

## Fallstudie "Matalan"

# MATALAN

Matalan, der führende Mode- und Ausstattungshändler in Grossbritannien, setzt Protouch-Kiosks in seinen Filialen als Selbstbedienungs- und Informationssystem ein.

### Die Herausforderung

Matalan hat nach einer Lösung gesucht, um seinen Kunden in den Filialen Zugang zu seiner kompletten Produktauswahl inklusive der nur online verfügbaren Produkte bieten zu können.

### Die Lösung

Angefangen mit der neuen Filiale in High Wycombe sollen die Kiosks den Kunden die Möglichkeit geben, alle verfügbaren Produkte (nicht nur die im Geschäft) und Services der gesamten Palette von Matalan direkt zu kaufen.

Protouch stellt die komplette Lösung aus den Kiosks (Hardware), Software und einem gemanagten Service mit Support und Wartung. Matalan entschied sich für den Protouch Xen X4 Kiosk mit einer Tastatur, einem 80mm Thermodrucker sowie einer Software, die die Website von Matalan sicher anzeigt.

Kunden surfen einfach durch die Matalan-Website als wenn sie zu Hause wären, legen die gewünschten Artikel in ihren Warenkorb und wählen entweder die Mitnahme der Ware direkt im Shop oder eine Lieferung nach Hause aus.

### Das Ergebnis

Mit den Transaktions-Kiosks ist Matalan in der Lage, Produkte zu präsentieren, die nicht sofort im Shop verfügbar sind. Darüber hinaus ziehen die Kiosks Kunden an, die über keinen eigenen Internetzugang verfügen und vermitteln diesen Online-Shoppern gleichzeitig das einzigartige Gefühl, direkt in der Filiale einkaufen zu können. By incorporating transactional kiosks Matalan is able to

Das erlaubt Matalan wachsende Umsätze in der Filiale verbunden mit zunehmenden Umfängen der Online-Warenkörbe und einem Cross-Selling-Effekt.

**“Wir suchen immer nach Möglichkeiten, das Einkaufserlebnis für den Kunden zu verbessern, z.B. durch die Möglichkeit des Online-Shoppings für Besucher der Filialen. Diese haben nun den Vorteil, mit unserer Online-Produktauswahl aus der kompletten Produktvielfalt schöpfen zu können und Produkte schneller zu bekommen. Wir nehmen außerdem eine Änderung im Einkaufsverhalten unserer Kunden wahr und nutzen die Technologie, um Kunden einen besseren Service bieten zu können und diese noch mehr an uns zu binden.”**

*Ross Williams, Ecommerce Trading Manager.*

### Ausstattung des Xen X4:

- 19 Zoll Anti-Vandalen-Secure Touchscreen
- Tastatur
- Belegdrucker

