

Rausklick

Digitale Anwendungen zur Kundenrückgewinnung

Klicken wir uns aus der Krise mit smarten Tools und Lösungen. 12 Punkte für eine clevere Auswahl:



Datenschutz

Die Nutzung und Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Anwendung muss mit den datenschutzrechtlichen Anforderungen konform sein. Datenschutzrelevante Informationen müssen durch den Dienstleister verständlich und transparent dargestellt werden.



Daten- und Informationssicherheit

Gemäß den Schutzzielen „Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit“ muss sichergestellt werden, dass ein unbefugter bzw. unkontrollierbarer Zugriff auf die Daten nicht erfolgen kann, die Vollständigkeit und Richtigkeit der Daten gewährleistet wird und die Daten für den Anwender ohne Beeinträchtigungen zugänglich sind.



Einfache und unkomplizierte Anwendung

Die digitale Anwendung sollte unkompliziert und schnell implementierbar sein. Das Onboarding, die Registrierung und die Bedienung des digitalen Tools sollte sowohl für den Anwender als auch für den Kunden einfach zu handhaben sein. Idealerweise besteht die Möglichkeit der Nutzbarkeit über alle digitalen Devices und Kanäle hinweg. Eine QR-Lösung könnte beispielsweise dazu beitragen, dass keine Installation einzelner Apps notwendig ist.



Interoperabilität der Lösungen und Vernetzungsfunktion

Die digitalen Tools sollten Standards und Schnittstellen bieten, um die Interoperabilität unterschiedlicher Lösungen sicherzustellen und eine möglichst geschäfts- und branchenübergreifende Anwendung zu ermöglichen. Bereits bestehende Plattformen und Systeme sollten angemessen integriert werden. Erstrebenswert ist, mithilfe der digitalen Anwendungen die Vernetzung zwischen Unternehmen aus Handel, Gastronomie, Dienstleistungssektor und Freizeitwirtschaft zu stärken, zum Beispiel durch Vorschlags- und Empfehlungssysteme.



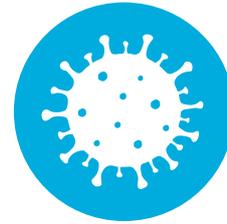
Freiwilligkeit des Einsatzes

Die Freiwilligkeit des Einsatzes und die Nicht-Diskriminierung bzw. Nicht-Ausschließung von Personen, die die digitalen Lösungen nicht nutzen können oder möchten, muss bewahrt bleiben. Hybridlösungen kombinieren die Nutzung der digitalen Anwendungen mit der Möglichkeit, die Dienste auch spontan vor Ort in Anspruch nehmen zu können, zum Beispiel durch Ticketausgaben oder Kartenvorverkaufsstellen.



Verlässlichkeit

Die Verlässlichkeit und Genauigkeit bei der Zählung und Messung sind von entscheidender Bedeutung. Das mögliche Ausmaß der Fehler, zum Beispiel Verstöße der zugelassenen Personenbegrenzungen aufgrund von Zählfehlern, muss eingeschätzt und angemessen berücksichtigt werden.



Rausklick

Digitale Anwendungen zur Kundenrückgewinnung



Nutzen

Die digitale Lösung sollte einen erkennbaren Mehrwert für den Kunden bzw. den Anwender bieten. Auf Kundenseite kann sich dieser Nutzen beispielsweise durch Zeitersparnis ausdrücken. Für den Anwender kann neben der Steuerung von Besucherströmen und der Optimierung des Besucheraufkommens durch weiterführende Funktionen ein zusätzlicher Nutzen generiert werden, zum Beispiel die Optimierung von Geschäftsprozessen durch die Aufbereitung von Kundendaten.



Nachnutzung

Ziel sollte es sein, dass Anwender und Kunden die digitalen Applikationen auch über den Zeitraum der Pandemie hinaus nutzen können und möchten. Dafür ist vor allem entscheidend, dass der Kunde die Anwendung nicht als eine reine Einschränkung empfindet, sondern als positive und nützliche Erfahrung wahrnimmt und von den Effizienzvorteilen überzeugt wird. Einen langfristigen Nutzen auf Anwenderseite können die Tools zum Beispiel für die Besucherlenkung sowie für Geschäftsbereiche wie Marketing bieten.



Erweiterbarkeit und Offenheit des Systems

Durch weiterführende Funktionen und Schnittstellen zu anderen Diensten, beispielsweise Kassen- und Abrechnungsfunktionen, können der Nutzen und die Praktikabilität der Anwendung gesteigert werden. Die Integration von Gutschein- oder Rabattsystemen könnte darüber hinaus helfen, um den Konsum wieder anzukurbeln. Die Lösung sollte insgesamt eine möglichst hohe Flexibilität aufweisen und kurzfristig auf neue gesetzliche Regelungen und Anforderungen des Anwenders einstellbar sein.



Integration der epidemiologischen Anforderungen

Die Integration von geltenden Beschränkungen und Hygienevorschriften in die Anwendungen kann die Anwender und Kunden bei der Einhaltung und Umsetzung der Maßnahmen unterstützen. Angesichts möglicher Dynamiken sowie unterschiedlichen Regelungen zwischen Bund, Ländern, Regionen oder Kommunen sollten Schnittstellen für automatisierte Updates der Vorschriften integriert werden bzw. die Möglichkeit einer manuellen Anpassung durch den Anwender bestehen.



Echtzeit- und Prognosedaten

Die Verfügbarkeit von Echtzeit-Daten, zum Beispiel durch Laserfrequenzmessungen, ermöglicht Anwendern und Kunden, dynamisch auf eine Situation reagieren zu können. Durch den Einsatz von KI bei Prognose-Systemen kann die Auslastungsplanung optimiert werden. Funktionen wie Auslastungsbarometer können dem Kunden die Frequentierung mitteilen und unterstützen bei der Tätigkeit von Spontaneinkäufen oder -besuchen. Sie können auch dazu beitragen, neue Kunden oder Besucher in weniger frequentierte Orte anzuziehen.



Geringe Kosten

Ein ausgewogenes Nutzen-Kosten Verhältnis ist ein entscheidendes Kriterium für die Akzeptanz und Anwendung der Applikationen.