



Excelente atendimento
ao cliente

boschsecurity.com/instoreanalytics

In-Store Analytics
Operations Module



BOSCH
Tecnologia para a vida



Um atendimento ao cliente de excelência pode ser o diferencial da sua loja, ajudando-o a aumentar a fidelização e as vendas. O planejamento da alocação correta de funcionários é essencial para atingir um serviço de excelência, mas pode ser difícil planejar-se para os horários de pico sem as ferramentas e informações necessárias.



A utilização de dados de pontos de venda, como itens vendidos, por exemplo, não é um método tão confiável, pois uma alocação insuficiente de funcionários pode afetar esses resultados. Uma equipe limitada pode resultar em filas longas, carrinhos abandonados e uma falta de assistência na loja para esclarecer dúvidas dos clientes. Evite uma queda do seu desempenho com uma solução que lhe proporciona informações detalhadas de tráfego na loja.

Otimize as operações da loja com base em
dados de tráfego de clientes em tempo real

Um conjunto de ferramentas de medição e otimização do desempenho dos serviços

Para que se obtenha êxito, é necessário planejar e avaliar os serviços e a alocação de funcionários de acordo com dados precisos de tráfego de clientes. Descubra quantos clientes entram na sua loja, bem como em que dias e horários durante a semana, com o In-Store Analytics Operations Module da Bosch. Esta solução fornece dados confiáveis de tráfego na loja, que os gerentes de operações podem usar para garantir uma alocação suficiente de funcionários durante os horários de pico e para avaliar continuamente o planejamento e a qualidade do atendimento ao cliente.



Controle o tráfego dentro das suas lojas Medidor de tráfego na loja



- ▶ Compare os níveis de tráfego entre diferentes lojas e departamentos.
- ▶ Encontre áreas com tráfego em queda que requeiram medidas de serviço ou marketing.
- ▶ Meça se as suas ações tiveram o impacto necessário para reverter a tendência.



Configure facilmente a geração de dados de tráfego, marcando qualquer área de porta, piso ou departamento nas plantas da sua loja. Compare o desempenho dessas áreas dentro de uma loja ou entre várias lojas. Configure o envio automatizado de relatórios por e-mail para atualizar os gerentes da loja quanto ao desempenho do tráfego em sua loja.





Maximize o desempenho dos serviços

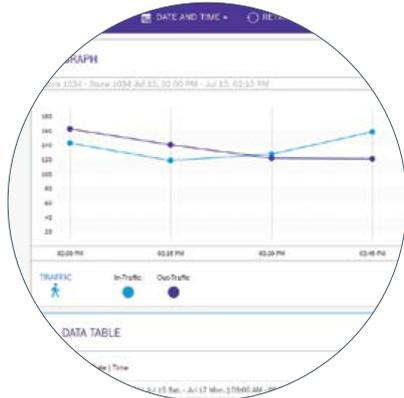
Medidor de tráfego na loja



- ▶ Envie os dados de tráfego ao seu sistema de gestão de recursos para criar uma distribuição precisa de funcionários, mantendo o atendimento ao cliente impecável mesmo nos horários de pico.
- ▶ Compare os dados de tráfego com os dados de transações de venda para calcular as taxas de conversão.
- ▶ Identifique as áreas de baixa conversão que requeiram ajustes do número de funcionários ou treinamento adicional.



Para cada área cujo tráfego for medido, é possível navegar de períodos longos, como uma semana ou um dia, até períodos mais precisos de até 15 minutos. Isso o ajuda a determinar com precisão em que horários devem ser adicionados funcionários extras, que entrarão na hora certa para atender ao fluxo máximo de novos clientes. Use as nossas APIs para integrar os dados de tráfego aos seus processos comerciais.



Reduza os tempos de espera

Medidos de filas



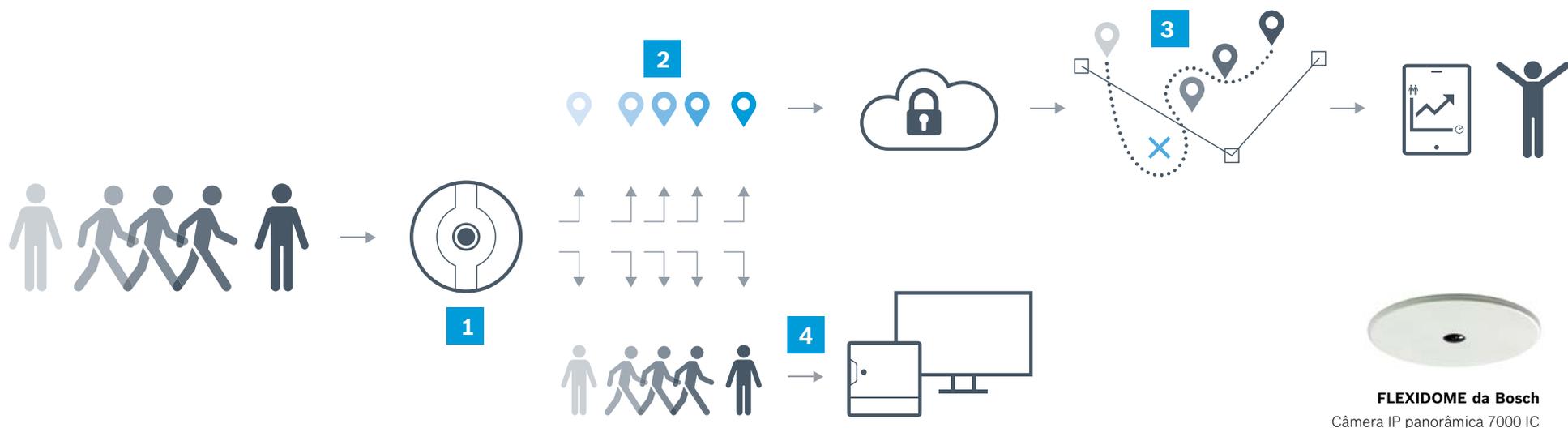
- ▶ Mantenha as áreas de caixas e os quiosques de atendimento sob controle o tempo todo.
- ▶ Identifique rapidamente as lojas problemáticas e descubra as causas dos problemas com medições detalhadas.
- ▶ Consulte os gerentes das lojas para obter ideias práticas de como melhorar a experiência dos clientes na hora de pagar.



Configure facilmente um quiosque de atendimento ou área de caixas, com ou sem funcionários, para monitorar o desempenho. Alterne entre as visualizações dos painéis em tempo real e semanal.



As câmeras **Bosch FLEXIDOME IP panorâmicas de 7000 MP** são posicionadas de modo a proporcionar visibilidade de todas as partes das suas lojas. Seus dados de posição são enviados à nuvem, onde são extraídos para medir o desempenho e visualizar o tráfego.



Configuração do sistema redimensionável e confiável.

Dados confiáveis

Diversas camadas de processamento de dados aproximam os seus dados e visualizações o máximo possível da realidade.

As câmeras FLEXIDOME IP panorâmicas de 7000 MP **(1)** já vêm de fábrica com o Intelligent Video Analytics, que rastreia pessoas de forma confiável e gera dados de posição **(2)** referentes aos movimentos dessas pessoas dentro da loja.

Em seguida, os dados de posição são enviados à nuvem, onde são filtrados por algoritmos avançados de processamento com base na nuvem de acordo com os diferentes ambientes da loja **(3)**, atingindo uma precisão de dados de, no mínimo, 95%.

Discretas, protegendo a privacidade dos clientes

Os dados de posição são anônimos e enviados à nuvem independentemente das transmissões reais de vídeo, protegendo a privacidade dos clientes das suas lojas.

As transmissões de vídeo são armazenadas localmente **(4)**, onde podem ser usadas para fins de prevenção de perdas. Soluções de gravação, como Bosch Video Management System, permitem a realização de investigações inteligentes nas gravações de vídeo.

As nossas câmeras premiadas podem ser pintadas da mesma cor do seu teto, camuflando-se perfeitamente.

Elas cobrem facilmente lojas grandes

A geração de dados de posição integrada a cada câmera permite um processamento de dados distribuído, com dimensionamento para as maiores áreas da loja, permitindo-lhe analisar e otimizar o desempenho das promoções e serviços em todos os cantos da sua loja.

O desempenho não é limitado pelo poder de processamento de um PC instalado localmente, um obstáculo comum para o sucesso de outras soluções de análise para varejo.

Tradição de Qualidade e Inovação

O nome Bosch representa qualidade e confiabilidade há mais de 125 anos. A Bosch é a principal fornecedora global de tecnologia inovadora, tendo como base os mais altos padrões de serviço e suporte.