

WIE angegossen

Eines der größten Probleme des Online-Versandhandels ist eine hohe Retourenrate, und im Modebereich ist diese besonders hoch. Häufigster Grund: Die Hose, der Pullover oder die Jacke passen nicht und werden zurückgeschickt oder umgetauscht. Der Einsatz von Digitale Body Scanning kann das verhindern.

von Aisuluu Berdikееva

Retouren verursachen hohe Kosten nicht nur für den Versand, sondern die Ware muss zusätzlich beim Online-Händler überprüft, neu verpackt und im schlimmsten Fall sogar entsorgt werden. Neben den damit verbundenen Kosten ist die hohe Retourenrate zusätzlich auch unter Nachhaltigkeitsgesichtspunkten extrem negativ zu bewerten.

Eine Digitale Body Scanning Lösung schafft bei diesem Problem wirkungsvoll Abhilfe. Der Kunde kann beim Kauf im Online-Shop über einen personalisierten QR-Code die WebApp aufrufen. Diese fordert ihn auf, seinen ganzen Körper zu fotografieren – einmal von vorne, einmal von der Seite. Angaben zur Körpergröße und zum Geschlecht vervollständigen die notwendigen Informationen. Anhand dieser Fotos werden innerhalb von wenigen Sekunden die präzisen Körpermaße berechnet – auf Basis einer Künstlichen Intelligenz (KI).

Über die reine Körpervermessung hinaus, können die ermittelten Körpermaße mit den Größentabellen der BekleidungsHersteller verknüpft werden. Aus den gesamten Daten werden Größempfehlungen generiert, die eine sehr hohe Passgenauigkeit gewährleisten. Die Folge: Die online gekauften Textilien passen fast wie angegossen, die Retourenrate nimmt ab und die Kosten sinken.

Training des neuronalen Netzes mit vorhandenen Daten

Die von uns verwendete KI basiert auf neuronalen Netzen. Zunächst erzeugt die Software aus den beiden Körperbildern Silhouetten. Die Originalbilder, auf denen die Kunden eventuell zu erkennen sind, werden anschließend aus Datenschutzgründen sofort gelöscht. Im nächsten Schritt ermittelt die KI aus den Silhouetten verschiedene Körpermaße. Grundlage dieser Maße sind die in der ISO 8559-1 definierten anthropometrischen Definitionen der Vermessung eines Körpers. Die App Size Recommendation vergleicht diese Daten mit den Größentabellen der Hersteller und gibt eine passende Größenempfehlung ab.

Anbindung direkt an den Online-Shop

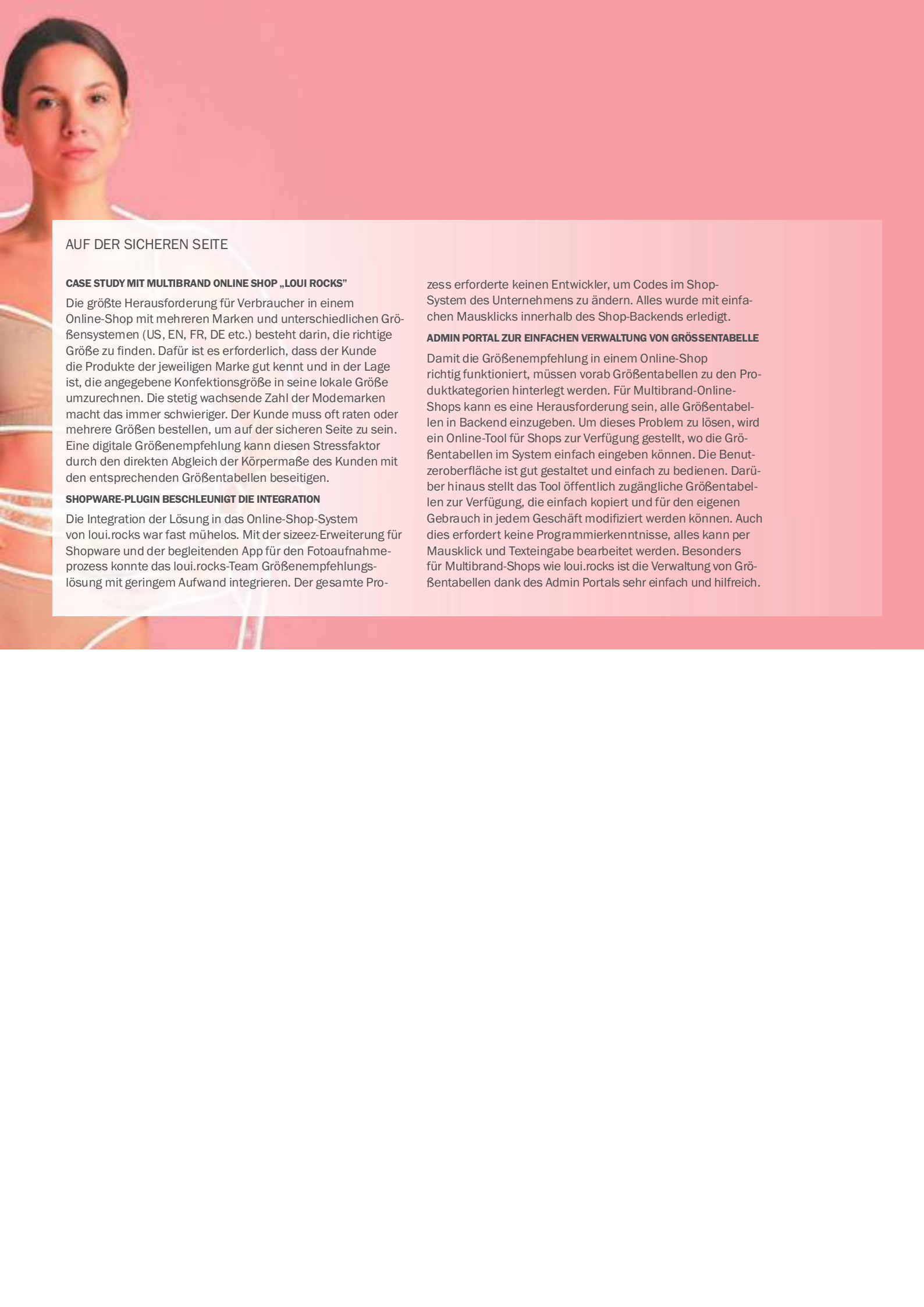
Um die Nutzung so einfach wie möglich zu gestalten und gleichzeitig den Datenschutz umfassend zu gewährleisten, wird die App direkt in den Online-Shop eingebunden. Bei jedem Einkaufsvorgang wird ein kundenindividueller QR-Code erzeugt, über den die App aufgerufen und die Daten zur Cloud-basierten Anwendung hochgeladen werden. Die Cloud-

Anwendung übermitteln die Körpermaße des Kunden wieder an den Online-Shop. Die ermittelte Größenempfehlung steht dann in wenigen Augenblicken direkt in dem Einkaufsvorgang zur Verfügung. Das System dient als ein Digitales Maßband, der bereits Online die Kaufentscheidung und Auswahl der genau passenden Größe ermöglicht. Im Ergebnis führt diese Technologie zu höherer Kundenzufriedenheit, niedrigeren Kosten durch Retouren und verbessert die Nachhaltigkeit im Online-Shopping. Die Anwendungsfelder gehen über die Fashion E-Commerce hinaus: Online Fahrrad-Handel, Berufsbeleidung, Sport-Industrie und weitere Branchen, wo es um Messung genaue Körperdaten geht, können von dieser Lösung profitieren. //



DIE AUTORIN ...

Aisuluu Berdikееva ist Business Development Managerin bei „sizeez“, einem Projekt des Software Unternehmens „Virtual Retail GmbH“.



AUF DER SICHEREN SEITE

CASE STUDY MIT MULTIBRAND ONLINE SHOP „LOUI ROCKS“

Die größte Herausforderung für Verbraucher in einem Online-Shop mit mehreren Marken und unterschiedlichen Größensystemen (US, EN, FR, DE etc.) besteht darin, die richtige Größe zu finden. Dafür ist es erforderlich, dass der Kunde die Produkte der jeweiligen Marke gut kennt und in der Lage ist, die angegebene Konfektionsgröße in seine lokale Größe umzurechnen. Die stetig wachsende Zahl der Modemarken macht das immer schwieriger. Der Kunde muss oft raten oder mehrere Größen bestellen, um auf der sicheren Seite zu sein. Eine digitale Größenempfehlung kann diesen Stressfaktor durch den direkten Abgleich der Körpermaße des Kunden mit den entsprechenden Größentabellen beseitigen.

SHOPWARE-PLUGIN BESCHLEUNIGT DIE INTEGRATION

Die Integration der Lösung in das Online-Shop-System von loui.rocks war fast mühelos. Mit der sizeez-Erweiterung für Shopware und der begleitenden App für den Fotoaufnahme-prozess konnte das loui.rocks-Team Größenempfehlungs-lösung mit geringem Aufwand integrieren. Der gesamte Pro-

zess erforderte keinen Entwickler, um Codes im Shop-System des Unternehmens zu ändern. Alles wurde mit einfachen Mausklicks innerhalb des Shop-Backends erledigt.

ADMIN PORTAL ZUR EINFACHEN VERWALTUNG VON GRÖSSENTABELLE

Damit die Größenempfehlung in einem Online-Shop richtig funktioniert, müssen vorab Größentabellen zu den Produktkategorien hinterlegt werden. Für Multibrand-Online-Shops kann es eine Herausforderung sein, alle Größentabellen in Backend einzugeben. Um dieses Problem zu lösen, wird ein Online-Tool für Shops zur Verfügung gestellt, wo die Größentabellen im System einfach eingeben können. Die Benutzeroberfläche ist gut gestaltet und einfach zu bedienen. Darüber hinaus stellt das Tool öffentlich zugängliche Größentabellen zur Verfügung, die einfach kopiert und für den eigenen Gebrauch in jedem Geschäft modifiziert werden können. Auch dies erfordert keine Programmierkenntnisse, alles kann per Mausklick und Texteingabe bearbeitet werden. Besonders für Multibrand-Shops wie loui.rocks ist die Verwaltung von Größentabellen dank des Admin Portals sehr einfach und hilfreich.