



WHITEPAPER: Q&A

ERSTE B2B TOUCHSCREEN APP PLATTFORM



EINFÜHRUNG

Der stark wachsende E-Commerce Sektor zwingt Retailer mehr und mehr zur Digitalisierung und Innovation ihrer Store-Konzepte. Die Covid-19 Krise hat diesen Effekt noch weiter verstärkt. Auch wenn Kunden nach wie vor ein großes Interesse zeigen, vor Ort in lokalen Geschäften einzukaufen, erwarten sie dafür heute mehr, als einfach nur gute und preiswerte Produkte und Services vorzufinden. Laut einer Studie aus dem Jahr 2020 sind es vor allem „Erlebnisse“, die von Kunden in Zukunft gewünscht und erwartet werden.

Im diesem Interview im Q&A Format beleuchten wir, wie interaktive Technologien, Software-Lösungen und Touchscreen-Systeme helfen können, den Point of Sale zu digitalisieren, um für Kunden echte Erlebnisse vor Ort zu realisieren und Retailern dabei zu helfen, Omni-Channel Lösungen zu entwickeln, die online und offline effektiv verbinden.

Als Pionier im Bereich „Interactive Digital Signage“ entwickelt eyefactive interaktive Touchscreen Lösungen im Großformat, bestehend aus Hardware, Software, Technologien und Services. Auf der weltweitersten B2B App Plattform können individuell anpassbare Apps zu einem Bruchteil an Zeit und Aufwand für alle großen Touchscreen Systeme eingesetzt werden.

Q: WARUM UND MIT WELCHEM ZIEL WURDE EYEFACTIVE GEGRÜNDET?

eyefactive wurde 2009 in Wedel (Schleswig-Holstein) gegründet, seit 2019 ist der Hauptsitz in Hamburg. Bereits zwei Jahre zuvor hatten die beiden Firmen-Gründer an der Fachhochschule Wedel eine Technologie entwickelt, mit der riesige Bildschirme in interaktive Oberflächen verwandelt werden konnten. Ziemlich genau zu der Zeit, als das erste iPhone auf den Markt kam - und Touchscreen Technologie noch nahezu unbekannt war.

Unsere interaktiven Systeme konnten im Vergleich zu Apples erstem Smartphone viele Quadratmeter groß sein, an denen mehrere Personen mit unbegrenzt vielen Touchpunkten sogar gleichzeitig und miteinander interagieren können. Wir nennen das Multi-User Technologie.

Seitdem hat sich die Branche natürlich weiterentwickelt, Hardware-Technologie kommt heute vor allem aus Asien, standardisierte Screens werden größer und günstiger. Dennoch fehlt es insbesondere im Bereich der Software an Standards. Genau diese Problem löst eyefactive. Nach wie vor ist es unsere Mission, Menschen mit interaktiven Touchscreen-Lösungen zu begeistern, sowie eine intuitivere Mensch-Computer-Aktion der Zukunft zu gestalten.





Q: WAS BEDEUTET INTERACTIVE DIGITAL SIGNAGE?

Zunächst meint der Begriff "Digital Signage" grob zusammengefasst Display-Technologie im öffentlichen Raum, weswegen in diesem Kontext auch von „Digital Out of Home (DOOH)“ gesprochen wird. Dabei geht es um die Digitalisierung von Werbe- und Informationsflächen, von Preisschildern im Supermarkt über Infostelen und Schaufenster-Screens bis hin zu riesigen Videowänden.

Interactive (Digital) Signage bedeutet hier die aktive Einbeziehung des sonst passiven Betrachters in den Kommunikationsprozess. Verschiedene interaktive Technologien können dafür genutzt werden, Interactive Signage ist der logische nächste Schritt in der wachsenden Digital Signage Branche.

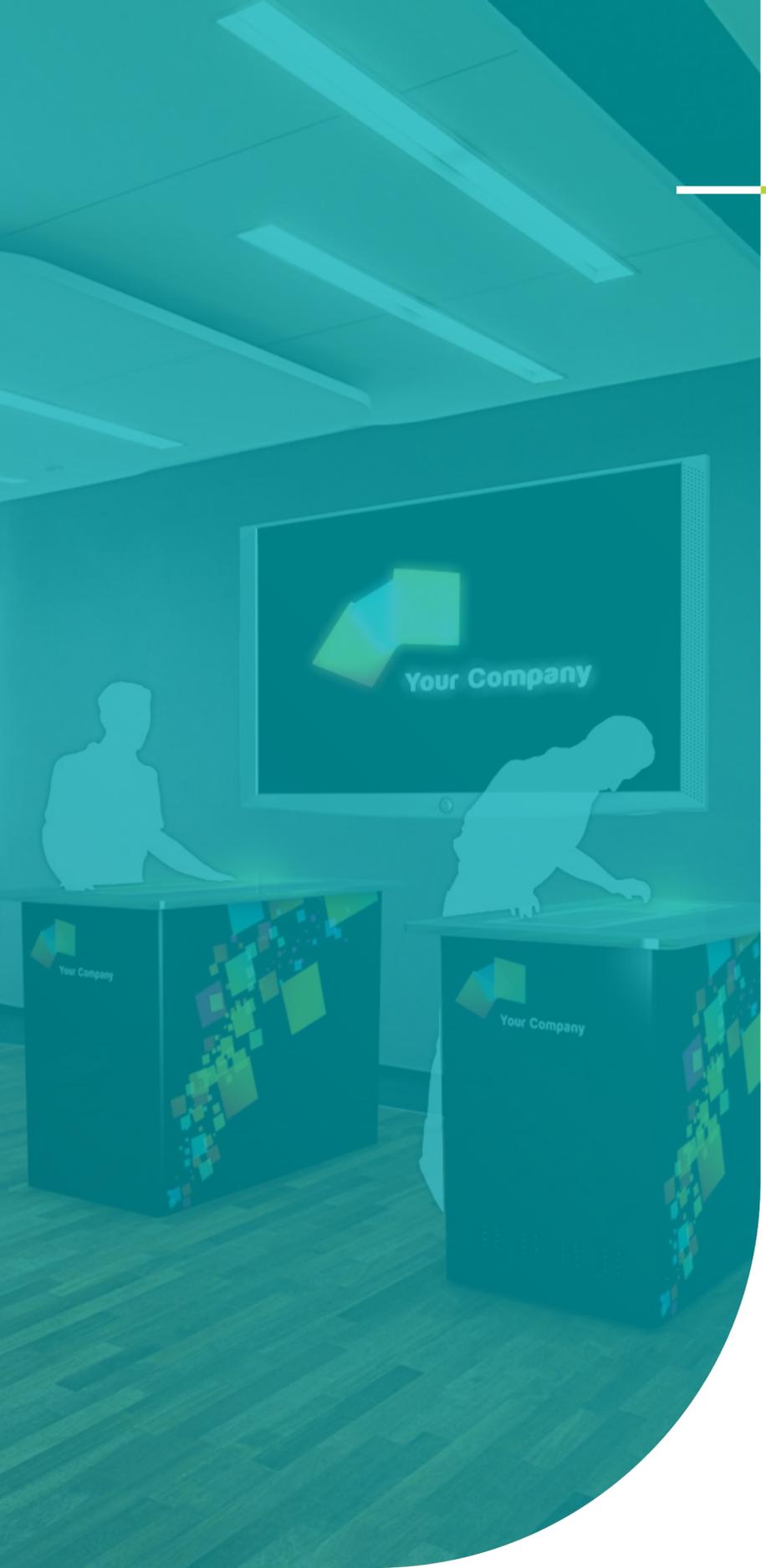


Q: WELCHE VORTEILE BIETET INTERACTIVE SIGNAGE?

Nach der Lern-Theorie können sich Menschen neue Inhalte dann besonders gut merken, wenn möglichst viele Sinne angesprochen werden. Interaktive Systeme beziehen den Nutzer aktiv in den Kommunikationsprozess mit ein. Dies bringt entscheidende Vorteile mit sich, die Interactive Digital Signage Lösungen in Zukunft nahezu unverzichtbar machen:

- Durch die aktive Einbeziehung des Nutzers können Inhalte nachhaltiger und damit effektiver vermittelt werden.
- Inhalte und Informationen lassen sich durch den Nutzer individuell auswählen und damit effektiver präsentieren.
- Werbung kann individuell auf die jeweiligen Nutzer angepasst werden.
- Spielerische Elemente können die Wahrnehmung der Kunden positiv beeinflussen und echte Erlebnisse zum Beispiel am Point of Sale bieten.





Q: WELCHE PROBLEME BESTEHEN HEUTE IM RETAIL UND WELCHE LÖSUNGEN BIETEN INTERAKTIVE TECHNOLOGIEN?

Nach wie vor findet ein Großteil der Einzelhandelsumsätze weltweit immer noch in Geschäften vor Ort statt. Kunden besuchen Stores sogar häufiger als früher, und auch bei der digital aufgewachsenen Generation Z ist der Einkauf vor Ort nach wie vor beliebt. Jedoch ist das starke Wachstum des E-Commerce nicht zu leugnen, die Covid-19 Krise hat wirkt zusätzlich wie ein Brandbeschleuniger und zwingt Retailer mehr denn je zu Innovationen.

Nach einer Analyse aus dem Jahr 2020 sind es zukünftig vor allem „Erlebnisse“, die Kunden in die Geschäfte und Shopping Malls locken – und die der E-Commerce nicht bieten kann. Interaktive Technologien sind der Schlüssel zu echten Kundenerlebnissen vor Ort. Sie erfüllen zudem das Versprechen eines echten Omni-Channel Marketings, das online und offline effektiv verbindet.

Um einige Beispiele für interaktive Technologien für den Point of Sale zu benennen:

Touchscreen Systeme in unterschiedlichen Formaten wie interaktiven Tischen, Kiosk-Terminals oder Videowalls können von Kunden einfach und intuitiv selbst bedient werden. Das spart Wartezeiten bei den Kunden, sowie Personalkosten beim Retailer. In Kombination mit entsprechender Software und ansprechenden multimedialen Inhalten lassen sich so das gesamte Produktportfolio abbilden, durch virtuelle Assistenten schnell und einfach finden und per intuitiven MultiTouch-Gesten interaktiv erleben. Haben Kunden mit so einem System beispielsweise einen virtuellen Warenkorb zusammengestellt, können sie diesen anschließend entweder zu einem gewünschten Zeitpunkt an der Kasse abholen (Click & Collect) – oder den Warenkorb per QR-Code auf das Smartphone laden und den Bestellvorgang dort abschließen.

Eine weitere spannende Technologie ist die Objekterkennung auf Touchscreen-Tischen: Sobald ein Kunde das gewünschte Produkt auf den interaktiven Screen legt, öffnen sich in unmittelbarer Nähe weitergehende Informationen, die anschließend per Touch-Steuerung bedient und erlebt werden können. Einfacher und intuitiver geht es kaum.

Q: WELCHE PRODUKTE UND SERVICES BIETET EYEFACTIVE?

Was erfolgreich auf Smartphones und Tablets für den Privat-Sektor etabliert wurde, bietet eyefactive im Großformat für B2B Kunden: Interactive Signage Lösungen XXL mit MultiTouch und MultiUser Technologien, Software, Hardware und Services.

eyefactive betreibt den weltweitersten und einzigen App Store für große Touchscreen Systeme. Kunden und Partner können Apps mit eigenen Inhalten, Designs und Layouts selbst individuell anpassen - ohne Programmierkenntnisse. Alle Apps basieren auf eyefactive's eigener Software-Technologie, die u.a. die Eingabe von unbegrenzt vielen Touch-Punkten (Multi-Touch) durch beliebig viele User (Multi-User) gleichzeitig bei hoher Performance ermöglicht.

Die Plattform besteht aus folgenden Bestandteilen:

- Apps: Individuell anpassbare Apps, ready-to-use, und miteinander kombinierbar
- AppStore: Online Marketplace
- AppSuite CMS: Content Management Software für alle Touchscreen Systeme
- AppCloud: Cloud Management für Apps, Projekte und Systeme
- AppSDK: Echte MultiTouch- und MultiUser-Software Technologie

Darüberhinaus arbeitet eyefactive mit verschiedenen internationalen Partnern zusammen, um Kunden ein umfangreiches Portfolio aus interaktiven Touchscreen Systemen anbieten zu können. Dazu gehören u.a. MultiTouch Screens, Tische, Stelen, Kiosk Terminals und Videowalls. Kunden erhalten somit direkt einsetzbare Lösungen aus Hardware und Software, kombiniert mit weiteren Technologien wie Touchscreen Objekterkennung, Payment-Lösungen oder Retail Analytics.





Q: WELCHES PROBLEM LÖST DIE SOFTWARE- PLATTFORM VON EYEFACTIVE?

Während im Wachstumsmarkt „Digital Signage“ der Bedarf an interaktiven Lösungen wächst, fehlt es nach wie vor an Standardsoftware für B2B-Kunden, wie wir es von den großen Anbietern bei Smartphones und Tablets her kennen. Obwohl mittlerweile eine Vielzahl unterschiedlicher, großformatiger Hardware-Systeme zur Auswahl bereit steht, gab es bisher keine Standard-Apps, die sich über eine Plattform herunterladen und installieren konnten.

Firmen wenden sich heute häufig an externe Agenturen oder Entwickler-Studios, die dann individuelle Software-Projekte entwickeln, meist zu sehr hohen Kosten, die

heute in keinem Verhältnis mehr stehen zu den sinkenden Preisen bei der Touchscreen-Hardware. Zudem fehlen häufig das Know-How sowie die Technologien, um wirklich effektive Software-Lösungen für große, interaktive Touchscreen-Systeme zu entwickeln. Dies führt in der Regel zu Anwendungen, die eher einer Website ähneln, als einer innovativen, interaktiven Lösung mit MultiTouch und MultiUser-Unterstützung.

Mit der eyeactive App-Plattform schließt sich diese Lücke: Kunden und Partner können standardisierte Apps direkt herunterladen, individuell anpassen und sofort für ihre Interactive Signage-Projekte einsetzen. Dies geschieht so unkompliziert und schnell, wie wir Apps auf unserem Smartphone oder Tablet installieren und nutzen.

Q: WARUM BENÖTIGEN GROSSE TOUCHSCREEN SYSTEME SPEZIELLE SOFTWARE?

Smartphones und Tablets sind bereits (kleine) Touchscreens, warum nicht einfach aus den Tausenden von Apps aus den App Plattformen von Apple und Google auswählen? Auch wenn dieser Gedanke nahe liegt: Es gibt viele verschiedene Gründe, warum die Apps aus den bekannten App Stores nicht für große Touchscreen Systeme geeignet sind, die wichtigsten sollen nachfolgend kurz erläutert werden:

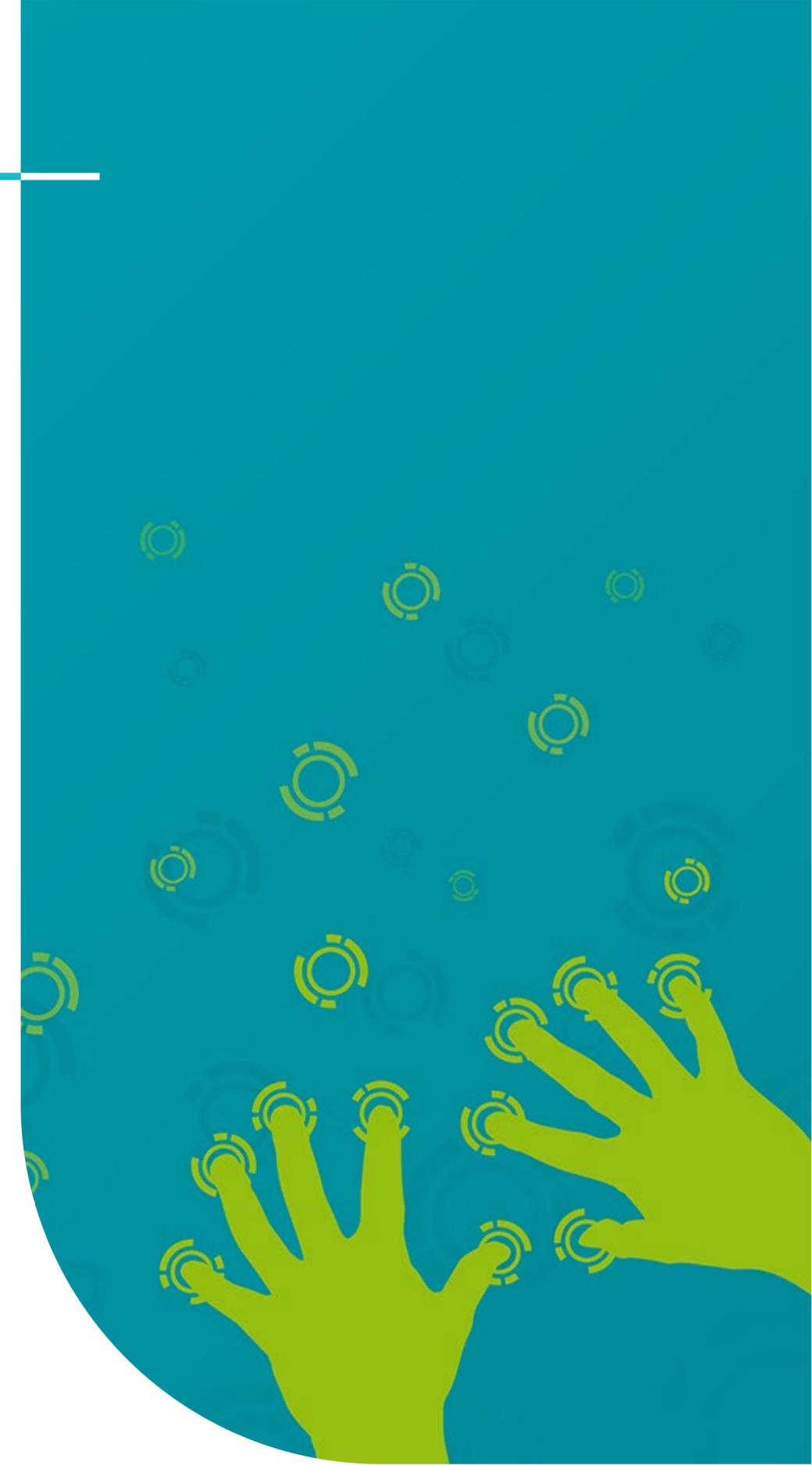
B2B USECASES

Der wohl entscheidendste Grund liegt im Einsatz der unterschiedlichen App Kategorien: Smartphone Apps sind für den persönlichen Gebrauch entwickelt, wohingegen Apps für große Touchscreens als B2B Lösungen für Firmen konzipiert sind, u.a. für Verkaufsförderung, Information, Entertainment oder Kollaboration. Ein einfaches Beispiel: Auf einem großen Screen in einer Shopping Mall

würde wohl niemand auf die Idee kommen, sich in eine Consumer-App wie etwa Twitter einzuloggen, um seine privaten Nachrichten zu lesen. Das funktioniert auf dem Smartphone deutlich schneller – und auch privater. Stattdessen ginge es in einem Einkaufszentrum eher darum, per interaktiver Wegfindung die passenden Geschäfte zu finden, besondere Angebote zu präsentieren, Werbung zu schalten oder interaktive Kundenbindung zu fördern. Diese B2B Apps wiederum sind in den Stores für Smartphones jedoch nicht enthalten.

TECHNOLOGIE

Jedes neue Medium erfordert passende Technologien und Inhalte, um die Möglichkeiten des Mediums optimal zu nutzen. Nicht ohne Grund nutzen wir von verschiedenen Anbietern auf dem Smartphone eine eigens entwickelte App (sofern vorhanden), anstatt wie in vielen Fällen prinzipiell möglich einfach auf die entsprechende Website im Browser unserer Wahl zu surfen. Der Grund: Eine Smartphone-App nutzt die Möglichkeiten des Smartphones durch die zugrunde liegende Software-Technologie optimal aus, was insbesondere zu einer besseren Usability und schnelleren Performance führt





– kurzum: einer deutlich optimierten User Experience. Heute gibt es in der Regel sogar eine jeweils eigene optimierte Version einer App sowohl für Smartphones und für Tablets, obwohl sich die Größen der jeweiligen Displays nicht exorbitant unterscheiden.

Schauen wir auf heutige Touchscreens mit einer Größe von bis zu 86“ Zoll, handelt sich um ein Vielfaches der Größe von Smartphones oder Tablets. Nutzer können hier ganz neue Interaktionen und Gesten durchführen, beispielsweise die ganze Hand oder beide Hände nutzen. Besonders an interaktiven Tischen wird klar, dass es neue Software-Ansätze braucht, wenn mehrere Personen an den jeweiligen Seiten des Tisches mit der Software agieren sollen. Hier gibt es in Bezug auf die Software keine klar orientierte Richtung mehr, kein oben oder unten. Die Interaktion mehrerer Anwender gleichzeitig nennen wir Multi-User, eine völlig neue Form der Mensch-Computer-Interaktion!

Werden einzelne Screens zu Videowalls oder MultiTouch-Tischen kombiniert, ergeben sich sogar riesige interaktive Flächen mit Auflösungen weit jenseits von 8K. Dass dann einfache Websites als Software-Lösung keinen Sinn machen, sollte spätestens hier deutlich erkennbar sein.

INDIVIDUELLE INHALTE

Wenn in Stores, Museen, Hotels oder Restaurants auf großen Touchscreen-Systemen interaktive Apps genutzt werden, dann geht es vor allem darum, eigene Inhalte im eigenen Design und mit individuellen Layouts auszustatten.

Dafür benötigt es dementsprechende Funktionen eines typischen Content Management Systems. Sämtliche Apps des eyefactive AppStores lassen sich im Unterschied zu Smartphones Apps je nach Funktionsumfang individuell anpassen.

Q: INWIEFERN LASSEN SICH ÜBER DIE APP PLATTFORM AUCH GRÖßERE PROJEKTE REALISIEREN?

Durch verschiedene neue Cloud-Features können Kunden und Partner ganz einfach online beliebig viele Projekte und Systeme managen, Inhalte austauschen und Updates aufspielen. Auch das Monitoring sowie verschiedene Nutzungs-Statistiken lassen sich zukünftig über die eyefactive App Plattform realisieren. Die Administration geschieht dabei einfach über den Browser, unabhängig vom eigenen Standort. Aktuell steht der Ausbau dieser Cloud- und Analytics-Funktionen bei eyefactive im Fokus der weiteren Entwicklung.





Q: WELCHE ANDEREN MÄRKTE KÖNNEN VON INTERAKTIVEN ERLEBNISSEN PROFITIEREN?

Die Möglichkeiten von Interactive Digital Signage sind vielfältig: Neben dem Fokusmarkt „Retail“ können beispielsweise Besucher in Museen auf großen Touchscreen-Lösungen interaktiv informiert werden. Gäste in Restaurants stellen ihre Lieblingspizza zusammen und bestellen digital und autonom an interaktiven Touch-Tischen oder Kiosk-Terminals. In Unternehmen bieten interaktive Touchscreen-Systeme den individuellen Zugriff auf relevante Informationen und ermöglichen zudem echtes Teamwork an riesigen Videowalls oder MultiTouch-Tischen.

Überall dort, wo Unternehmen ihren Kunden, Besuchern oder Mitarbeiter:innen eine echte Customer Experience bieten wollen, können Interactive Signage Technologien in der Zukunft effektiv eingesetzt werden.



TOUCHSCREEN APP PLATTFORM

Starten Sie die Tour, browsen Sie Apps & Widgets und laden Sie das kostenlose AppSuite CMS hier:

www.multitouch-appstore.com

INTERACTIVE SIGNAGE XXL

Lernen Sie mehr über eyefactive's interaktive Touchscreen Technologien und Produkte:

www.eyefactive.com





TOUCH FUTURE. *TOGETHER.*

