



Das speziell gefaltete MagicPostr kann wie eine Broschüre aufgeschlagen und herumgereicht, aber auch mit wenigen Handgriffen aufgehängt werden.

Das MagicPostr von allcop und dm

Erstes Fotoprodukt per WhatsApp

Mit dem MagicPostr, einem neu entwickelten Collagenposter im Großformat, können dm Kunden jetzt ein innovatives Bildprodukt direkt per WhatsApp bestellen. Möglich wird das durch eine neue Technologie, die der Bilddienstleister allcop konzipiert hat. Die Bestellung über den Instant-Messenger WhatsApp geht besonders schnell, denn die Gestaltung des Posters übernehmen die Service-Mitarbeiter des allcop Kundendienstes. Damit sollen vor allem junge Kunden dafür begeistert werden, von ihren Smartphone-Schnappschüssen haptische Fotoprodukte zu bestellen.

Von der Bestellung über WhatsApp versprechen sich die Verantwortlichen den Zugriff auf neue Zielgruppen, denn der Dienst ist bereits auf den meisten Smartphones installiert. Im Gegensatz zu anderen Bestellmög-

lichkeiten muss deshalb weder eine zusätzliche Software installiert noch ein eigenes Kundenkonto eingerichtet werden. „Es ist nur folgerichtig, dass die Kunden unsere Bestellanwendung dort finden, wo sie täglich kommunizieren

und Bilder versenden“, erklärte Monika Sommerfeld, geschäftsführende Gesellschafterin bei allcop und zuständig für den Vertrieb. „Einfacher geht Bilderübermittlung nicht.“ Laut einer Studie des medienpädagogischen Forschungsverbunds Südwest nutzen in Deutschland 82 Prozent der Jugendlichen zwischen 12 und 19 Jahren täglich den Messenger Dienst und erhalten bis zu 36 WhatsApp Nachrichten am Tag.



Das von allcop gemeinsam mit dm entwickelte neue Bildprodukt ist zunächst exklusiv bei der Drogeriemarktkette erhältlich. Über eine Einführung in anderen Vertriebskanälen ist noch nicht entschieden.

Für 79 Prozent dieser Gruppe ist das Smartphone zudem das am häufigsten eingesetzte Gerät zur Internetnutzung. Das MagicPostr, eine Foto-Collage im Format 70 x 100 cm, kostet 9,95 Euro und ist ein in jeder Hinsicht ungewöhnliches Bildprodukt: Das Poster wird speziell gefaltet, kann wie eine Broschüre aufgeschlagen und herumgegriffen, aber auch mit wenigen Handgriffen und dem Einsatz von Heftzwecken oder Klebestreifen an der Wand oder Zimmertür aufgehängt werden. Besondere Aufmerksamkeit hat allcop der Tatsache gewidmet, dass die Dateigrößen der Bilder bei der Übertragung durch WhatsApp reduziert werden. Deshalb setzt der Dienstleister 8-Farben Inkjet-Druck und ein speziell darauf abgestimmtes Papier ein, um eine hervorragende Qualität, auch im Faltbereich, sicherzustellen.



Im Dialog mit dem smarten Chatbot Zoé kann das MagicPostr schnell und einfach bestellt werden.

Unterstützung durch smarten Bot

Der Einstieg in den neuen WhatsApp-Dienst und alle relevanten Produktinformationen sind auf der Microsite www.dm.de/magicpostr zu finden. Dort begleitet auf Wunsch der smarte Chatbot Zoé die Kunden beim Bestellprozess, erklärt im lockeren

Dialog die einzelnen Schritte und hilft bei Problemen, damit bereits das Bestellen Spaß macht.

„Ein innovativer Service fordert auch eine neue Herangehensweise“, betonte Sommerfeld. „Jeder Mitarbeiter im Haus erhielt die Möglichkeit, sich an diesem Projekt zu beteiligen. Dadurch flossen mit Hilfe einer experimentbasierten Entwicklung viele Ideen von Nutzern für Nutzer ein. Die Resonanz der Mitarbeiter war überwältigend.“

Für die Beantwortung spezieller Fragen können sich die Kunden über WhatsApp direkt mit den Mitarbeitern im Kundendienst in Verbindung setzen. Diese sind es auch, die die Gestaltung der Collagen durchführen. Das ist ein Novum für dm und allcop. „Die Support Mitarbeiter haben richtig Spaß an der neuen Kommunikation und an der Gestaltung des Produktes“, berichtete Sommerfeld. „Durch das direkte Kundenfeedback sind sie in der Lage, den Vorgang ständig zu optimieren. Dadurch schaffen wir maximale Kundenzufriedenheit. Das Magische am Bestellablauf ist, dass der Kunde sein fertiges Poster vor dem Kauf nicht zu sehen bekommt.“

Ohne Risiko

Das MagicPostr wird den Kunden direkt nach Hause geliefert, und zwar ohne Risiko, denn dm bietet eine Zufriedenheitsgarantie. Gefällt dem Kunden das Ergebnis nicht, kann er das Poster kostenlos zurückschicken.



Monika Sommerfeld, geschäftsführende Gesellschafterin bei allcop: „Es ist nur folgerichtig, dass die Kunden unsere Bestellanwendung dort finden, wo sie täglich kommunizieren und Bilder versenden.“

Die nach Angaben von allcop sehr geringe Retourenquote zeigt, dass dieses Konzept funktioniert. Vielmehr senden Kunden nach Erhalt des Posters immer wieder begeisterte Dankesnachrichten an Zoé.

„Durch die partnerschaftliche Zusammenarbeit und den wertvollen Erfahrungsaustausch mit dm konnten wir eine kundenorientierte Bestellmöglichkeit schaffen“, erklärte Thomas Wiest, geschäftsführender Gesellschafter von allcop und des Technologie-Unternehmens Foto Online Service. „Hinter uns liegt viel Entwicklungsarbeit. So einfach das Bestellerlebnis für Endkunden ist, so komplex ist die dafür notwendige Infrastruktur.“ Ein speziell dafür gebildetes cross-funktionales Team soll das Konzept nach dem erfolgreichen Start weiterentwickeln.



Das Bildprodukt wird im 8-Farben Inkjet-Druck auf Spezialpapier gedruckt und anschließend maschinell auf spezielle Weise gefaltet.