



Kleidung einzukaufen kann für die Kunden schon recht anstrengend sein. Frau/man streift durch den Shop, sieht das eine oder andere und nimmt es erst einmal mit. Bald hängen diverse Kleidungsstücke über dem Arm, mehrere Bügel ziehen die Finger lang.

Nun fragt sich die kaufwillige Kundin, ob jetzt nicht doch der Besuch einer Umkleidekabine besser wäre, um schon einmal etwas von den begehrten Stücken „abzuarbeiten“. Die Arme und Finger werden jedenfalls immer länger.

Man schreitet also zur Umkleide, entkleidet sich, probiert, verwirft, überlegt und dann....die Hose ist zu eng, geht nicht zu. Eine andere Größe muss her, Personal ist nicht in Sicht- oder Rufweite. Also halb entkleidet, die Hose festhaltend, Bluse oder Pullover über den offen stehenden Bund drapiert und alle Wertsachen in der Umkleide zurück lassend, ohne

Schuhe auf Socken durch den Verkaufsraum tippeln, die Hose eine Nummer größer heraus suchen und schnell wieder zurück.

Nun klappt es, die Hose passt. Man frickelt sie wieder auf den Bügel und hängt sie sich über einen Finger. Allerdings steht man nun noch vor dem Berg der Kleidungsstücke, die man nicht kaufen möchte und fragt sich, ob man diese nun wieder zurück sortieren muss. Ein sichernder Blick in den Gang...niemand schaut...einfach alles liegen lassen und schnell zur Kasse.

Jede(r) hat das schon einmal erlebt. Und die Situation wird bei Bademoden oder Unterwäsche nicht einfacher. Shopping-Erlebnis oder gar -Genuss geht irgendwie anders.

Die App als persönlicher Verkaufsassistent

Macy's hat in diesem Sommer seinen Shop für Bade- und Sportmoden in Manhattan Beach, Kalifornien, umgerüstet und bietet seinen Kundinnen nun ein echtes Einkaufserlebnis: Die digitale Umkleide.

Alle Artikel, die im Verkaufsraum ausgestellt sind, können durch einfaches Scannen mit dem Smartphone - die entsprechende App vorausgesetzt - in den eigenen Warenkorb gelegt werden. Andere Größe, andere Farbe? Kein Problem, einfach hinzu wählen. Schon hier könnte man direkt kaufen, aber es ist auch möglich, sich jetzt die ausgewählten Stücke in einer Umkleidekabine bereit legen zu lassen. Man bekommt die Nummer der Umkleide in der App angezeigt.

In der Kabine hängt wiederum ein Tablet an der Wand, an dem weitere Größen oder Farben angefordert werden können, die dann sofort (innerhalb 30 Sekunden) aus einem Schacht fallen. Kleidungsstücke, die man nicht kaufen möchte, wirft man einfach in einen anderen Schacht und sie werden aus dem eigenen Warenkorb gestrichen.

Auf dem Tablet werden Empfehlungen und Kombinationen angezeigt, weitere Kleidungsstücke können angefordert werden.

Hat man seine Produkte zusammen, kann man diese an einem Terminal im Laden ganz

bequem im Self-Check-Out bezahlen.

Im Einsatz ist hier die Lösung von Hointer. Nadia Shouraboura, frühere Amazon-Managerin, Gründerin und CEO von Hointer sagt: "For swimwear, it works by far the best. For activewear, it was useful but not over-the-top useful. So that's exactly where we're going to stay: within items that require 100-percent try on. Next is denim - obviously you have to try it on, very hard to buy - and shoes."

Laut Shaouraboura hätte diese Lösung bei Macy's nur rund 200 US\$ je Umkleide gekostet und der Handel würde von Personaleinsparungen profitieren.

Update Dezember 2018: Die Webseiten von Hointer sind offline.

Schneller an bessere Daten

Nun ist es nicht nur so, dass mit dieser Lösung eine wirklich gute und störungsfreie Omni-Channel-User-Experience geschaffen wurde. Der Handel profitiert auch durch detaillierte und schnelle Informationen zu den angebotenen Produkten.

Es wird wesentlich schneller sichtbar, welche Artikel häufig anprobiert werden und welche auch gekauft. Fällt ein Produkt dadurch auf, dass es offensichtlich gefällt und oft probiert, dann aber nur selten gekauft wird, kann gleich und nicht erst Wochen später überprüft werden, welches Problem mit dem Produkt besteht und Nachbesserungen vorgenommen werden.

Mit solchen Lösungen kann der stationäre Einzelhandel gegenüber dem Online-Handel punkten und das Einkaufen am Point of Sale wieder zu einem Erlebnis machen.

Hier noch einmal das Video von Hointer zum Woosh Fitting Room:



Mit dem Laden des Videos akzeptieren Sie die Datenschutzerklärung von YouTube.

[Mehr erfahren](#)

Video laden

YouTube immer entsperren