

A1 Konzepte

QUEUE MANAGEMENT & INTERAKTIVE TYPBERATUNG



Queue Management

ANFORDERUNGEN und VORGEHENSWEISE



Für A1 Shops soll ein Warteschlangen Management konzipiert werden, das im Gegensatz zu herkömmlichen Lösungen Innovationscharakter besitzt und Kunden persönlicher anspricht.

a

ANFORDERUNGEN

- Einfache Bedienung für Kunden aller Zielgruppen inkl. Fallbacklösungen
- Flexible Integration und Skalierbarkeit des Gesamtsystems
- Persönliche Ansprache der Kunden über "Name"
- Berücksichtigung von System-Erweiterungen für zusätzliche Features auf Kunden- und Unternehmensseite

b

VORGEHENSWEISE

- Festlegung von Basis-Funktionalität für erste Testphase
- Konzeption von Erweiterungsphasen

Queue Management

STEP 1: ANMELDESCREEN



Einführung "Queue Management": Alle Kundenanfragen und Beratungsgespräche MÜSSEN über Warteliste abgewickelt werden.

Die Anmeldung erfolgt über eine Fullscreen-App, die auf Android Tablets dargestellt werden.

Der Anmeldescreen zeigt:

- "Welcome"-Screen mit "Call To Action" Button
- Anzeige für aktuell geschätzte Wartezeit
(Durchschnittswert)



Queue Management

STEP 2: ANMELDUNG ÜBER NAME



Besucher, die sich für die Warteschlange anmelden, werden nicht über unpersönliche Nummern, sondern über deren Namen aufgerufen.

Ein Wunschname muss angegeben werden. Es wird nicht nach Vor- und Nachname gefragt. Eine "anonyme" Anmeldung wird ermöglicht.

Der Eingabescreen zeigt:

- Eingabefeld für Name
- Screenshotstastatur für Eingabe
- Bestätigungsbutton



Queue Management

STEP 3: ANMELDEBESTÄTIGUNG



Nach erfolgter Anmeldung wird der Bestätigungsscreen gezeigt.

Der Bestätigungsscreen wird für einige Sekunden angezeigt und wiederholt den zuvor eingegebenen Namen. Danach wird wieder der Willkommen-Screen geladen.

Der Bestätigungsscreen zeigt:

- Bestätigungsmeldung
- Wiederholung des Anmeldenamens
- Aktuelle Wartezeit (Hochrechnung)



Queue Management

OPTIONALE ZUSATZFUNKTIONEN



Das Anmeldesystem lässt sich über zusätzliche Features erweitern.

Um die Usability des Anmeldetools zu erhöhen, lassen sich weitere, zusätzliche Eingabemöglichkeiten integrieren.

Mögliche Anmeldevarianten:

- Eingabe per Spracherkennung
- Eingabe per Screenshotstastatur
- Anmeldung per NFC Tagging



Queue Management

OPTIONALE ZUSATZFUNKTIONEN



Der Willkommen Screen kann für die Darstellung zusätzlicher Informationen genutzt werden.

Über die Integration von zusätzlichen Modulen können hilfreiche Zusatzinformationen am Screen angezeigt werden.

Einige Vorschläge:

- Hinweise zu anderen Filialen
- Produktpromotions einblenden
- Umfragen einblenden



Queue Management

STEP 4: BEARBEITUNG DER WARTELISTE



Auf den Terminal-Screens der A1 Kundenbetreuer sorgt ein "Queue Management" Tool für die reibungslose Abwicklung der aktuellen Kunden Warteschlange.

Das Programm listet alle aktuell angemeldeten Personen in tabellarischer Form nach Anmeldezeit auf. Über den Button "annehmen" beginnt der jeweilige Kundenbetreuer mit dem Beratungsgespräch und ruft die Person mit dem angeführten Namen auf.

Zusätzliche Funktionen:

- Anzeige der Personenanzahl und Wartezeit
- Manuelles Hinzufügen von Personen
- Löschen von Personen aus der Warteschlange

Warteschlange

6 Personen Wartezeit: 12 Minuten

Platz	Name	Zeit	Aktionen
01	Max Mustermann	09:30	
02	Maria Muster	09:32	
03	Pippi Langstrumpf	09:37	
04	Edi	09:40	
05	Khaled Hosseini	09:42	
06	Mario Mustermax	09:44	

[zur Warteschlange hinzufügen](#)

Queue Management

STEP 5: PROTOKOLIERUNG DES BERATUNGSGESPRÄCHS



Das "Queue Management" Tool zeichnet sämtliche Zeitpunkte (Anmeldung, Aufruf durch Kundenberater, Ende des Beratungsgesprächs) auf.

Nachdem eine Person aus der Warteliste akzeptiert wurde, wird anstelle der Anmeldezeit ein Timer eingeblendet. Der Kundenberater erfüllt nun sein Beratungsgespräch.

Zusätzliche Funktionen:

- Berater kann immer nur eine Person bearbeiten
- "Beenden" Button stoppt Timer und berechnet die durchschnittliche "Wartezeit" neu.
- "Zurück" Button reiht aktuellen Kunden zurück in Warteschlange

Warteschlange

5 Personen Wartezeit: 14 Minuten

	Max Mustermann	00:29	↻	✓
01	Maria Muster	09:32		
02	Pippi Langstrumpf	09:37		
03	Edi	09:40		
04	Khaled Hosseini	09:42		
05	Mario Mustermax	09:44		

[zur Warteschlange hinzufügen](#)

Queue Management

OPTIONALE ZUSATZFUNKTIONEN

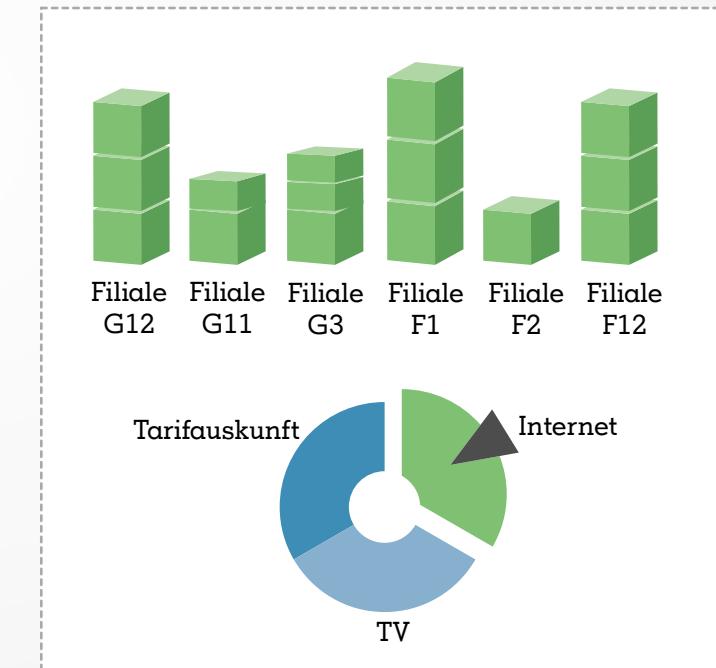


Die über das "Queue Management" Tool gesammelten Daten können für unterschiedliche, weiterführende Analysen herangezogen werden.

Analysen der gesammelten Daten können für die Findung von Optimierungsmaßnahmen und langfristig für eine Verbesserung der Kundenberatung herangezogen werden.

Beispiele für Auswertungsmöglichkeiten:

- Durchschnittliche Wartezeit: In welchen Filialen wird zusätzliches Personal benötigt?
- Verknüpfung mit CRM Daten: durch Erweiterung des Tools um Klassifizierungen der Beratungsgespräche kann auf Kundenbedürfnisse eingegangen werden.



Queue Management

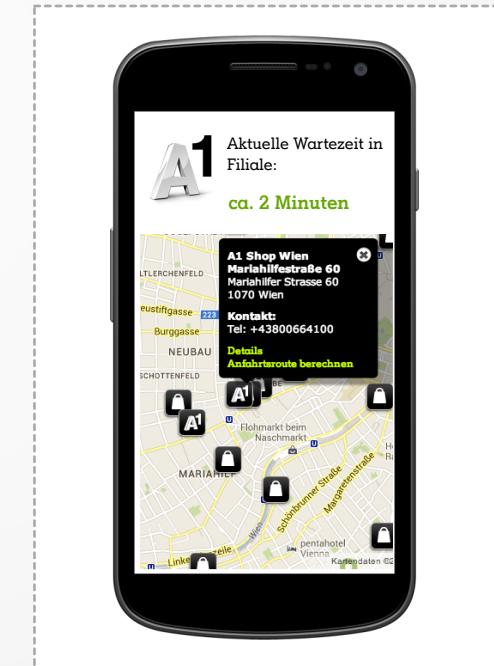
OPTIONALE ZUSATZFUNKTIONEN



Anmeldung über Smartphones. Eine eigens eingerichtete URL gibt Auskunft über die nächstgelegenen A1 Shops und ermöglichen Einsicht in aktuelle Wartezeiten und bietet die direkte Anmeldung an.

In Verbindung mit der GPS Funktion auf Smartphones wird die aktuelle Position des Kunden errechnet. Auf einer Map werden die nächstgelegenen A1 Shops eingezeichnet.

Über einen Klick auf den entsprechenden Store werden aktuelle Wartezeiten und ein Link zur Online-Anmeldung eingeblendet.



Typ Beratung

ANFORDERUNGEN und VORGEHENSWEISE



Für Verkaufspulte soll ein Tool zur Typ Beratung entwickelt werden, das Verkäufern einen spielerischen Einstieg in ein Verkaufsgespräch ermöglicht.

a

ANFORDERUNGEN

- Soll für unterschiedliche Produktgruppen einsetzbar sein.
- Einfache, unkomplizierte Bedienung
- Gesprächsbegleitendes Hilfswerkzeug zur Feststellung von Kundeninteresse

b

VORGEHENSWEISE

- Festlegung von "Kunden-Typen"
- Zuweisung von Produkten zu den einzelnen Typen
- Visualisierung dieser Matrix über "Gamification Konzept"

Typ Beratung

VARIANTE "MIX MAX"



Das Kinderspiel "Mix Max" dient als Vorlage für ein Typ Beratungstool zur Feststellung des Kundenprofils.

Pro Kundentyp wird eine Figur kreiert, die anhand ihrer Kleidung und dazu gehöriger Accessoires zusammengestellt wird. Pro Figur sind 4 Einzelteile (Kopfbedeckung, Gesicht, Oberkörper, Unterkörper) verfügbar. Ziel ist es, aus den zur Verfügung stehenden Einzelteilen eine neue, individuelle Figur zu schaffen, die dem Interessensprofil des Kunden entspricht.

Beispiele für Figuren:

- Hipster (Mütze, Kopfhörer, Schal, Bart, Hosenträger, Röhrenjeans, Laptoptasche)
- Business Typ (Kurzfrisur, Bluetooth Kopfhörer, Anzug, iPad)
- Nerd (Wilde Frisur, Brille, Star Wars T-Shirt, iPhone, Katze)



Typ Beratung

VARIANTE "MIX MAX"



Typ Beratung

VARIANTE "PAPER DOLLS"



In dieser Variante wird zunächst ein Hauptcharakter über Basiskriterien gewählt (Geschlecht, Alter, Familie); im zweiten Schritt können diesem Charakter Kleidung und Accessoires zugeteilt werden.

Eine große Auswahl an Gegenständen, die sich in Stil und Anwendung deutlich unterscheiden, können per Drag&Drop auf den Charakter gezogen werden. Die Wahl der Teile ergibt ein grobes Kundenprofil, das mit dem Produktangebot abgeglichen werden kann.

Beispiele für Kleidung und Gegenstände:

- Bekleidung (sportlich, leger, straight, bunt,...)
- Accessoires (Kopfhörer, Tablets, Kopfbedeckungen,...)
- Sonstige Gegenstände (TV Gerät, Poster, Musikinstrumente, Laptop,...)



Typ Beratung

VARIANTE "MIX MAX"



Typ Beratung

VARIANTE "SLIDERS"

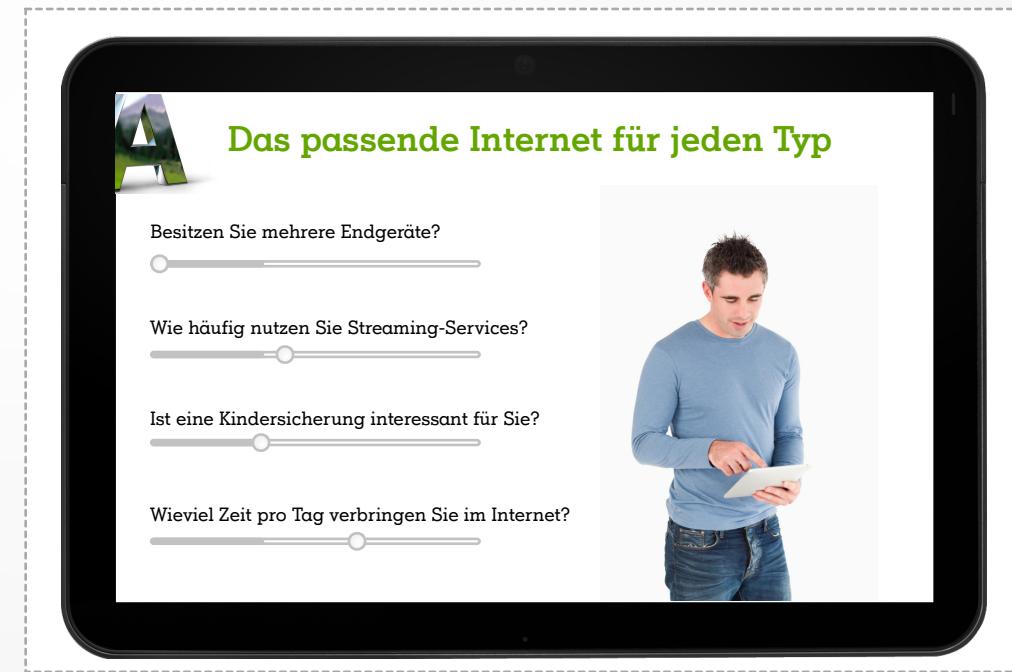


Die "klassische" Erfassung des Kundenprofils wird über Fragen erstellt. Über Slider können die Antworten über eine Bewertungsskala von 1-10 abgegeben werden.

Die Beantwortung der Fragen spiegelt sich in einem "interaktiven Video" wider. Ein Avatar reagiert auf abgegebene Antworten mit unterschiedlichen Aktionen

Beispiele für Aktionen:

- Avatar holt Smartphone aus der Hosentasche
- Avatar öffnet Laptop
- Avatar schaltet TV Gerät ein



Typ Beratung

ZUSATZFUNKTIONEN UND MEHRWERTE



Für das Typ Beratungstool lassen sich zusätzliche Funktionen und Mehrwerte finden, bzw. kann es auch abseits vom Shop zum Einsatz gebracht werden. Folgend einige Anregungen:

a

NUTZUNG IN ANDEREN KANÄLEN

- Facebook/Mobile App
- Banner Kampagne
- über "Bastelbögen" zum Selbstausdrucken

b

DATENANALYSE

- Auswertung der Profildaten für Optimierung von Produktpaketen



Das war's

NOCH FRAGEN? FÜR WEITERE INFOS STEHEN WIR GERNE ZUR VERFÜGUNG



Neulinggasse 29 | 21
1030 Wien

Tel: +43 1 330 15 78
office@ontourmarketing.at
www.ontourmarketing.at



Neulinggasse 29 | 21
1030 Wien

Tel: +43 1 330 15 78 666
Email: office@soulmen.at
www.soulmen.at

Copyright

THE CONTENTS OF THE DOCUMENT AT HAND ARE STRICTLY
CONFIDENTIAL AND PROPERTY OF SOULMEN.AT GMBH

USE AND DISTRIBUTION - IN EXTRACTS OR COMPLETE - IS NOT
ALLOWED WITHOUT THE EXPLICIT APPROVAL OF SOULMEN.AT GMBH

