



## Der perfekte Kundenservice

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

In-Store Analytics  
Operations-Modul



**BOSCH**  
Technik fürs Leben



Durch exzellenten Kundenservice kann sich Ihr Geschäft von der Konkurrenz abheben – sowie Kundenloyalität und Verkaufszahlen steigern. Die richtige Personalplanung ist wesentlich für einen herausragenden Service. Ohne die richtigen Tools und Informationen kann es jedoch schwierig sein, zu Spitzenzeiten genügend Mitarbeiter einzuteilen.



Point-of-Sale-Daten, wie verkaufte Artikel, sind unzuverlässig, da eine Unterbesetzung diese Ergebnisse beeinflussen kann. Zu wenig Mitarbeiter verursachen lange Warteschlangen, Einkaufsabbrüche und mangelnde Beratung auf der Verkaufsfläche. Verhindern Sie schlechte Leistung mithilfe einer Lösung, die Ihnen detaillierte Informationen zur Kundenfrequenz in Ihrem Geschäft bietet.

Optimieren Sie den Ladenbetrieb basierend auf **Echtzeitdaten der Kundenfrequenz**

# Tools für die Messung und Optimierung des Kundenservice

Für eine ideale Leistung müssen Sie den Kundenservice und die Personalbesetzung anhand genauer Kundenfrequenzdaten planen und evaluieren. Erfahren Sie, wie viele Kunden an welchen Tagen der Woche und zu welcher Uhrzeit Ihr Geschäft betreten – mit dem In-Store Analytics Operations-Modul von Bosch. Diese Lösung bietet zuverlässige Kundenfrequenzdaten, anhand derer die Manager eine ausreichende Personalbesetzung während Spitzenzeiten sicherstellen und die Planung und Qualität des Kundenservices kontinuierlich evaluieren können.



## Kundenfrequenz steigern Store Traffic Meter



- ▶ Vergleichen Sie die Kundenfrequenz über mehrere Geschäfte und Abteilungen hinweg.
- ▶ Machen Sie Bereiche mit nachlassenden Kundenbesuchen aus, für die Service- oder Marketingmaßnahmen ergriffen werden müssen.
- ▶ Messen Sie, ob Ihre Maßnahmen diesem Trend entgegenwirken konnten.



Richten Sie ganz einfach die Generierung der Kundenfrequenzdaten ein, indem Sie beliebige Türen, Verkaufsflächen oder Abteilungen in Ihren Ladenplänen markieren. Vergleichen Sie die Leistung dieser Bereiche innerhalb eines Geschäfts oder über mehrere Geschäfte hinweg. Richten Sie automatische E-Mail-Berichte ein, um die Filialleiter über ihre Kundenfrequenzleistung auf dem Laufenden zu halten.







## Serviceleistung maximieren

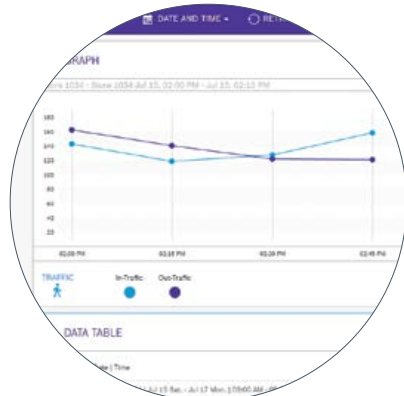
### Store Traffic Meter



- ▶ Übernehmen Sie Kundenfrequenzdaten in Ihr Personalmanagementsystem, um präzise Dienstpläne zu erstellen, die auch in Spitzenzeiten einen perfekten Kundenservice ermöglichen.
- ▶ Vergleichen Sie Kundenfrequenz- mit Transaktionsdaten, um die Konversionsraten zu berechnen.
- ▶ Identifizieren Sie Bereiche mit niedrigen Konversionsraten, in denen die Anzahl der Mitarbeiter angepasst werden muss oder zusätzliche Schulungen erforderlich sind.



Sie können für jeden Bereich, in dem Sie Kundenfrequenzzahlen messen, eine Ansicht auf Wochen-, Tages- oder 15 Minutenebene aufrufen. Auf diese Weise können Sie genau bestimmen, wann Sie zusätzliche Mitarbeiter benötigen, die sich um neue Kunden kümmern können. Verwenden Sie unsere APIs, um Kundenfrequenzdaten in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren.



## Wartezeiten verkürzen

### Queue Meter



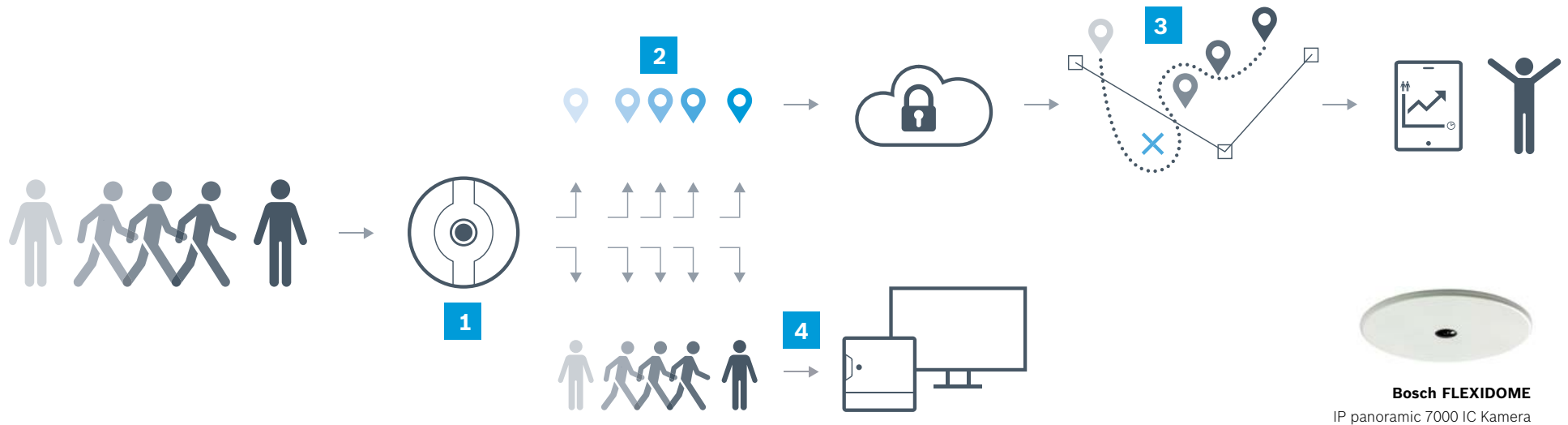
- ▶ Behalten Sie jederzeit die Kontrolle über Kassenbereiche und Kundenservicestellen.
- ▶ Identifizieren Sie im Handumdrehen problematische Geschäfte und ermitteln Sie die Ursachen anhand von detaillierten Kennzahlen.
- ▶ Bieten Sie den Filialleitern Einblicke, wie sich die Kaufabwicklung verbessern lässt.



Konfigurieren Sie ganz einfach eine Kundenservicestelle oder einen besetzten bzw. unbesetzten Kassenbereich für die Auswertung der Kennzahlen. Wählen Sie zwischen Echtzeit- oder wöchentlichen Dashboard-Ansichten aus.



**Bosch FLEXIDOME IP panoramic 7000 MP** Kameras werden so positioniert, dass sie die Verkaufsfläche gut überblicken können. Ihre Positionsdaten werden an die Cloud gesendet, wo sie in Leistungskennzahlen und Datenverkehrsvisualisierungen umgewandelt werden.



**Bosch FLEXIDOME**  
IP panoramic 7000 IC Kamera

## Eine hochperformante Systemarchitektur.

### Zuverlässige Daten

Dank mehrerer Layer an Datenverarbeitung erhalten Sie unsere Daten und Visualisierungen so realitätsgetreu wie möglich. FLEXIDOME IP panoramic 7000 MP Kameras **(1)** sind standardmäßig mit Intelligent Video Analytics ausgestattet. Diese verfolgt zuverlässig Personen und generiert Positionsdaten **(2)** ihrer Bewegungen durch den Laden. Die Positionsdaten werden dann an die Cloud gesendet, wo sie von fortschrittlichen Cloud-basierten Verarbeitungsalgorithmen entsprechend den individuellen Geschäftsumgebungen gefiltert werden, **(3)** wodurch eine Datengenauigkeit von mindestens 95 % erreicht wird.

### Unauffällig, schützt die Privatsphäre der Kunden

Die Positionsdaten sind anonym und werden unabhängig von den tatsächlichen Video-Strömen an die Cloud gesendet. Dadurch wird die Privatsphäre der Kunden in Ihren Geschäften geschützt. Die Video-Ströme werden lokal gespeichert, **(4)** wo sie zur Schadensprävention verwendet werden können. Aufzeichnungslösungen, wie das Bosch Video Management System, ermöglichen intelligente forensische Suchvorgänge in Videoaufzeichnungen. Unsere vielfach ausgezeichneten Kameras können in Ihrer Deckenfarbe übermalt werden, sodass sie sich nahtlos in das Gesamtbild einfügen.

### Mühevolle Erfassung großer Ladenflächen

Die Generierung von Positionsdaten auf jeder Kamera ermöglicht eine dezentrale Datenverarbeitung und Skalierung über sogar die größten Ladenflächen hinweg. Merchandising- und Kundenservice lassen sich dadurch in jeder Ecke Ihres Geschäfts analysieren und optimieren. Die Performance wird nicht durch die Rechenleistung eines PCs vor Ort eingeschränkt – ein häufiger Grund, warum andere Analyselösungen für den Einzelhandel nicht so gut funktionieren.

**Globale Innovation für eine sichere Zukunft**

Seit mehr als 125 Jahren steht der Name Bosch für Qualität und Zuverlässigkeit. Bosch ist ein weltweiter Anbieter für innovative Technologie – mit den höchsten Standards im Bereich Service und Support.