



Augmented Reality opent nieuwe deuren voor Skantrae

CASE SKANTRAE

AANLEIDING

- ✓ Assortiment beter laten aansluiten op interieur van de klant
- ✓ Verbeteren klantbeleving en verhogen klanttevredenheid
- ✓ Betere productvisualisatie
- ✓ Groeiambitie

OPLOSSING

- ✓ Augmented Reality applicatie

VOORDELEN

- ✓ De potentiële klant ziet de deur in de werkelijke omgeving
- ✓ Verbeterde Customer Experience
- ✓ Conversie naar de website

Skantrae uit Zevenaar is al ruim 40 jaar actief op de Nederlandse en Belgische deurenmarkt. Het bedrijf heeft een zeer breed assortiment en opereert via een netwerk van dealers.

Skantrae innoveert voortdurend en dat heeft geleid tot de vooraanstaande marktpositie die het bedrijf nu heeft. Het concern zet geavanceerde Augmented Reality technologieën in om de klant een optimale beleving en zo een beter advies te bieden. Daartoe werkte Skantrae nauw samen met Recreate.

Skantrae, het merk voor de vakman, heeft een omvangrijk assortiment met vele verschillende soorten deuren en accessoires. Kwaliteit staat hierbij voorop. Tegelijkertijd is het concern trendsetter en ontwikkelt zij nieuwe

deurenseries in eigen huis, waardoor zij altijd kan beschikken over een onderscheidend en actueel assortiment. Consument en dealer hebben toegang tot deze producten op de website via desktop en mobile devices. Alle informatie over deuren is op die manier altijd dichtbij. Sinds kort heeft Skantrae, samen met Recreate, een tool ontwikkeld die deze statische productinformatie tot leven brengt.

VIRTUELE DEUR IN JE WOONKAMER

Recreate werkt sinds 2014 aan innovatieve en disruptieve technologie, die volledig aan de unieke situatie

van de klant wordt aangepast. Omdat beleving een steeds grotere rol speelt, vertaalt Recreate deze technieken in Augmented en Virtual Reality. Skantrae, onderdeel van Deli Home, zocht met in het achterhoofd innovatie de samenwerking op met Recreate. "Het resultaat is een mobiele Augmented Reality tool waarmee gebruikers meer dan 250 Skantrae binnendeuren kunnen bekijken in hun eigen woonruimte", vertelt Remco Koppenol, Manager Purchase & Marketing bij Skantrae. "Gebruikers kunnen de mobiele app downloaden op hun smartphone of tablet. Door gebruik te maken van de camerafunctie van het device kunnen zij een deur virtueel in hun eigen woning zichtbaar maken. Zo kan de dealer of de potentiële klant bekijken welke deur het beste in het interieur past."

CUSTOMER EXPERIENCE

Augmented Reality is een technologie die de realiteit en de virtuele wereld met elkaar verbindt. In het Nederlands betekent 'Augmented Reality' letterlijk: toevoeging aan de werkelijkheid. Het stelt een leverancier als Skantrae in staat een extra dimensie toe te voegen aan statische productinformatie. Koppenol: "De klant ziet direct hoe een deur in zijn interieur past en dat is een unieke ervaring. De customer experience is zo goed dat de klant eerder geneigd is op de website van Skantrae de prijslijst te bekijken of contact op te nemen met een dealer in de buurt." Daardoor verdient Skantrae de investering in deze mobiele app vanzelf terug. Driekwart van de app-gebruikers komt uiteindelijk op de website. Vervolgens is het zaak deze 'hot leads' te converteren.

"Gebruikers kunnen de mobiele app downloaden op hun smartphone of tablet. Door gebruik te maken van de camerafunctie van het device kunnen zij een deur virtueel in hun eigen woning zichtbaar maken. Zo kan de dealer of de potentiële klant bekijken welke deur het beste in het interieur past."

REMCO KOPPENOL
MANAGER PURCHASE & MARKETING

"De customer experience is zo goed dat de klant eerder geneigd is op de website van Skantrae de prijslijst te bekijken of contact op te nemen met een dealer in de buurt."

REMCO KOPPENOL
MANAGER PURCHASE & MARKETING

De app van Skantrae is erg simpel in gebruik. "Dat moet ook", weet Remco Koppenol. "Wanneer de gebruiker lang moet zoeken naar functionaliteit of naar knoppen, dan haakt hij af. In de app opent de gebruiker zijn camera en de betreffende ruimte komt in beeld. Vervolgens kiest de gebruiker via een overzichtelijk keuzemenu een van de binnendeuren en voegt deze virtueel én in 3D aan de ruimte toe. Op het scherm ontstaat een nieuwe werkelijkheid: de bestaande ruimte smelt samen met de gekozen deur." De gebruiker kan door het Skantrae assortiment swipen en bepalen welke deur, met welk soort glas, het beste in zijn ruimte past. Daarna kiest hij de details van de deur zoals de kleur, het deurbeslag en om een goede indruk te krijgen van het eindresultaat. Dit resultaat kan ten slotte ook nog gedeeld worden via e-mail en social media.

PAPIEREN BROCHURE KOMT TOT LEVEN

De app biedt nog een tweede optie. Naast de lifesize Augmented Reality functie biedt de Skantrae app ook de optie om diverse deuren uit de binnendeuren brochure in 3D te bekijken. Dat kan simpelweg door de brochure op tafel te leggen en de camera op een pagina met het app icoontje te richten. Zo krijgt de gebruiker een nog beter beeld van de deur voordat hij deze in werkelijkheid ziet.

Skantrae voorziet met de mobiele applicatie duidelijk in een behoefte. "We merken dat de consument steeds meer en steeds beter geïnformeerd is en dat hij naar de service van verschillende aanbieders kijkt. Ook, en misschien zelfs wel juist, wanneer het gaat om investeringen in het woongenot. Met deze mobiele app met Augmented Reality hebben we een stapje voor op de concurrentie omdat de app-gebruik-

ker al een indruk heeft van de deuren van Skantrae en weet welke het beste in zijn interieur passen. De stap naar een dealer is dan een stuk kleiner geworden”, besluit Koppenol.

E-COMMERCE

De ontwikkeling van de app past in een trend. In het 'What's Happening Online'-onderzoek, dat Ruigrok NetPanel vorig jaar uitvoerde, kwam naar voren dat 30% van de e-commerce transacties met een mobiel device gebeurt. En dit aandeel blijft groeien. Dat komt vooral door het feit dat steeds meer webshops en websites responsive zijn en dus geschikt zijn voor ieder type beeldscherm. Daarnaast is het vertrouwen in mobiele applicaties toegenomen. Mobiel betalen is gemeengoed geworden. Tot nog toe is de Skantrae app niet gekoppeld aan een webshop. Klanten, dealers en medewerkers moeten eerst vertrouwd raken met deze manier van werken. En vooralsnog dient er altijd een expert bij te komen om de deur op de juiste manier in te meten.

“Met deze mobiele app met Augmented Reality hebben we een stapje voor op de concurrentie omdat de app-gebruiker al een indruk heeft van de deuren van Skantrae en weet welke het beste in zijn interieur passen.”

REMCO KOPPENOL
MANAGER PURCHASE & MARKETING

Wat wel tot de mogelijkheden behoort is een koppeling met een ERP-omgeving, om informatie over voorraad of levertijd direct te kunnen presenteren. App-ontwikkelaar Recreate heeft al eerder slimme toepassingen ontwikkeld die, in samenwerking met HSO, worden gekoppeld aan Microsoft Dynamics om de klant uiteindelijk een compleet beeld te kunnen geven en van alle informatie te kunnen voorzien.

