

JOSEPHS

# Was Kunden wollen

Ein Produkt auf den Markt zu bringen, es im Laden oder Online-Shop anzubieten und zu hoffen, dass es möglichst oft gekauft wird, war früher. Heute werden die Bedingungen für einen erfolgreichen Verkauf wissenschaftlich erforscht. In Nürnberg hat jetzt die Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services SCS in Kooperation mit der Friedrich-Alexander-Universität einen 400 m<sup>2</sup> großen Testladen, das JOSEPHS, eröffnet.

Im JOSEPHS in der Karl-Grillenberger-Straße 3 können Hersteller seit Ende Mai ihre neuesten Prototypen zeigen und ohne großes finanzielles Risiko testen, ob ihr Konzept funktioniert. Aber auch Händler haben hier die Chance, Sortiment, Services und vieles mehr von realen Kunden im Vorfeld ausprobieren zu lassen. Angelegt ist dieses Forschungsprojekt auf drei Jahre.

„Händler können auf uns zukommen“, sagt Projektleiterin Heike Karg vom Fraunhofer Institut. „Wir hören genau hin, wo sie unsicher sind, setzen uns mit ihnen zusammen und überlegen, ob vielleicht ein Pop-up Store, also ein kurzfristiger Test-Laden, an dieser Stelle eine Möglichkeit wäre, das Konzept mittels Kundenhilfe zu optimieren.“ Die Kosten richten sich nach dem jeweiligen Forschungsvertrag. Bis August lautet das Thema im JOSEPHS „Kreativ mit Hand und Fuß“. An vier Stationen haben Besucher verschiedene Möglichkeiten: So bemalt etwa die kleine Anja gerade mit ihren Eltern und Freundinnen Kinderschuhe der Firma Skribbies. Die Achtjährige findet das toll und denkt, dass man auch sein Lieblings-Shirt auf diese Weise verschönern könnte. Wer Probleme hat, passende Schuhe zu finden, ist bei Mifitto gut aufgehoben, einem Dienstleister, der eine passgenaue Größenberatung für Schuh- und Bekleidungshändler im Online- und Stationärhandel anbietet. Der Besucher kann seine Fußmaße (dank App und 3D-Fußscanner) und die Innenmaße der Schuhe exakt vermessen. Die Technologie könnte bei Online-Shops die hohe Retourenquote verringern.

Um die Wünsche der Kunden zu interpretieren, werden ihre Reaktionen mit modernster Technik wie etwa einem Ortungssystem aufgezeichnet, das die Wege im Laden speichert. Mittels einer Kamera und der Software „SHORE“ können Emotionen erkannt werden – unter Umständen mit wertvollen Hinweisen für Forscher, Entwickler und Unternehmen. Alle Daten werden anonym gespeichert.

Auskunft zum JOSEPHS geben: Projektleiterin Heike Karg, Tel +49 (0)911 27436525, heike.karg@scs.fraunhofer.de und Stefan Wolpert, Tel +49 (0)911 580619546, stefan.wolpert@scs.fraunhofer.de.

[www.scs.fraunhofer.de](http://www.scs.fraunhofer.de)



Foto: Kurt Fuchs/Fraunhofer SCS

Ein Besucher lässt gerade seine Füße scannen, um zu erfahren, welcher Schuh ihm passen würde.