



JAN 2022

PRAXIS BERICHT

BUSINESS CASE Spontainable GmbH

ZUM THEMA „Transparenz zwischen
Kunde und Vertrieb“

Projektteam: Lukas Köder, Simon Oed, Tamara Würstle
Projektkoordination: Valerie Bass

AUSGANGSLAGE

Ziel der Projektkooperation zwischen dem Kompetenzzentrum Smart Services an der HTWG Konstanz und der Spootainable GmbH war es, die Transparenz zwischen dem Kunden und dem Vertrieb zu erhöhen. Die Spootainable GmbH ist ein von zwei Studentinnen im Jahr 2018 gegründetes Start-up, welches eine nachhaltige Löffelalternative anbietet und damit den Plastiklöffeln, insbesondere in Eisdielen und anderen Gastronomiebereichen, den Kampf ansagt. Neben dem nachhaltigen Löffel („spoonie“), der aus Abfallstoffen der Lebensmittelindustrie hergestellt wird, bietet das Unternehmen mittlerweile auch weitere Produkte, wie den „twirly“ an, der als Umrührstäbchen vornehmlich in Heißgetränken zum Einsatz kommt. Die Spootainable GmbH vertreibt den Großteil ihrer Produkte direkt an Eisdielen und Dessertanbieter über Telefonakquise, E-Mails, Besuche vor Ort oder Auftritte auf Messen. Nach dem Erstkontakt werden dem Interessenten Proben zugesendet, woraufhin sich Spootainable Feedback und gegebenenfalls einen Auftrag erhofft. Allerdings entsteht oftmals die Situation, dass Interessenten (insbesondere im Gastronomiegewerbe) häufig schwer zu erreichen und zeitlich eingegrenzt sind, wenn es um das Einholen von Feedback oder Folgegespräche geht. So ist beim Versenden von Proben der Kontaktabbruch oder das erschwerte Einholen von Feedback einer der größten Punkte, wieso potenzieller Umsatz verloren geht oder Kunden nicht gewonnen werden. Nach dem Versenden der Proben verliert sich der Kontakt, da die Interessenten häufig keine Zeit für ein ausführliches Feedback haben oder telefonisch nur schwer zu erreichen sind.

Ziel des Projekts ist es daher, mit Hilfe einer digitalen Lösung Transparenz zwischen Vertrieb und Kunde zu schaffen, um beispielsweise aufkommende Fragen zu klären, Feedback einzuholen und neue Kunden zu gewinnen. So soll das klassische „Hinterhertelefonieren“ digitalisiert und effizient gestaltet werden und ein schnelles und einfaches Tool eingeführt werden, um nach dem Versenden von Proben Feedback einzuholen.

ANALYSE

Im Anschluss an das Kick-off Meeting des Projekts wurde durch mehrere Gespräche, zum einen mit der Gründerin und Geschäftsführerin und zum anderen mit einer Mitarbeiterin aus dem Vertrieb, die Ist-Situation erarbeitet.



Abbildung 1: Das Produkt von Spootainable GmbH

Außerdem wurde das Probenpaket, welches die Interessenten zugesendet bekommen, untersucht, um Optimierungsmöglichkeiten auszumachen. Mit Hilfe einer Literaturrecherche und weiteren Gesprächen mit Experten wurden zwei Lösungsmöglichkeiten erarbeitet. Diese sind zum einen ein QR-Code und zum anderen eine Lösung in Form einer Augmented Reality (AR) gestützten Plattform.

Bei der Lösung mit einem QR-Code scannt der Interessent diesen mit seinem Smartphone oder Tablet ein, der Code ist im inneren des Probenpakets enthalten. Durch diese Verknüpfung von der Offline- und der Onlinewelt landet der Interessent auf dem Erklärvideo, welches auf der Webseite von Spootainable geschaltet ist. Sobald der Interessent das Erklärvideo angeschaut hat, kann er auf der selben Webseite runterscrollen und findet direkt die Feedbackplattform und den Kontakt zum Vertrieb. Hierbei können auch Verweise auf Rabatte und Gutscheine erfolgen.

Die zweite Möglichkeit eines Extended Packagings wäre, eine AR-Lösung zu implementieren, bei der ein Printmedium (Flyer oder Broschüre) mit einer AR-Erkennung ausgestattet wird, welches das Smartphone oder Tablet per App oder Code erkennt. Hierbei wird aus dem Printmedium ein interaktives Bewegtbild erzeugt und der Interessent bekommt allerlei Optionen zum Produkt auf dem Smartphone angezeigt. Beispielhafte Inhalte könnten das Erklärvideo, Bilder, die Feedbackplattform oder eine Verknüpfung zum Social Media Kanal sein.

Im Folgenden wurden die beiden Alternativen mit Hilfe einer Nutzwertanalyse bewertet. Hierbei wurden die Kriterien mit der Spontainable GmbH abgestimmt. Neben den Implementierungskosten, der Usability für den Kunden und der Möglichkeit zum Generieren von Feedback wurden insgesamt acht Kriterien bewertet. Anschließend wurde eine Handlungsempfehlung erarbeitet, die im Rahmen des Service Innovation Day am 21.01.2022 vorgestellt wurde.



Abbildung 2: Die beiden Gründerinnen (links: Julia Piechotta, rechts: Amelie Vermeer)

HANDLUNGSEMPFEHLUNG

Die Handlungsempfehlung zur Erhöhung der Transparenz zwischen Kunde und Vertrieb ist in mehrere Schritte gegliedert. Zunächst ist es unerlässlich, dass die Spooonainable GmbH ein Erklärvideo zum Produkt und zum Unternehmen produziert. Dieses soll dem Interessenten den Use-Case des Produkts verdeutlichen und den Gedanken hinter der Sinnhaftigkeit von Abfallvermeidung erklären. Ergänzend dazu benötigt das Unternehmen eine einfache und gut verständliche Feedbackplattform, in welche die Interessenten ihr Feedback einbringen können. So kann das Produkt oder interne Prozesse verbessert werden und es können Fragen des Kunden geklärt werden. Erklärvideo und Feedbackplattform werden auf der Webseite implementiert und im ersten Schritt durch einen QR-Code auf einem Flyer oder der Verpackung verlinkt.

Langfristig sollte das Unternehmen eine AR-Lösung anstreben, um den Interessenten eine Lösung anbieten zu können, die kein Wettbewerber auf dem Markt hat. Hierzu vermittelten wir der Spooonainable GmbH den Kontakt zum führenden Anbieter solcher AR-Lösungen. Mit Hilfe dieser AR-Lösung werden Erklärvideo, Feedbackplattform und andere wichtige Informationen spielerisch kombiniert und an den Kunden gebracht. Somit wird dem Kunden vermittelt, dass das Produkt einzigartig ist und für die Umwelt einen wertvollen und nachhaltigen Beitrag leistet.



Abbildung 3: AR-Lösung der snoopstar GmbH

BUSINESS CASE SPOONTAINABLE GMBH

ZUM THEMA „TRANSPARENZ ZWISCHEN KUNDE UND VERTRIEB“

Projektteam

Lukas Köder
Simon Oed
Tamara Würstle

Projektkoordination

Valerie Bass

Kontakt

Telefon

07531 206 421

E-Mail

smart-service-bw@htwg-konstanz.de

Service Innovation Campus

sic.htwg-konstanz.de

Kompetenzzentrum

smart-service-bw.de

Ein Projekt von:

Spoontainable

Kompetenzzentrum
SMART SERVICES

 SERVICE INNOVATION
CAMPUS

Unterstützt durch:


Baden-Württemberg
MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS