



## Juwelierkette Chow Tai Fook

Heute und in Zukunft ist es für den Handel wichtig, Kenntnisse über den Kunden, seine Einkaufsgewohnheiten und Einkaufsverhalten zu erhalten. Allerdings finden es viele Händler im stationären Geschäft schwierig, die Vorlieben ihrer Kunden zu erkennen und Kundenverhalten zu messen.



Die in Hongkong ansässige Juwelierkette Chow Tai Fook mit über 2000 Filialen in Hongkong, China und Macao setzt dazu unter anderem RFID-Technologie ein. Aktuell erfasst die Lösung die Kundengewohnheiten während des Einkaufens. Weiterhin wird ein für den Kunden interessantes Kundenerlebnis erzeugt und die Technologie in der

Logistik genutzt.

Bis dato hat der Juwelier die Kundenvorlieben und die Einkaufsgewohnheiten über Fragebögen und Beobachtungen durch das Verkaufspersonal erfasst. Die Daten zu den Interessen der Kunden und welche Stücke sie letztlich gekauft haben, konnten allerdings nicht ohne großen Aufwand erfasst werden.

## Was sind die problematischen Prozesse bei einem Juwelier?

Langweilige und zeitaufwendige Aufnahme und Inventarisierung der Schmuckstücke - eine undankbare Aufgabe, die das Verkaufspersonal vom Verkaufsgespräch abhält  
Aufwendige Prozesse, um die Produktbewegungen im Geschäft und im Regal zu verfolgen  
Erfassung und Dokumentation von Kundendaten und Kundengewohnheiten während des Verkaufsgesprächs

Innovative Technologien, wie z.B. RFID (Radiofrequency Identification) schaffen hier Verbesserungen.

## RFID Tablet für Instore Analytics

Dazu hat ein ortsansässiger Technologieanbieter dem Juwelier ein sogenanntes RFID-Tablett entwickelt. Dieses Tablett ist unter anderem in der Lage, die mit RFID-Etiketten



versehenen Schmuckstücke zu lesen und entsprechende Informationen bereit zu stellen: Produktinformationen zu den Schmuckstücken, die auf ihm liegen, wie Preis, Gewicht, Goldgehalt, Bestand, etc..

Aber auch Kundendaten können darüber erfasst bzw. ein kurzer Kundenfragebogen mit

Informationen zu Alter, Kaufgrund, etc. ausgefüllt werden.

Es lassen sich interessante Daten sammeln wie:

Welche Produkte werden dem Kunden gezeigt und an welchen Produkten hat der Kunde verstärktes Interesse?

Wie oft nimmt der Kunde die Produkte in die Hand, betrachtet diese, zu welchem Zeitpunkt, an welchem Tag?

Weitere, beobachtete Kundeneigenschaften werden nach dem Kundengespräch ins System eingepflegt, wie Alter, Geschlecht und Interesse des Kunden

Anzeige von detaillierten Produktinformationen hin zum Kunden und für den Verkäufer fürs Verkaufsgespräch



## Product features display and price calculation



63F00002112  
位置(行號): F205 (60)

售價: 20,515  
[人民幣 (RMB)] 16,453  
金重: 1.329 兩  
工值: 1,632 (原: 2040)  
金類: 999.9黃金  
其他: 鍊長: 18.00

## Exchange rate conversion

貨幣	匯率
1 港幣 (HKD)	1
2 人民幣 (RMB)	0.808
3 美金 (USD)	7.72
4 加幣 (CAD)	7.1
5 新台幣 (TWD)	0.2
6 日元 (JPY)	0.075
7 英鎊 (GBP)	13.1
8 歐羅 (EUR)	10.4
9 澳洲元 (AUD)	7.1
10 紐西蘭元 (NZD)	6.6
11 瑞士法郎 (CHF)	8.5
12 泰國銖 (THB)	0.2
13 新加坡元 (SGD)	6.1
14 美金 (USD) - 機場專用	7.7

## Stock check in other POS

本行 本區 全公司



中央櫃號: 170519  
光沙鑲鑽大形花卉頸鍊

貨號	分行寄存	位置	貨主	金重	長度/尾圍	圖口
63F00002118	尖六	F117		1.327	18.00	0
63F00002112	尖七	F205		1.329	18.00	0
63F00002113	尖十(九龍酒店)	F999		1.313	18.00	0
63F00002119	尖十三	F206		1.327	18.00	0



## Instore Analytics Ergebnisse

Die vom intelligenten Tablett gesammelten Daten werden nach der Sammlung anschließend in die eigene Cloud gesendet und ausgewertet. Nachdem diese Informationen über jeden Tag erfasst und gesammelt werden und das noch über verschiedene Filialen hinweg ergeben sie eine Unmenge von interessanten Daten, die ausgewertet folgende Analyseergebnisse liefern:

- Nachgefragte und populäre Schmuckstücke
- Topseller
- Mögliche interessante Produkte
- Demographische Kundeninformationen
- Gekaufte Produkte versus angesehene Schmuckstücke

## Was bringt die RFID Technologie?

Also, was sind die wesentlichen Vorteile des Einsatzes dieser Technologie und Instore Analytics:

- Informationsinput für neue Produktentwicklungen
- Besseres Verständnis für Kundenwünsche
- Image als Technologieführer
- Reduzierung der Inventurzeiten und Inventuraufwände

## Zeitersparnisse bei der Inventur und Logistik

Erst einmal liegt ein wesentlicher Nutzen in den vielfältigen Erkenntnissen über die Kunden, die die Lösung dem Chow Tai Fook-Management liefert. Weiterhin kommt es zu Zeitersparnissen in der Logistik und der Inventurerfassung.

Vor Einführung der Lösung hatten die Mitarbeiter dreimal täglich pro Filiale eine Inventur durchzuführen. Heute werden die mit RFID-versehene Preislabels an den einzelnen Schmuckstücken mit einem Handscanner einfach in allen Prozessstufen der Logistik gelesen. Auch wenn die Schmuckstücke in der Auslage unter Glas liegen.

Nach einer längeren Pilotphase prognostizierte ein Managementvertreter des Juweliers eine Zeitersparnis durch RFID von über 50-60%. Das bedeutet, dass das Verkaufspersonal viel mehr von seiner Arbeitszeit auf die Kundenberatung und Kundengespräche verwenden kann.

Insgesamt ein Mehrwert für den Kunden und den Juwelier.

Bilder: Stocksnap.io, Chow Tai Fook, Computerworld Hongkong 2016