hoppers

Zwar verhalf die Konzentration auf Preis und Komfort dem E-Commerce zum Durchbruch, dennoch kann er eines nicht ersetzen: ein großartiges, individuelles Einkaufserlebnis im Geschäft und den sofortigen Zugriff auf die Ware. Zuweilen verhindern jedoch im Alltag auftretende Probleme, dass Ladengeschäfte ihr volles Potenzial ausschöpfen können.

x-hoppers ist die Lösung. x-hoppers ist ein umfassendes Retail-Headset-System, das Filialmitarbeiter untereinander vernetzt und dadurch die Verkaufszahlen erhöht.

x-hoppers verbindet all Ihre Shop-Mitarbeiter über einen gemeinsamen Sprachkanal, sodass Ihr gesamtes Verkaufsteam Probleme unverzüglich lösen kann. Das sorgt für ein besseres Einkaufserlebnis und hilft, die Konversionsrate zu erhöhen.

Das x-hoppers System ist besonders vielseitig und bietet zahlreiche Einsatzmöglichkeiten, die wir Ihnen in dieser Broschüre vorstellen.

Inhalt

Anwendungsbereiche von x-hoppers

- Durchsagen und Push-to-Talk
- Interne und externe Anrufe
- QR-Code für Kundenanfragen in der Filiale
- Predictive Retail Analytics zur Kundenbindung
- Sichere Kommunikation und umfassende Signalabdeckung

Erhöhung der Konversionsrate

- Self-Checkout-Kassen
- Online-Chat / Audio-Call mit einem Experten
- Bewegungssensoren und anderweitig eingesetzte Filialtechnik
- Probleme an der Ladenkasse
- QR-Codes in Umkleidekabinen
- Kundeninteraktionen auf Ihrer Website

Verbesserung der Arbeitsabläufe und Verminderung des Warenschwunds

- Vision mit KI-basierter Software für Überwachungskameras
- KI-gestützte Analysen und Transkriptionen von Gesprächen
- Performance Monitoring
- Effiziente Kommunikation in der Filiale, die den Warenschwund reduziert
- Komplette Kommunikationslösung für den Einzelhandel

Durchsagen und Push-to-Talk

Filialmitarbeiter, die das x-hoppers Headset tragen, sind über einen einzigen Sprachkanal (Broadcast) miteinander verbunden. Jedes Headset ist standardmäßig stummgeschaltet, um unerwünschte Kommunikation im Netzwerk zu vermeiden. Zum Sprechen drückt man einfach die Headset-Taste und lässt sie danach los, um die Stummschaltung wieder zu aktivieren (Push-to-Talk).

Dank dieser Vernetzung kann jeder Filialmitarbeiter eine Durchsage an Kollegen senden, etwa um Unterstützung anzufragen bei:

- Schwer zu beantwortenden Anfragen
- Beschädigten Produkten in den Regalen
- (Versuchter) Ladendiebstahl
- Sicherheitsvorfälle
- Fehlender Pausenabdeckung

Auch Mitarbeiter aus anderen Abteilungen können sich jederzeit von einem Gerät ihrer Wahl in den Broadcasts einwählen und mit den Kollegen im Verkaufsraum sprechen bzw. eine Frage stellen, z.B. nach der Verfügbarkeit eines Produkts.



Interne und externe Anrufe

Verkäufer können über ihre x-hoppers Headsets sowohl interne Anrufe von Kollegen als auch externe Anrufe von Kunden entgegennehmen.

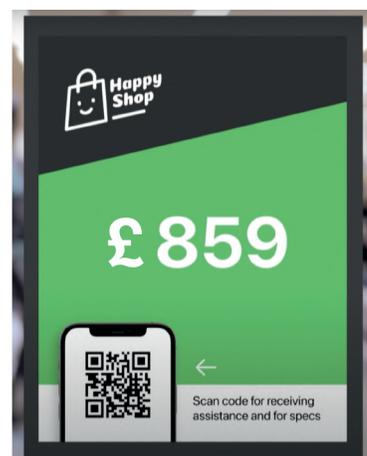
Dazu drücken Sie zweimal auf die Anruftaste am Headset. Wenn es sich um einen Anruf aus einer Warteschleife handelt, werden Sie automatisch mit dem nächsten Kunden verbunden.

Mit einem weiteren Doppelklick auf die Anruftaste wechseln Sie jederzeit vom externen Anruf zum Hauptkanal (und wieder zurück).

QR-Code für Kundenanfragen in der Filiale

Schluss mit jenen staubigen Anrufterminals, die im Laufe des Tages von vielen Menschen berührt wurden. Verwandeln Sie stattdessen jedes Produkt in einen kontaktlosen Call Point.

Wenn ein Kunde einen QR-Code scannt, werden die Filialmitarbeiter umgehend informiert, in welchem Bereich des Verkaufsraums Hilfe benötigt wird. Zudem können Interessenten beim Scan des QR-Codes auf eine spezielle Webseite weitergeleitet werden, um mehr über das Produkt zu erfahren.



Predictive Retail Analytics zur Kundenbindung

Warum sollte die Trend-Analyse von Kaufverhalten nur dem E-Commerce vorbehalten sein? x-hoppers stellt diese effizienten Tools auch für den stationären Handel bereit. Dank des QR-Code-Aufrufsystems in x-hoppers können Sie das Kundeninteresse und Engagement direkt in Ihrer Filiale verfolgen.

Das System erfasst jeden Scan, sodass Sie umfassende Daten darüber erhalten, wie Ihre Kunden mit dem Produktangebot interagieren – und zwar ganz ohne Beeinträchtigung Ihres Tagesgeschäfts. Bei Filialen mit mehreren Ein- und Ausgängen ist dies viel aussagekräftiger als die einfache Messung der Kundenfrequenz oder der Transaktionen am Kassenschalter.



Sichere Kommunikation und umfassende Signalabdeckung

Retail Headsets müssen über ein stabiles Netzwerk betrieben werden. x-hoppers basiert daher auf der DECT-Technologie (Digital Enhanced Cordless Telecommunications), die eine sichere Kommunikation über einen lokalen Kanal ermöglicht, der ausschließlich für Ihre Filiale bestimmt ist. Dank der DECT-Funktionalität nutzt x-hoppers ein dediziertes Netzwerk und kann – im Unterschied etwa zu Wi-Fi – mehrere Sprachsignale parallel verarbeiten.

Derartige DECT-Netzwerke bieten eine nahtlose Signalabdeckung für Filialen fast jeder beliebigen Größe. Mitarbeiter können sich auf der gesamten Verkaufsfläche frei bewegen, ohne sich Sorgen über Gesprächsunterbrechungen machen zu müssen.

Erhöhung der Konversionsrate

Self-Checkout-Kassen

Auch an Selbstbedienungskassen benötigen Kunden gelegentlich Hilfe – insbesondere, wenn sich ein Artikel nicht scannen lässt, ein Produkt einer Altersbeschränkung unterliegt oder anderweitig geprüft werden muss. Statt sich Rat suchend nach Personal umzusehen, können Kunden dank x-hoppers direkt über das Kassensystem Hilfe anfordern.



Stößt ein Kunde während des Bezahlvorgangs auf ein Problem, kann so ein Anruf automatisch generiert werden, der das Personal darüber informiert, an welcher Kasse die Hilfe benötigt wird.

Online-Chat / Audio-Call mit einem Experten

Durch das Scannen eines an einem Produkt oder einer Produktserie angebrachten QR-Codes kann ein Kunde auf die Produkt-Webseite weitergeleitet werden, wo er vie Zusatzinfos findet und einen Chat mit einem Produktexperten starten kann. Diese Option ist ideal für alle, die Chatten anderen Kommunikationsformen vorziehen.

Weiter gibt es die Option, einen Produktexperten direkt anzurufen. Dieser muss dafür nicht vor Ort sein, sondern kann sich auch in einer anderen Filiale oder gar im Homeoffice aufhalten. Auf diese Weise können die Verantwortlichen ihre Mitarbeiter dezentralisiert einsetzen und dabei sicherstellen, dass Kunden auch bei einer breiteren Produktpalette gut beraten werden.



Falls gewünscht, lassen sich auch Tablets statt der gedruckten QR-Codes einsetzen. Der Kunde tippt dann einfach auf den Bildschirm, um einen Audio- oder Videoanruf mit einem Produktexperten zu starten.

Bewegungssensoren und anderweitig eingesetzte Filialtechnik

Viele Kunden erledigen ihre Einkäufe lieber online und nutzen einen unkomplizierten Click & Collect-Service. Allerdings können sie schnell frustriert werden, wenn sie bei der Abholung auf einen verfügbaren Mitarbeiter warten müssen. Mithilfe von x-hoppers kann bei Eintreffen des Kunden an der Abholstelle eine Ansage über den Broadcast-Kanal durchgegeben werden: "Click & Collect-Nr. 71 ist eingetroffen und möchte sein Paket abholen."

Mit demselben System können Sie Sensoren am Eingang oder in einem beliebigen Warteschlangenbereich mit dem Kommunikationssystem im Shop verbinden. Das Verkaufspersonal wird dann in Echtzeit informiert, damit die Kunden nicht warten müssen.

Probleme an der Ladenkasse

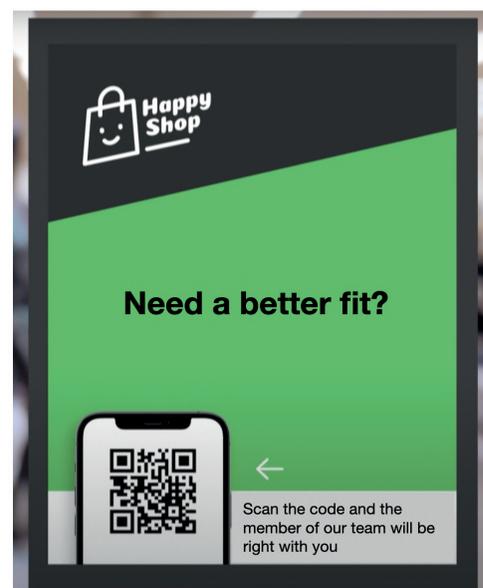
Artikel, die sich nicht scannen lassen, fehlendes Wechselgeld – all diese Probleme können an der Ladenkasse zu Verzögerungen führen. Immer wenn das Kassenspersonal dann eine Glocke läutet, um Hilfe zu rufen, werden die Kunden auf den Missstand aufmerksam gemacht. Dies schmälert das positive Käuferlebnis und kann Käufer veranlassen, ihren Shopbesuch abzubrechen oder gar, was noch schlimmer ist, davon überzeugen, woanders einzukaufen, was wiederum zu künftigen Umsatzeinbußen führt.

Mit x-hoppers können Mitarbeiter an der Ladenkasse per Knopfdruck auf ihrem x-hoppers Headset direkt mit Kollegen in der Filiale sprechen und um Hilfe bitten. Das beschleunigt die Kommunikation, verkürzt Wartezeiten und minimiert Störungen des Kundenerlebnisses.

QR-Codes in Umkleidekabinen

QR-Codes sind auch in Bekleidungsgeschäften von großem Nutzen. Wenn Kunden etwas in einer Umkleidekabine anprobieren, wünschen sie oft eine andere Größe. Ohne die Möglichkeit, einen Verkäufer zu benachrichtigen, brechen Kunden, die unter Zeitdruck stehen, ihren Kauf mitunter ab, statt selbst nach dem passenden Artikel oder einer helfenden Hand zu suchen.

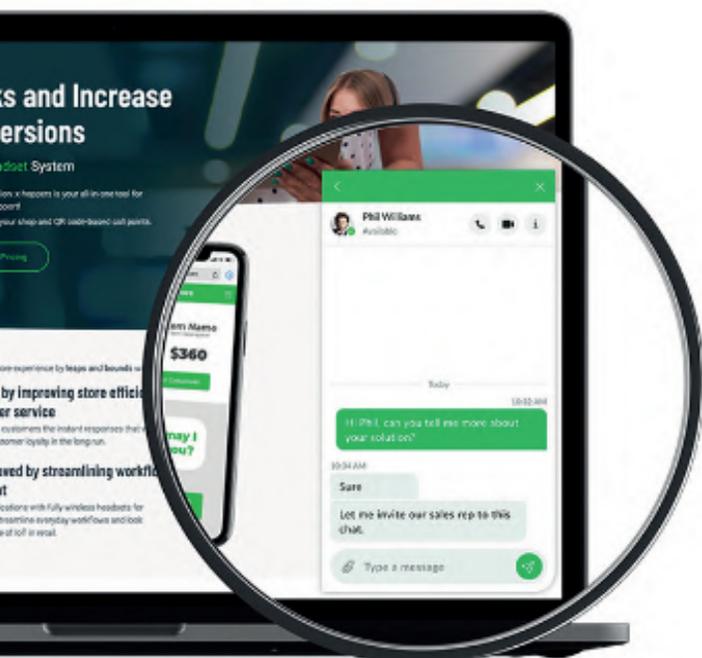
Glücklicherweise löst die Anbringung von x-hoppers QR-Codes in den Umkleidekabinen dieses Problem, da das Personal sofort weiß, wenn die Hilfe benötigt wird und diese schnell leisten kann.



Kundeninteraktionen auf Ihrer Website

Falls Ihr Shop über eine Website verfügt, können Sie eine Schaltfläche oder ein Widget integrieren, das Online-Kunden direkt mit Ihrem Verkaufsteam verbindet. So können Verbraucher per Chat oder Sprache interagieren, und Sie im Blick behalten, wie diese Anfragen abgewickelt werden.

Das System lässt sich so einrichten, dass Chats und Anrufe von Ihrer Website an Ihr Contact Center weitergeleitet werden. Bei Bedarf können die dort tätigen Kundendienstmitarbeiter dann die Verkäufer in der Filiale kontaktieren, um etwa die Produktverfügbarkeit zu erfragen. Alternativ lassen sich Anrufe von der Website auch direkt an ein x-hoppers Headset weiterleiten.



Verbesserung der Arbeitsabläufe und Verminderung des Warenschwunds

Veesion mit KI-basierter Software für Überwachungskameras

Warenschwund ist im Retail Business ein allgegenwärtiges Problem, und Ladendiebstahl ist leider eine der Hauptursachen. Zwar setzen viele Geschäfte Diebstahlsicherungen ein, doch diese schrecken die Täter kaum ab und sind nicht rund um die Uhr überwacht.

Dank der exklusiven Technologiepartnerschaft mit Veesion wird x-hoppers um KI-gestützte Diebstahlerkennung und das Einbinden effektiver Präventionsmaßnahmen ergänzt. Sobald die Überwachungskameras ein verdächtiges Verhalten identifizieren, ertönt eine Ansage über den Broadcast-Kanal und ermöglicht das Eingreifen des Sicherheitsdiensts.



KI-gestützte Analysen und Transkriptionen von Gesprächen

Abteilungsleiter und Führungskräfte benötigen Zugang zu Auswertungen und Statistiken, um Arbeitsabläufe im Retail Umfeld verbessern und effizienter gestalten zu können.

Dank des eingebetteten Analytics-System von x-hoppers lässt sich schnell feststellen, wer an einem bestimmten Tag dem Broadcast-Kanal beigetreten ist, wie viele Nachrichten gesendet wurden, wer gesprochen hat und wie lange.

Noch besser: Die Gespräche aus dem Broadcast können aufgezeichnet, transkribiert und zur weiteren Analyse an die entsprechenden Verantwortlichen gesendet werden.

Performance Monitoring

Teamleiter können sich jederzeit in den Broadcast-Kanal einwählen, um Performance und Qualität der Kommunikation im Blick zu behalten.

Mit x-hoppers können Verantwortliche zudem nachvollziehen, wann Mitarbeiter Broadcasts beitreten oder verlassen, indem sie Anruferdatenberichte zur Nachverfolgung nutzen. Achten Sie darauf, dass die Gesprächsdauer die Zeit angibt, in der das Headset getragen wird.

Effiziente Kommunikation in der Filiale, die den Warenschwund reduziert

Müssen Sie öfters an der Kasse zurückgelassene Tiefkühlprodukte wegwerfen? Was wäre wenn der Mitarbeiter an der Ladenskasse einfach eine Taste am x-hoppers Headset drücken und jemanden bitten könnte, den Artikel von der Kasse abzuholen und ihn schnell wieder in den Kühlraum zu legen? Das spart Zeit und Ihren Warenbestand.

Komplette Kommunikationslösung für den Einzelhandel

x-hoppers verfügt über ein umfangreiches Monitoring-Paket und bietet alles, was Sie brauchen, um sicherzustellen, dass die Gesprächsqualität konstant hoch ist und die Kunden mit jeder Interaktion zufrieden sind.

Entscheidend ist, dass die Kommunikationslösung Folgendes ermöglicht:

- die Verbesserung des Kundenerlebnisses
- den Zugriff Ihrer Kunden auf ein noch breiteres Spektrum an Know-how
- die Sicherstellung rascher und effizienter Hilfe für Kunden und Verkaufspersonal
- die Optimierung hinsichtlich Sicherheit und Monitoring
- die Verknüpfung Ihrer E-Commerce-Website mit dem Filialgeschäft

Erreichen Sie all das mit x-hoppers, dem kompletten Retail Headset-System, das Mitarbeiter im Einzelhandel vernetzt und im stationären Handel die Kundenbindung erhöht.



x-hoppers: Gewinner von zwei aufeinanderfolgenden **Visionary Spotlight Awards** für Best Emerging Technology Breakthrough (2022) und Overall Excellence (2023)

Demo anfragen:



Verbinden Sie Ihre Shop-Mitarbeiter
und steigern Sie dadurch die Conversions

www.x-hoppers.com