



futureproofretail.nl



IPAL ROBOT

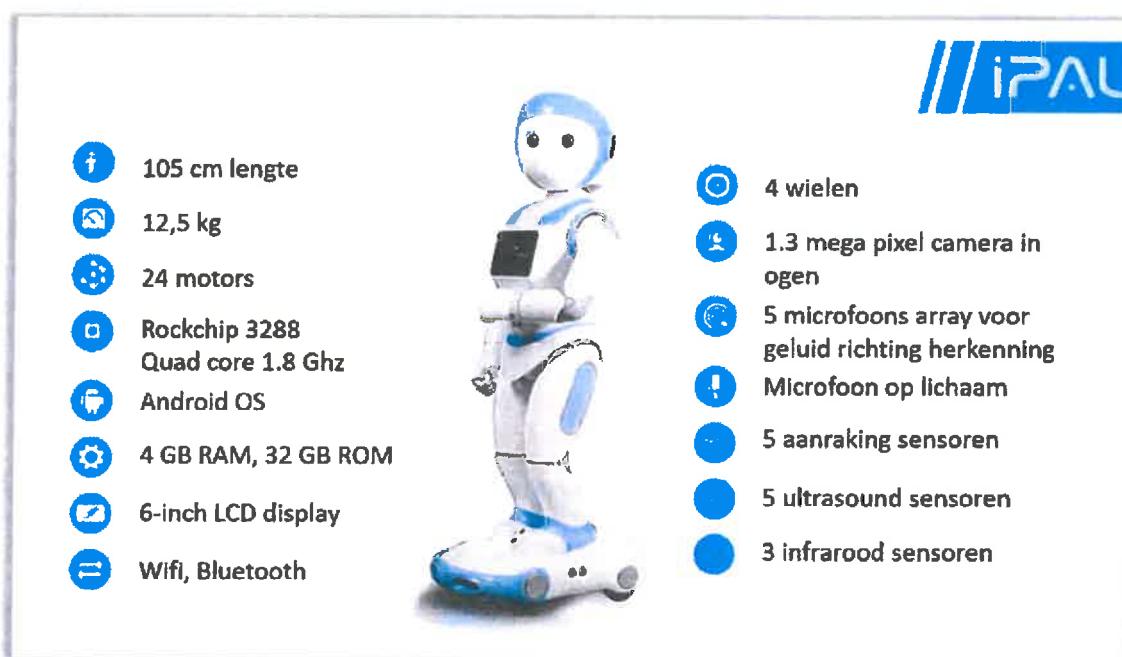
HANDLEIDING + BUSINESS TIPS

Hoofdstuk 4. Valorisatie: Instructie en business tips t.a.v. de I pal robot

Inleiding

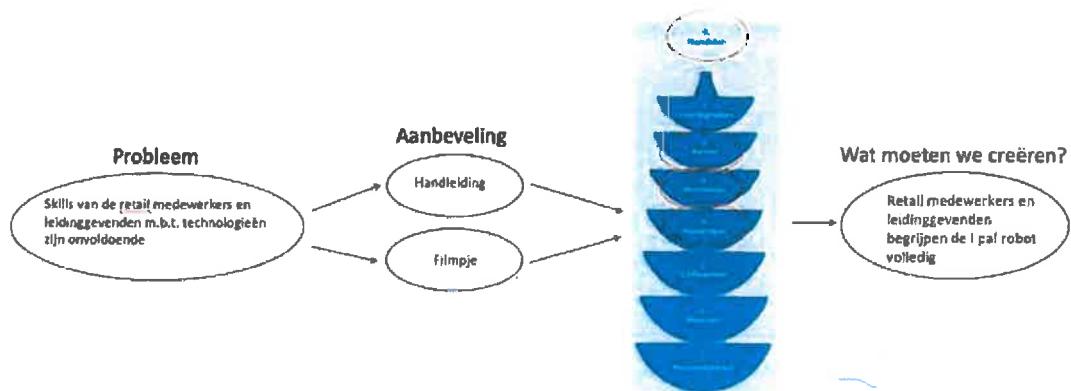
Uit de aanbevelingen komt een valorisatie voort. Een van de aanbevelingen is een duidelijke instructie voor de medewerkers, zowel in tekst als in beeld. De I pal robot is in het begin moeilijk te begrijpen. Dit komt met name door de geringe handleiding die erbij zit. In deze valorisatie wordt er een handleiding uitgewerkt. Deze handleiding wordt uitgewerkt in tekst, en in beeld door middel van een filmpje. Dit is een gestructureerd stappenplan, zodat de medewerkers en leidinggevenden alle acties gemakkelijk terug kunnen vinden in de handleiding.

Met deze handleiding worden 4 verschillende aspecten van de kwaliteiten tool verbeterd, namelijk: kennis, vaardigheden, motivatie en handelen.



Er zijn in principe twee niveaus voor de valorisatie, namelijk event niveau (korte termijn) en instore niveau (lange termijn). Er zijn verschillende business tips gerelateerd aan de I pal robot. Hieronder is het conceptueel model weergegeven voor de valorisatie zelf.

Conceptueel model



4.1 Uitwerking en visualisatie handleiding

Er zijn verschillende soorten sectoren waar de I pal robot voor gebruikt kan worden. De robot kan ingezet worden in de foodsector, maar ook in de non-food sector, bijvoorbeeld de retail sector. Voor de verschillende sectoren kan één specifieke handleiding/ filmpje worden gebruikt.

Food sector

De foodsector is een hele andere sector dan de non-food sector, zoals bijvoorbeeld retail. Echter is de food sector een hele interessante sector met betrekking tot de I pal robot. De robot kan in worden gezet als promotiemateriaal. De robot kan bijvoorbeeld rondrijden met filmpjes van gerechten of recepten die worden weergegeven op de tablet. De robot kan op beurzen rondrijden en een werknemer kan via de I pal robot (potentiële) klanten aanspreken. Dit is een manier van het uitzenden van informatie (narrow casting). Bij narrow casting wordt er informatie door middel van beeldschermen uitgezonden. Het wordt gebruikt om een specifieke doelgroep aan te spreken en een specifieke boodschap over te brengen. De I pal robot is een perfect medium om een specifieke boodschap over te brengen op een consument. De toegevoegde waarde ten opzichte van narrow casting is dat de I pal robot verplaatst kan worden. Dit houdt in dat de robot dus een meerwaarde heeft, omdat je deze op verschillende plaatsen kan neerzetten.

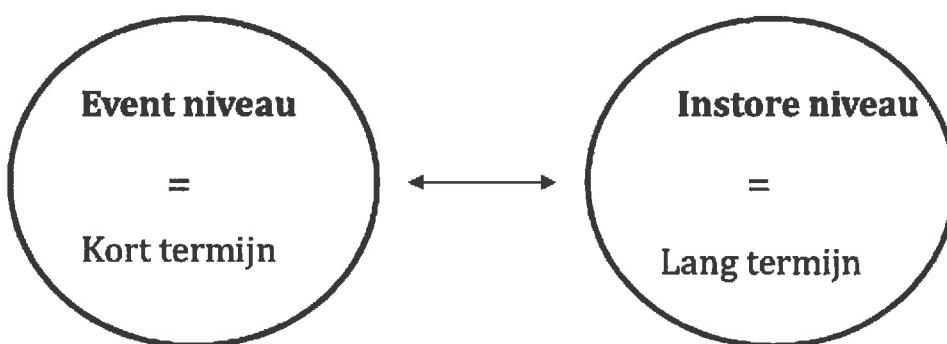
Non-food sector

De I pal robot kan ook een meerwaarde zijn voor de retail branche. Tijdens het onderzoek kwam naar voren dat het in deze sector vooral gaat om het vermaak van kinderen. Echter kwam er naar voren dat dit niet geldt voor kinderen jonger dan 5 jaar oud, omdat zij het nogal eng vinden. Dit probleem is op te lossen. De retailer kan de I pal robot ergens vestigen, zoals op een klein podium (zodat niemand bij de robot kan). Zet daarvoor dan een tablet neer, waardoor ook kleine kinderen samen met hun ouders kunnen spelen met de robot. Door de I pal robot zo te vestigen, is het niet eng voor de kinderen omdat ze niet in aanmerking komen met de robot zelf. Daarom is het belangrijk dat retail medewerkers en leidinggevenden de I pal robot voor 100% snappen en hierdoor de robot optimaal kunnen benutten. Zij zullen dan ook goed moeten observeren wanneer ze de robot kunnen inzetten. De robot kan dus ook op verschillende manieren worden gebruikt. In de retail branche kan de robot bijvoorbeeld al verschillen. In een baby-kinderwinkel kan de robot kindermuziek afspeLEN en speels gedrag vertonen, maar in een herenmodezaak kan het klassieke muziek afspeLEN en een wat formeler gedrag vertonen. Het is dus belangrijk dat het gedrag van de I pal robot afgestemd wordt op de doelgroep.

Zorg en onderwijs zijn twee hele belangrijke sectoren. De robot wordt ingezet om leerlingen kennis te laten maken met programmeren en bijvoorbeeld het maken van apps. In de zorg wordt de I pal robot toegepast op bijvoorbeeld kinderen met autisme en gebruikt voor onderzoeken bij kinderen. Kinderen zijn vaak gespannen wanneer ze worden onderzocht. De I pal robot kan ervoor zorgen dat deze kinderen worden vermaakt, gerustgesteld en afgeleid door middel van bijvoorbeeld spellen.

Event niveau en instore niveau

Er kan een tweedeling worden gemaakt voor de inzet van de robot, namelijk op event niveau en instore niveau. Deze twee niveaus worden kort uitgelegd hieronder.



Event niveau

De I pal robot kan worden ingezet op event niveau. Dit wil zeggen dat het voor een korte periode is en slechts wordt gebruikt bij een speciale gelegenheid. Ook kan een stad of dorp ervoor kiezen om een I pal robot aan te schaffen om zo in kosten te besparen. De robot is dan in bezit van het centrummanagement en zij zijn verantwoordelijk voor de verhuur van de I pal robot. Stel, het centrummanagement van Delft koopt een I pal robot, dan kunnen zij deze verhuren aan de verschillende retailers in Delft. De robot wordt dan bijvoorbeeld onderling verhuurd aan de Albert Heijn, die hem voor een week huurt. Een andere retailer, bijvoorbeeld INSTORE Conceptstore kan de robot de week erop lenen wanneer ze een event hebben. De I pal robot is dus in bezit van het centrummanagement en wordt verhuurd door het centrummanagement aan de verschillende retailers wanneer zij een event hebben. De retailers betalen dan een bedrag aan het centrummanagement.



Hierbij is het belangrijk dat retail medewerkers en leidinggevenden terug kunnen kijken in een handleiding als zij even iets niet weten. Op event niveau kan de I pal robot op verschillende manieren worden ingezet. Een retailer kan zich bijvoorbeeld onderscheiden van andere retailers door de robot een persoonlijke twist te geven. Een voorbeeld hiervan is dat bijvoorbeeld INSTORE Conceptstore alle klanten vanuit het klantenbestand een mail sturen met een persoonlijke QR-code. Men zal naar de winkel moeten gaan om deze QR-code in te leveren. Hoe gaat het nou in zijn werking?

De klant gaat naar de winkel en houdt de QR-code voor de ogen van de I pal robot. Deze robot leest de QR-code af en verwelkomt de klant dan persoonlijk. Stel "Lotte" houdt de QR-code voor de ogen van de I pal robot, dan zegt de I pal robot: "Goedemiddag Lotte, welke bij INSTORE Conceptstore. Vandaag zijn speciaal voor jou de spijkerbroeken met 5% korting." Zo werf je door middel van een robot meer klanten naar de winkel en kan een retailer zich onderscheiden van een ander. Dit is dan ook een idee voor retailers om zich te onderscheiden voor hun klanten.

Instore niveau

De I pal robot wordt bij instore niveau ingezet voor het lange termijn. Een retailer schaft de robot aan en zal dus ook een duidelijke instructie moeten krijgen. Het verschil tussen event niveau en instore niveau is dat er een verschillend kostenplaatje aan verbonden zit. Bij instore koop je de robot of huur je hem op lange termijn, en bij event niveau dan huur je de robot op korte termijn. Bij instore moet het ook vanaf het begin duidelijk zijn hoe de I pal robot werkt, zodat retail medewerkers en leidinggevenden aan de slag kunnen en steeds meer handelingen kunnen uitvoeren met de robot (de robot laten praten, bewegen en bijvoorbeeld filmpjes laten afspelen).

De I pal robot kan worden verkleed. Een retailer kan ervoor kiezen om de robot aan te kleden met een stijl die bij de onderneming past (bijvoorbeeld een T-Shirt of een muts). Een retailer kan de robot in de etalage zetten en de robot kan bewegen en de aandacht trekken van de passanten. De robot kan ook praten, zodat mensen het aan de buitenzijde horen en vervolgens de keuze maken om naar binnen te gaan.

4.2 Promotie

Het is de bedoeling dat de I pal robot steeds bekender gaat worden en het voor retailers interessant wordt deze te gaan gebruiken. De promotie van de handleiding bij het verhuren/verkopen van deze I pal robot is hierbij belangrijk. Het is belangrijk dat het duidelijk wordt voor de onderneming dat het optimale resultaat wordt bereikt wanneer alle kennis over de I pal robot aanwezig is. Deze promotie wordt op een creatieve manier gedaan. Er kan geadverteerd worden in kranten van ondernemingsverenigingen, social media en beurzen (Brightday). Op de afbeelding hiernaast is de I pal robot te zien op Brightday. Ook kan er geadverteerd worden op bepaalde doelgroepen door middel van Google Adwords advertenties.



Tevens is het wellicht interessant om bijvoorbeeld op een beurs zoals de Modefabriek de I pal robot rond te laten rijden, mensen te begroeten en te praten. Ook kunnen de kinderen die daar rond lopen worden vermaakt door spelletjes en filmpjes op de I pal robot. Verder wordt de I pal robot veel ingezet in de zorg en in het onderwijs. Er zal dus een andere sector moeten worden benadrukt (retailsector). Doordat de robot in de zorg en onderwijs al redelijk bekend is, kan er via die sectoren ook worden promoot. Er kan worden adverteert op dezelfde kanalen zoals hierboven is beschreven, alleen dan moet het artikel worden gericht op andere sectoren.

De I pal robot heeft momenteel een aantal partners, waarmee hij wordt gepromoot. Deze partners komen uit de zorg sector en het onderwijs. In de retail sector kun je het beste werken met het draaien van pilots. Er wordt dan afgesproken met retailers dat zij de I pal robot een week krijgen. Retailers zullen dan wel berichten moeten plaatsen op hun sociale kanalen (website, Instagram en bijvoorbeeld Facebook).

Er kan bijvoorbeeld een I pal robot worden ingezet bij een winkel aan de dam (Amsterdam) onder begeleiding van studenten. Uit onderzoek zal blijken dat de verkopen in de desbetreffende winkel worden verhoogd door de robot. Zo zullen retailers inzien dat de I pal robot een meerwaarde is en zullen retailers de robot promoten.



Een retailer kan promoten door middel van een quiz. De robot kan vragen stellen aan de klant. Heeft de klant deze goed beantwoord dan kan de robot een dansje doen of bijvoorbeeld juichen. De I pal robot kan dan ook worden ingezet voor een enquête.

4.3 Budgettering handleiding

I pal robot	Bedrag
Kopen	3900,-
Huren	600,- (per dag)
Onderhoud (licentie)	350,- (per jaar)

De I pal robot kan niet worden geleased. Huren komt vrijwel alleen voor wanneer men de I pal nodig heeft voor 1 dag. Dit komt omdat de huurprijs erg hoog is (600,- per dag). Als de robot voor een week nodig is dan kan een retailer deze beter kopen, dan huren. Lease gebeurt nog niet bij de I pal robot. Het gebeurt wel bij andere robots, maar dit zijn vaak robots die tienduizenden euro's waard zijn.

Onderhoud

Men betaald op jaarbasis 350,-. Dit is dus eenmalig per jaar 350,- aan onderhoud. Men krijgt jaarlijks software updates en andere updates die de I pal robot nodig heeft. Ook de supportkosten zitten in dit bedrag.

Garantie/verzekering

Er zit 1 jaar garantie op de robot, dus wanneer er iets kapot gaat (wat een persoon niet zelf heeft verricht) kan deze robot worden vervangen of worden gemaakt. De verzekering zal men ook zelf moeten afsluiten en betalen. De I pal robot behoort tot de inboedelverzekering, net zoals bijvoorbeeld andere computers. Een bedrijf kan ook de I pal robot verzekeren bij het gebruik op event niveau.

Zoals eerder aangegeven kan de robot collectief worden aangeschaft. Het voordeel is dat bijvoorbeeld het centrummanagement de I pal robot aanschaft en hem in het gebied verhuurd. Dit zullen opbrengsten zijn voor het management, die hiermee de kosten van de robot kunnen dekken en eventuele promotie kosten kunnen dekken. Men kan er ook voor kiezen om het groter aan te pakken en op regionaal gebied te investeren in de I pal robot. Verschillende onderneming verenigingen (denk bijvoorbeeld aan Rotaryclubs) kunnen de I pal robot huren voor een event. Dit zal erin resulteren dat de I pal robot gebruikt kan worden voor verschillende doelgroepen, segmenten en sectoren.

Verder zitten er verschillende baten aan de I pal robot. De I pal robot zorgt voor een hogere winkelbeleving en meer vermaak. Klanten hebben behoefte aan beleving in de winkel. Door hierop in te spelen wordt er bijgedragen aan de klanttevredenheid. Tevens zal de verblijfsduur toenemen door de I pal robot. Vooral kinderen worden vermaakt, en hierdoor blijven ouders langer in de winkel en zijn ze sneller geneigd over te gaan in aankoop.

Kosten handleiding en filmpje

Eigenschappen handleiding

Eigenschappen algemene handleiding	Handleiding I pal robot
Pagina's	25
Kleur	Volledig in kleur
Formaat	A4 (210x297)
Printwijze	Dubbelzijdig
Papiersoort	Standaard (wit 80 gr)
Afwerking	Wire-O inbinden
Bindrug	Ringband metaal
Voorkant	Transparant (plastic)
Achterkant	Wit (zeer stevig)

Totaal: €10,99,-

Algemene informatie:

- Totale prijs inkoop €10,99
- Marge 2,7

€10,99x2,7= €29,99

Kosten filmpje

Met betrekking tot het filmpje wordt er een aanschaf bedrag in rekening gebracht bij de retailers. Een retailer betaald eenmalig 19,99,-. De retailers ontvangen het filmpje en zij kunnen dit dan ook ontelbare keren bekijken, wanneer zij iets niet begrijpen.

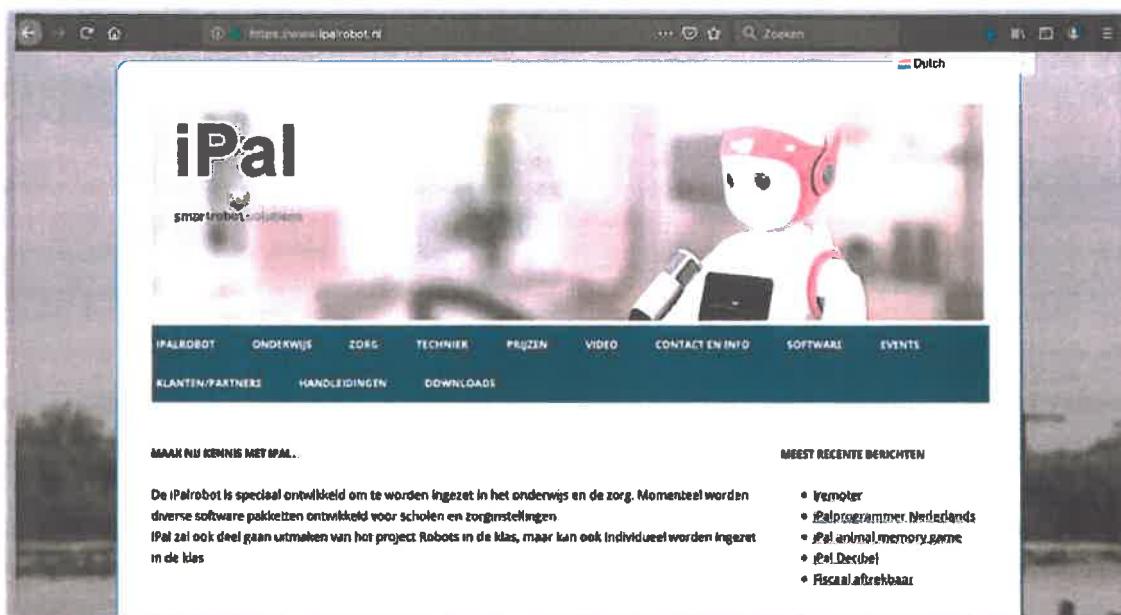
4.4 Risicomanagement en implementatie handleiding en filmpje

Risicomanagement

Customer care is belangrijk bij de I pal robot. Wanneer men iets niet begrijpt of vragen heeft, moeten deze worden beantwoord. Customer care is erg belangrijk, om men tevreden te houden. Mond tot mondreclame is een van de beste reclames en daarom zullen vragen/ problemen direct opgelost moeten worden. Iemand kan iets niet begrijpen, maar zij moeten ook hulp kunnen ontvangen wanneer er iets kapot gaat.

Als er iets kapot gaat, komt de verzekering natuurlijk aanbod.

Als men vragen heeft kan er worden gemaild en gebeld naar Smartrobot.solutions. Ook kan men zijn of haar naam en emailadres doorgeven en wordt men teruggemaild over desbetreffende vragen. De tijden zijn flexibel, namelijk 08:00-21:00 door de weeks en in het weekend zijn de ook bereikbaar. Tevens kan men de robot opsturen, wanneer deze stuk is of het niet meer doet of een bedrijf gaat naar het adres en haalt de robot daar op. Een bedrijf kan de robot vaak repareren, alleen dat duurt ongeveer een dag of 2/3.



Handleiding & filmpje

De handleiding wordt zowel in tekst als in beeld weergegeven.

In tekst: in de handleiding wordt er een gestructureerd stappenplan inclusief afbeeldingen weergegeven, zodat u elke stap die hoort bij het kennismaken met de I pal robot gemakkelijk terug kan vinden. De handleiding is een pdf-bestand waarin alles gemakkelijk terug te vinden is. Deze handleiding is gebaseerd op bestaande handleidingen.

In beeld: in deze handleiding wordt door middel van een kort filmpje van ongeveer 1,5 minuut uitgelegd hoe de I pal robot werkt. Verder worden er een aantal business tips visueel weergegeven. Ook alle stappen die in de tekstuile handleiding voorkomen, komen hier weer terug. Het is dus handig voor de retailer om eerst het filmpje te bekijken, en als er dan nog iets niet duidelijk is, dit weer terug te zoeken in de tekstuile handleiding.

Door middel van de handleiding worden de retail werknemers en leidinggevenden geactiveerd om aan de slag te gaan met de I pal robot. Men kan terugvallen op handleiding en of het filmpje als ze het even niet helemaal meer weten. De handleiding en het filmpje worden in de bijlagen weergegeven.