

Pressemitteilung

Hamburg, 08. Mai 2017

OTTO-Produkt-Assistent: Neuer Test mit smartem NFC-Aufkleber

Nach der ersten erfolgreichen Testphase mit dem OTTO-Produkt-Assistenten startet der Onlinehändler einen zweiten Testlauf mit mehreren zehntausend Kunden und setzt das praktische Service-Tool für weitere Sortimente ein. Der Produkt-Assistent beantwortet Kunden innerhalb von Sekunden alle wichtigen Fragen zum gekauften Produkt und ermöglicht den bequemen Einkauf von Zusatzprodukten.

Ein kurzer Schwenk mit dem Smartphone über den Service-Button, den OTTO-Produkt-Assistenten, reicht aus. Sekunden später bekommt der Kunde auf otto.de ergänzende Informationen rund um sein gekauftes Produkt angezeigt: Bedienungsanleitung, Erklärfilme, Tipps & Tricks, Informationen zu Zusatzprodukten und auch Kontaktmöglichkeiten zum Service-Team von OTTO. Bereits im 1. Quartal 2016 haben ausgewählte Kunden den Produkt-Assistenten in Kombination mit Kaffeefullautomaten getestet. Die Resonanz fiel positiv aus: Fast 90 Prozent der Testkunden haben den OTTO-Produkt-Assistenten positiv bewertet und wollen ihn weiterhin nutzen. (siehe [Erklärfilm](#))

Zweiter Test: Mehr Testkunden, neue Artikel und hilfreicher Blog-Content

Ab sofort erweitert der Hamburger Onlinehändler das Pilotprojekt und bietet den Service-Button für eine größere Sortimentsauswahl an. Mehrere zehntausend Kunden werden deutschlandweit den Produkt-Assistenten ab Mai 2017 für ausgewählte Waschmaschinen, Küchenmaschinen, Geschirrspüler, Notebooks und Kaffeefullautomaten testen. Im Rahmen des Tests wird auf erklärungsbedürftige Sortimente gesetzt, die sich die Kunden während des ersten Testlaufes gewünscht haben und zu denen auch andere Kunden erfahrungsgemäß häufig Fragen haben.

Zusätzlich zu Bedienungsanleitungen und Co. wird der OTTO-Produkt-Assistent den Content der OTTO-Lifestyleblogs nutzen. So werden etwa Tipps und Tricks zum Thema Waschmaschinen aus dem [Ratgebermagazin „UPDATED“](#) genutzt.

„Aus unserer Sicht ist Einkaufserlebnis auf otto.de erst dann gut, wenn der Kunde von uns auch nach dem Einkauf schnellstmöglich Antworten auf seine Fragen bekommt. Smarte Technologien wie der OTTO-Produkt-Assistent können das passende Instrument sein, um die Bindung zum Kunden und die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern“ sagt [Marc Opelt, OTTO-Bereichsvorstand Marketing und Sprecher](#) des Onlinehändlers.

Der zweite Testlauf ist bis Herbst 2017 angesetzt. Danach soll über einen möglichen Rollout des Produkt-Assistenten entschieden werden. Das Ziel des Onlinehändlers ist es, den Kunden im Sinne eines Rundum-Sorglos-Angebots einen einfachen und intuitiven Zugang zu Problemlösungen nach dem Einkauf auf [otto.de](#) anzubieten.

Informationen zum OTTO-Produkt-Assistenten:

Der Produkt-Assistent, ein quadratischer Aufkleber, ist etwas größer als eine zwei-Euro-Münze und funktioniert mit Hilfe der NFC-Übertragungstechnologie. Nachdem Smartphone und Aufkleber per Funk Kontakt zueinander aufgenommen haben, öffnet sich eine Serviceseite mit den wichtigsten Informationen rund um das mit dem Produkt-Assistenten verbundene Gerät. Auch Zusatzartikel können so schnell und einfach bestellt werden. Kunden, die kein NFC-fähiges Gerät besitzen, nutzen den Produkt-Assistenten über die auf dem Aufkleber aufgedruckte URL.

Informationen zur Near Field Communication-Technologie:

Die Nahfeldkommunikation oder der Near Field Communication (NFC) ist eine Übertragungstechnologie, die den kontaktlosen Austausch von Daten per Funk ermöglicht. Über eine Strecke von wenigen Zentimetern können mit Hilfe der Technologie Informationen übertragen werden. Bisher wird NFC zum Beispiel im bargeldlosen Zahlungsverkehr oder zur Zugangskontrolle und Authentifizierung verwendet. Momentan funktioniert die Technologie mit den meisten Android- und Windows-Geräten. Bei Geräten von Apple ist die NFC-Technologie bisher nur im Zusammenhang mit dem internen Bezahlungssystem Apple Pay nutzbar.

Nähere Informationen sowie Bild- und Filmmaterial finden Sie im Internet unter www.otto.de/unternehmen

Pressekontakt:

Nick Marten, +49 (0) 40 6461-4336, nick.marten@otto.de