

# Kundenkontakt via Verpackungscode

Das ist smart: Halbfabrikateherstellerin Alipro ermöglicht es ihren Kunden, Produkte mit einem Smartphone nachzubestellen. Dazu reicht es, einen zweidimensionalen «Beetag»-Code auf den Produktetiketten zu fotografieren. Doch die an der Bäckermesse FBK im Januar vorgestellte Lösung kann noch mehr.

Aus Hittnau im Zürcher Oberland kommen feine Sachen: Die Konfitüren, Gelees und Nussmassen der Alipro AG sorgen in vielen Bäckereien dafür, dass Berliner nach Berlinern, Linzer Torte nach Linzer Torte und Nussstengeli nach Nussstengeli schmecken.

## Rezepturen nach Mass

Konsumenten wissen zwar nicht, dass Alipro zum guten Geschmack der Backwaren ebensoviel beiträgt wie die Bäcker selbst. Bei ihren Zielgruppen Bäcker, Backwarenhersteller, Lebensmittelindustrie und Gastronomie ist die 1942 gegründete Familienunternehmung dagegen eine feste Grösse.

Alipro wird in 3. Generation von Marcel Wälchli geleitet, hat 45 Mitarbeitende und stellt eine grosse Zahl kundenspezifischer Halbfabrikate und Spezialitäten her. «Wir verstehen uns als Nischenanbieter.



**Markus Lüssi, Verkaufsleiter Alipro.**

Ab einer Menge von 500 kg produzieren wir jedes Produkt nach Kundenwunsch», sagt Verkaufsleiter Markus Lüssi.

Mit dieser Angebotspolitik hat Alipro nicht nur in der Schweiz Erfolg: Die Firma liefert bis in die USA und den Nahen Osten und hat sich zudem als Lieferant für Kreuzfahrtschiffe eine Marktlücke erschlossen.

Die Kehrseite: Die stetig wachsende Zahl von Produkten. Über 600 sind es mittlerweile. «Das wurde zunehmend schwierig im Handling», sagt Lüssi. Kompliziert wurde zum Beispiel das À-Jour-Halten und Versenden der Datenblätter, die Alipro für jedes Produkt in einer Datenbank hinterlegt hat. «Wir haben nicht nur viele kundenspezifische Produkte, sondern auch immer mehr Produkte mit speziellen Spezifikationen, wie Bio, Halal oder Koscher», beschreibt Lüssi die Situation. «Jedes Mal, wenn eine Änderung an der Rezeptur oder Spezifikation erfolgte, muss ein neues Datenblatt an den jeweiligen Kunden gehen. Hier wollten wir eine Vereinfachung.»

Der Anstoss zur Lösung kam aus einer untypischen Ecke. Im Kontakt mit Hansres Emch von der Adliswiler Marketing- und Kommunikationsagentur Polytrop GmbH lernten die Alipro-Verantwortlichen das so genannte Mobile Tagging kennen. Dabei fotografiert ein Nutzer mit einem Smartphone einen Code auf einem Produkt. Eine kostenlose Software im Smartphone liest den Code und verlinkt direkt mit der Internetseite, die zum Produkt gehört. Schnell wurde den Alipro-Verantwortlichen klar, dass das Mobile Tagging nicht nur helfen konnte, das Handling der Datenblätter zu vereinfachen. Auch im Bestellwesen und im Marketing würde die Technik neue Möglichkeiten eröffnen.

Alipro gleiste deshalb 2010 das Projekt Mobile Tagging für seine gesamte Produktpalette auf. Das Projekt wurde in Zusammenarbeit mit Polytrop und auf Basis der Mobile-Tagging-Lösung Beetag der Connvison Ltd. in Zürich realisiert.

## Etikett wird Tor zum Internet

Verblüffend ist, wie wenige sichtbare Änderungen die Mobile-Tagging-Lösung an den Produkten der Alipro nach sich zieht. Lediglich ein kleiner wabenförmiger Beetag prangt neu auf den Produktetiketten. Diesen Beetag druckt Alipro selbst auf. Die Firma nutzt vorgedruckte Selbstklebetiketten, die im Thermotransferdruck mit produktspezifischen Daten ergänzt werden. Das Druckbild wird jetzt mit dem Beetag komplettiert.

Verpackungsseitig entstanden dabei keinerlei Hardwarekosten, um die Lösung zu realisieren. Lediglich die Etikettendrucksoftware musste angepasst werden. Auf Kundenseite muss lediglich ein Smartphone vorhanden sein. Dieses ist nach Installation der Beetag-Lesesoftware einsatzbereit.

An der Bäckermesse FBK im Januar in Bern stellte Alipro die Lösung erstmals ihren Kunden vor. «Die Reaktionen waren vor allem bei den jüngeren Kunden sehr positiv», sagt Lüssi. Das überrascht nicht: Kunden werden nun lediglich durch Foto-



## So funktioniert die Beetag-Nutzung praktisch.

grafieren des kleinen Beetags auf den Produktverpackungen direkt zu einer smartphonerechten Website von Alipro geleitet. Dort können sie nach Eingabe ihres Passwortes direkt mehrere produktspezifische Funktionen auslösen: PDF der Datenblätter auf aktuellem Stand öffnen oder downloaden, aktuelle Rezepte downloaden und Nachbestellungen aufgeben. Ein Nachbestellvorgang wird so zu einer Art Fotosession im Lager.

## Meer von Möglichkeiten

Rund drei Monate nach der Lancierung zieht Lüssi eine positive Bilanz. «Wir haben die erhofften Vereinfachungseffekte beim Handling der Datenblätter erreicht. Die Nutzung der Beetags durch unsere Kunden baut sich langsam auf und wird geschätzt.»

Dabei sind die Möglichkeiten noch nicht ausgeschöpft. Verlinken zu Videos, Spezialangeboten oder Aktionsideen sind ebenfalls möglich und angedacht. So öffnet eine kleine Ergänzung des Druckbildes auf einem Etikett ein Tor zu vielen Möglichkeiten. Die Informationsfunktion der Verpackung erhält eine zusätzliche Dimension. **J.K.**



## So erklärt Alipro ihren Kunden das Beetag-Prinzip.