

## Servizio clienti di alto livello

[boschsecurity.com/instoreanalytics](https://boschsecurity.com/instoreanalytics)

In-Store Analytics  
Operations Module



**BOSCH**  
Tecnologia per la vita



Un servizio clienti eccellente permette al negozio di distinguersi e di migliorare le vendite e la fidelizzazione. La corretta pianificazione dei livelli di personale è essenziale per raggiungere l'eccellenza del servizio, ma pianificare per le ore di punta può risultare difficile senza le informazioni e gli strumenti più adatti.



L'uso di dati relativi al punto vendita, come gli articoli venduti, non è affidabile poiché la carenza di personale può influire su tali risultati. La mancanza di personale si può tradurre in lunghe code, carrelli abbandonati e mancanza di assistenza al piano per rispondere alle domande dei clienti. Per prevenire l'instaurarsi di un trend di prestazioni negativo, è possibile adottare una soluzione che fornisce informazioni dettagliate sul traffico dei clienti in negozio.

Ottimizzare le attività in negozio in base a  
**dati in tempo reale sul traffico dei clienti**

# Un set di strumenti per misurare e ottimizzare le prestazioni del servizio

Per ottenere prestazioni ottimali, occorre pianificare e valutare il servizio e il personale in base a dati accurati sul traffico dei clienti. Operations Module di Bosch permette di sapere quanti clienti entrano nel negozio, in quali orari e giorni della settimana. Questa soluzione offre dati affidabili sul traffico in negozio ai responsabili operativi, che possono utilizzarli per garantire una presenza di personale adeguata durante le ore di punta e valutare continuamente la pianificazione e la qualità del servizio clienti.



## Attirare più clienti in negozio

### Misurare il traffico in negozio



- ▶ Confrontare i livelli di traffico tra negozi e reparti.
- ▶ Individuare le aree con minore traffico ed implementare misure di servizio o marketing.
- ▶ Misurare l'impatto degli interventi allo scopo di invertire il trend.



Configurazione semplice della generazione di dati sul traffico contrassegnando porte, piani o reparti sulla pianta del negozio. È possibile confrontare le prestazioni di tali aree all'interno dello stesso negozio o tra più negozi. Inoltre, è possibile configurare l'invio di report automatici via e-mail per aggiornare gli Store manager sulle prestazioni di traffico.





## Ottimizzare le prestazioni del servizio

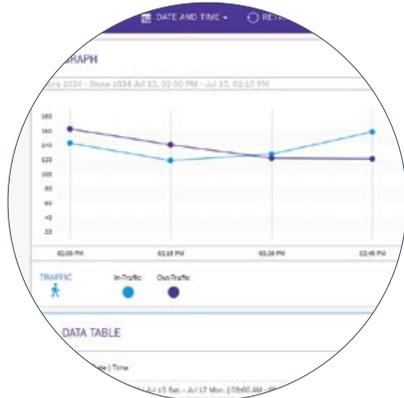
### Misurare il traffico in negozio



- ▶ Inserire i dati sul traffico nel tuo sistema di gestione delle risorse così da creare precise pianificazioni del personale e mantenere livelli ottimali del servizio clienti, anche nelle ore di punta.
- ▶ Confrontare i dati sul traffico con quelli delle transazioni di vendita per calcolare i tassi di conversione.
- ▶ Identificare le aree con tassi di conversione più bassi in cui è necessario modificare i numeri del personale o fornire ulteriore formazione.



Per ogni area in cui viene misurato il traffico, è possibile passare dal livello settimanale o giornaliero fino a una risoluzione di 15 minuti. Questo consente di determinare con precisione i momenti giusti in cui aggiungere altro personale, per ottimizzare l'afflusso di nuovi clienti. Le API di Bosch permettono di integrare i dati sul traffico nei processi aziendali.



## Ridurre i tempi di attesa

### Misurare le code



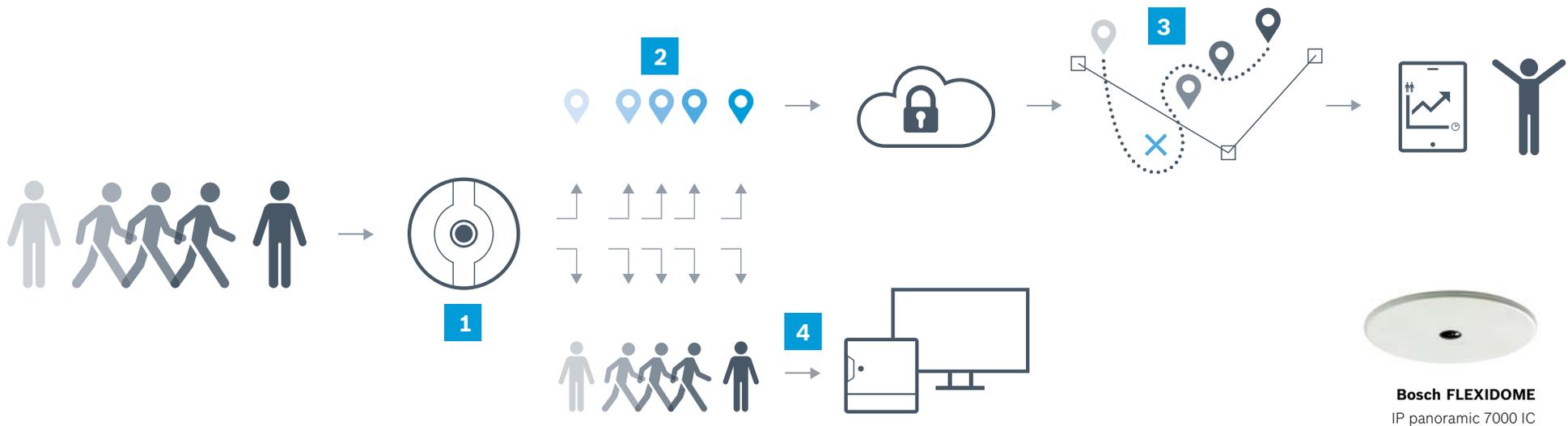
- ▶ Controllare costantemente le aree delle casse e dei punti di assistenza.
- ▶ Identificare rapidamente i negozi problematici e diagnostica con metriche dettagliate.
- ▶ Consultare gli Store manager con informazioni utili su come migliorare l'esperienza di acquisto.



Configurazione semplice di punti di assistenza e casse automatiche o assistite per il monitoraggio delle prestazioni. È possibile scegliere tra visualizzazione in tempo reale e dashboard settimanali.



Le telecamere **Bosch FLEXIDOME IP panoramic 7000 MP** sono posizionate per garantire la visibilità in tutti i negozi. I dati sulla posizione, generati dalla telecamera, sono inviati al cloud per l'elaborazione di metriche sulle prestazioni e la visualizzazione del traffico.



## Sistema affidabile e configurazione scalabile

### Dati attendibili

Più livelli di elaborazione consentono di ottenere dati e visualizzazioni estremamente affidabili. Le telecamere FLEXIDOME IP panoramic 7000 MP **(1)** includono Intelligent Video Analytics che permette di tracciare in maniera affidabile le persone e generare i dati **(2)** relativi alla loro posizione e movimenti in tutto il negozio. I dati sulla posizione vengono quindi inviati al cloud, dove vengono filtrati in base ai singoli ambienti dei negozi **(3)** da avanzati algoritmi di elaborazione basati su cloud, fino a raggiungere almeno il 95% di accuratezza dei dati.

### Discrezione e protezione della privacy dei clienti

Solo i dati anonimi di posizione vengono inviati al cloud, indipendenti dai flussi video, proteggendo in questo modo la privacy dei clienti del negozio. I flussi video vengono gestiti a livello locale **(4)**, dove possono essere usati a scopo di prevenzione. Soluzioni di registrazione come il Bosch Video Management System consentono di eseguire ricerche forensi intelligenti sulle registrazioni video. Le telecamere Bosch possono essere verniciate dello stesso colore del soffitto per la massima discrezione.

### Facilità di copertura di negozi di grandi dimensioni

La generazione dei dati di posizione integrata in ogni telecamera consente l'elaborazione distribuita dei dati, scalabile nei negozi di dimensioni maggiori, per poter analizzare e ottimizzare le prestazioni del servizio e dell'attività promozionale in ogni angolo del negozio. Le prestazioni non sono limitate dalla capacità di elaborazione di un PC locale, come invece accade a discapito di altre soluzioni di analisi al dettaglio.

**Una tradizione di innovazione e qualità**

Da più di 125 anni, il nome Bosch è riconosciuto per qualità e affidabilità.  
Bosch è il fornitore globale di soluzioni tecnologiche innovative supportato da eccellenti servizi di assistenza.