

A young man with glasses and a light blue shirt is standing at a white curved counter, pointing at a laptop. An elderly couple, a man in a green polo shirt and a woman in a white top and beige cardigan, are looking at the laptop with interest. The background shows a modern store interior with large windows and shelves.

## Service client principal

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

In-Store Analytics  
Operations Module



**BOSCH**

Des technologies pour la vie



Un service client excellent peut contribuer à démarquer votre magasin, avec à la clé un renforcement de la fidélité des clients et une hausse des ventes. Il est essentiel de planifier un niveau de personnel adapté pour atteindre un service d'excellence ; or, il peut être compliqué de planifier aux heures de pointe sans les outils et les informations qui conviennent.



Les données de point de vente, comme le nombre d'articles vendus, ne sont pas très fiables dans la mesure où les résultats obtenus peuvent être altérés par des sous-effectifs. Un personnel restreint peut se traduire par de longues files d'attente, des paniers d'achat abandonnés, et le manque de personnel d'assistance sur le terrain pour répondre aux questions de la clientèle. Évitez d'entrer dans une spirale descendante de mauvaises performances grâce une solution capable de vous fournir des données de trafic détaillées sur votre magasin.

Optimisez les opérations en magasin à partir  
de **données de trafic client en temps réel**

# Une trousse d'outils pour mesurer et optimiser les performances en termes de service

Pour prendre de bonnes décisions, vous devez planifier et évaluer le niveau de service et de personnel à partir de données de trafic client précises. Grâce à In-Store Analytics Operations Module de Bosch, déterminez combien d'acheteurs entrent dans votre magasin, quels jours et à quelles heures au cours de la semaine. Cette solution produit des données de trafic en magasin fiables grâce auxquelles les directeurs des opérations peuvent prévoir un personnel suffisant aux heures de pointe et évaluer en continu le planning et la qualité du service client.



## Contrôlez le trafic dans vos magasins

### Mesure du trafic dans le magasin



- ▶ Comparez les niveaux de trafic entre les magasins et les départements.
- ▶ Déterminez les endroits où le trafic en baisse nécessite des services ou des mesures marketing.
- ▶ Mesurez si vos actions ont un impact attendu pour inverser la tendance.



Configurez aisément la création de données de trafic en marquant une porte, un étage ou des zones de département sur vos plans de magasin. Comparez les performances de ces zones au sein d'un magasin ou entre plusieurs magasins. Définissez l'envoi automatisé de rapports par e-mail aux responsables de magasin pour les informer de leurs performances en termes de trafic.





## Optimisez les performances en termes de service

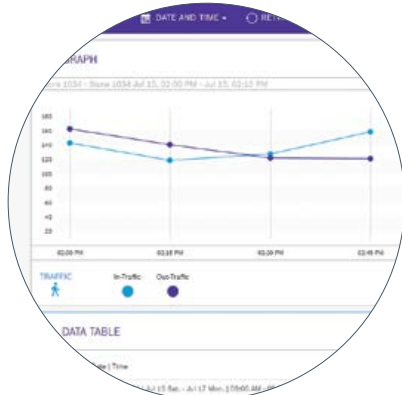
### Mesure du trafic dans le magasin



- ▶ Injectez les données de trafic dans votre système de gestion des ressources afin de créer des plannings de personnel précis qui permettent de maintenir les taux de service client au top, même aux heures de pointe.
- ▶ Comparez le trafic avec les données de ventes afin de calculer des taux de conversion.
- ▶ Identifiez les zones de faible conversion qui nécessitent des ajustements de personnel ou des formations supplémentaires.



Pour chacune des zones dont le trafic est mesuré, naviguez d'une échelle de résolution d'une semaine à un jour ou encore à 15 minutes. Vous pouvez ainsi déterminer précisément les moments où il est nécessaire d'ajouter du personnel supplémentaire qui sera présent pour accueillir les nouveaux clients aux heures de pointe. Utilisez nos API pour intégrer les données de trafic dans vos processus métier.



## Réduisez les temps d'attente

### Mesure des files d'attente



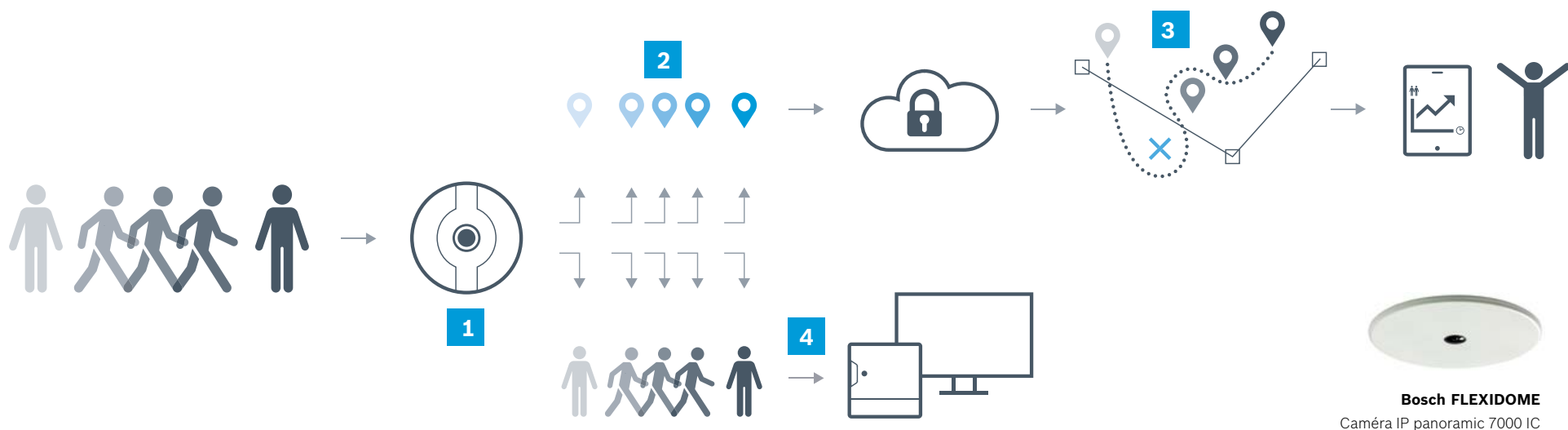
- ▶ Maintenez un contrôle constant sur les caisses et les stands.
- ▶ Identifiez rapidement les magasins présentant des problèmes et déterminez l'origine de ces problèmes à l'aide de mesures détaillées.
- ▶ Consultez les responsables de magasin au sujet d'actions permettant d'améliorer l'expérience aux caisses.



Installez facilement un comptoir de services, une zone de caisse avec présence physique ou automatisée, pour le contrôle des performances. Choisissez des tableaux de bord avec vues en temps réel ou hebdomadaires.



Les caméras **Bosch FLEXIDOME IP panoramic 7000 MP** sont positionnées de manière à fournir une visibilité sur tous vos magasins. Leurs données de position sont transmises au cloud où elles sont analysées et converties en mesures de performance et visualisations du trafic.



## Une configuration système évolutive et fiable.

### Données fiables

Plusieurs couches de traitement des données rendent nos données et résultats aussi réels que possible.

Les caméras FLEXIDOME IP panoramique 7000 MP **(1)** sont dotées en standard d'Intelligent Video Analytics qui effectue un suivi fiable des personnes et génère des données de position **(2)** de leurs déplacements dans tout le magasin.

Les données de position sont ensuite envoyées dans le cloud, où des algorithmes de traitement avancés les filtrent en fonction des environnements de magasin individuels **(3)** avec une précision de données d'au moins 95 %.

### Protection discrète de la vie privée des acheteurs

Les données de position sont anonymes et transmises dans le cloud indépendamment des flux vidéo réels, protégeant ainsi la vie privée des clients dans vos magasins.

Les flux vidéo circulent localement **(4)** où ils peuvent être utilisés à des fins de sécurité et de sûreté. Les solutions de stockage exploitées par le Bosch Video Management System permettent de lancer des recherches contextuelles intelligentes dans les données vidéo enregistrées.

Nos caméras, récompensées par leur design, peuvent être peintes aux couleurs de votre plafond afin de se fondre dans le décor.

### Couvre aisément de grandes surfaces de magasin

La création de données de position intégrée sur chaque caméra permet le traitement distribué des données, l'adaptation aux plus grandes surfaces de magasin, de manière à vous permettre d'analyser et d'optimiser les performances en termes de ventes et de services partout dans votre magasin.

Les performances ne sont pas limitées par la puissance de traitement d'une machine locale sur site, inconvénient le plus courant des autres solutions d'analyse des ventes.

**Tradition de qualité et d'innovation**

Depuis plus d'un siècle, Bosch est synonyme de qualité et de fiabilité. Bosch est le fournisseur mondial proposant le plus vaste choix de solutions technologiques innovantes, soutenues par un service après-vente et un suivi d'une qualité exemplaire.