



Optimaliseer de klantenservice

boschsecurity.com/instoreanalytics

Operations-module van
In-Store Analytics



BOSCH

Technologie voor het leven



Een uitstekende klantenservice kan uw winkel onderscheiden, waardoor u de loyaliteit en de verkoopcijfers kunt verbeteren. Het plannen van het juiste niveau van personeelsbezetting is essentieel om service-uitmuntendheid te bereiken, maar zonder de juiste hulpmiddelen en informatie kan het moeilijk zijn om te plannen voor de piekuren.



Het gebruik van verkooppuntgegevens, zoals verkochte items, is onbetrouwbaar aangezien deze resultaten kunnen worden beïnvloed door onderbezetting. Een beperkte personeelsbezetting kan tot uiting komen in lange wachtrijen, achtergelaten winkelwagentjes en een tekort aan assistentie op de winkelvloer voor klanten met vragen. Voorkom een neerwaartse spiraal van ondermaatse prestaties met een oplossing die u gedetailleerde informatie over het winkelverkeer biedt.

Optimaliseer operationele activiteiten op
basis van klantverkeersgegevens in real-time

Een set hulpmiddelen om serviceprestaties te meten en optimaliseren

Voor de juiste resultaten moet u de service en personeelsbezetting plannen en evalueren ten opzichte van nauwkeurige klantverkeersgegevens. Met de Operations-module van In-Store Analytics van Bosch krijgt u inzicht in het aantal klanten dat uw winkel binnenkomt en op welke dagen en tijden van de week. Deze oplossing biedt betrouwbare winkelverkeersgegevens waarmee operationele managers een toereikende personeelsbezetting tijdens piektijden kunnen verzekeren en de planning en de kwaliteit van de klantenservice voortdurend kunnen evalueren.



Trek klanten aan naar uw winkels

Store Traffic Meter



- ▶ Vergelijk de verkeersniveaus tussen verschillende winkels en afdelingen.
- ▶ Ontdek gebieden met afnemend verkeer waarvoor service- of marketingmaatregelen vereist zijn.
- ▶ Meet of uw acties het effect hebben dat nodig is om de trend te keren.



Stel het genereren van verkeersgegevens probleemloos in door elke willekeurige deur, etage of afdeling op uw winkelplattegrond te markeren. Vergelijk de prestaties van deze gebieden binnen één winkel of tussen verschillende winkels. Stel geautomatiseerde e-mailrapporten in om winkelmanagers een update te geven over hun verkeersprestaties.





Maximaliseer de serviceprestaties

Store Traffic Meter



- Importeer de verkeersgegevens in uw resourcebeheersysteem om nauwkeurige personeelsroosters te maken met een juiste klantenserviceverhouding, zelfs op piektijden.
- Vergelijk het verkeer met de verkooptransactiegegevens om de conversieratio te berekenen.
- Identificeer gebieden met een lage conversie waarvoor een aanpassing van de personeelsbezetting of aanvullende training vereist is.



Navigeer voor elk gebied waarvoor u het verkeer meet van week- of dagniveau naar een overzicht van 15 minuten. Zo kunt u precies bepalen op welke momenten u extra personeel moet toevoegen, precies op tijd om een piekinstroom van nieuwe klanten van dienst te zijn. Gebruik onze API's om verkeersgegevens te integreren in uw bedrijfsprocessen.



Verminder de wachttijden

Queue Meter



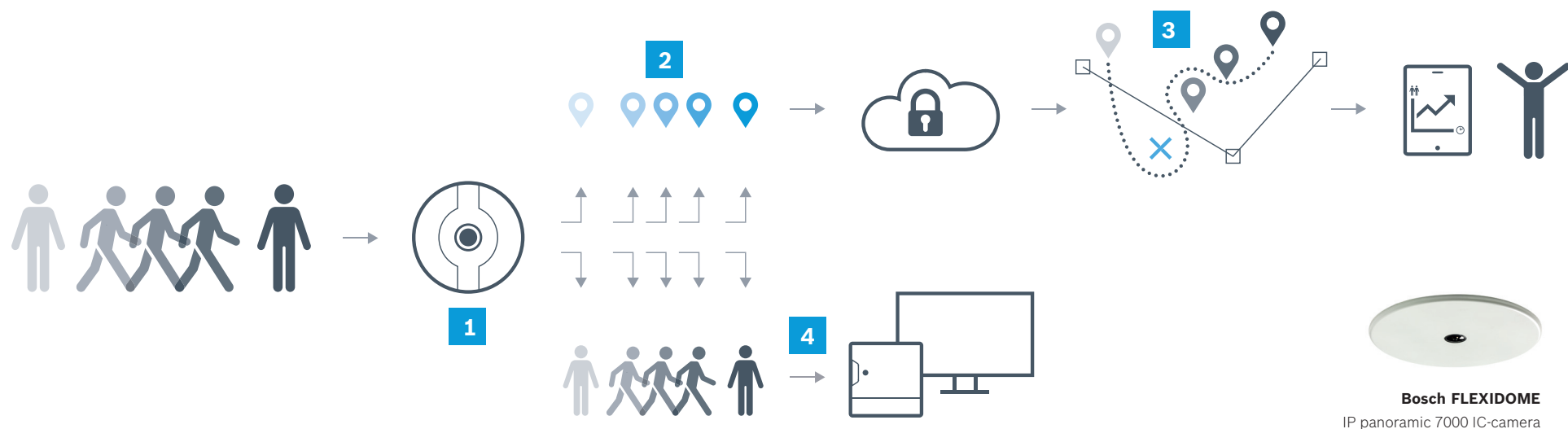
- Zorg dat u de kassa- en servicegebieden steeds onder controle hebt.
- Bepaal snel welke winkels problemen hebben en stel een diagnose van de bron van de problemen met gedetailleerde statistieken.
- Bied winkelmanagers inzichten op basis waarvan actie kan worden ondernomen om de kassa-ervaring te verbeteren.



Stel probleemloos prestatiebewaking in voor elk willekeurig servicedesk- of kassagebied (bezet of onbezet). Kies tussen real-time en wekelijkse dashboardweergaven.



Bosch FLEXIDOME IP panoramic 7000 MP-camera's zijn zodanig geplaatst dat ze een optimaal zicht op uw volledige winkelomgeving bieden. Hun positiegegevens worden naar de cloud verzonden, waar ze worden benut voor prestatiegegevens en verkeersvisualisaties.



Een schaalbare en betrouwbare systeeminstallatie.

Betrouwbare gegevens

Meerdere gegevensverwerkingslagen zorgen ervoor dat onze gegevens en visualisaties de werkelijkheid zo dicht mogelijk benaderen.

FLEXIDOME IP panoramic 7000 MP-camera's **(1)** zijn standaard voorzien van Intelligent Video Analytics, dat op betrouwbare wijze mensen volgt en positiegegevens genereert **(2)** van het pad dat ze volgen in de winkel. Vervolgens worden de positiegegevens naar de cloud verzonden, waar ze door geavanceerde, cloudgebaseerde verwerkingsalgoritmen overeenkomstig specifieke winkelomgevingen worden gefilterd **(3)**. Hierbij wordt een gegevensnauwkeurigheid bereikt van minimaal 95%.

Discreet, bescherming van de privacy van klanten

De positiegegevens zijn anoniem en worden onafhankelijk van de daadwerkelijke videostreams naar de cloud verzonden, ter bescherming van de privacy van de klanten in uw winkels.

De videostreams blijven op locatie **(4)** waar ze kunnen worden gebruikt voor doeleinden van verliespreventie. Met opnameoplossingen als het Video Management System van Bosch kunnen slimme forensische zoekacties worden uitgevoerd op de video-opnamen. Onze bekroonde camera's kunnen worden overgeschilderd in de kleur van uw plafond, zodat ze naadloos hierop aansluiten.

Probleemloze verwerking van grote winkeloppervlakken

De positiegegevens worden op elke camera gegenereerd, waardoor de gegevens op gedistribueerde wijze kunnen worden verwerkt en kunnen worden geschaald naar de grootste winkeloppervlakken. Dit betekent dat u overal in uw winkel de merchandising- en serviceprestaties kunt analyseren en optimaliseren.

De prestaties worden niet beperkt door het verwerkingsvermogen van een pc op locatie (dit is een vaak voorkomend obstakel voor het succes van andere oplossingen voor winkelanalyse).

Een traditie van kwaliteit en innovatie

Al meer dan 125 jaar staat de naam Bosch voor kwaliteit en betrouwbaarheid. Bosch is een wereldwijd actieve voorkeursleverancier van innovatieve technologie die wordt ondersteund door het hoogste niveau van service en support.