



# Customer-Oriented Staff Employment Based on Visitor Flow

Um Kunden noch serviceorientierter zu bedienen und den Personaleinsatz effizient zu planen, setzt der Einzelhandel immer häufiger auf moderne Kundenfrequenz-Messverfahren. Innovativer Vorreiter bei der Personenzählung per Videoanalyse ist die Firma Vis-à-pix. Mit ihrer Softwarelösung lassen sich der Personaleinsatz bedarfsgerecht planen, dadurch die Abschöpfungsquote erhöhen sowie Service- und Marketingaktivitäten am Point of Sale optimieren.

Das als „bestes Schuheinzelhandelsunternehmen im deutschsprachigen Raum“ ausgezeichnete Gießener Schuhfachgeschäft Darré setzt die Software seit August dieses Jahres ein. Heinz-Jörg Ebert, Inhaber des Unternehmens, ist begeistert von den neuen Erkenntnissen, die ihm die Software bietet. Bisher hatte Ebert die Kundenfrequenz anhand der Umsatzzahlen geschätzt. Die mit dem neuen Messverfahren ermittelten Daten weichen aber erheblich davon ab. „Wir optimieren dank Vis-à-pix unsere Personalkosten, verbessern wesentlich die Ausschöpfung und können Werbeaktionen wie verkaufsoffene Sonntage oder saisonbedingte Schwankungen erstmalig unabhängig vom Umsatz exakt auswerten.“

Die Software ermittelt mit höchster Genauigkeit, wie viele Personen zu welcher Zeit das Geschäft betreten oder verlassen, und wertet den Besucherstrom zwischen den Abteilungen aus. Für die Verantwortlichen hat dies den Vorteil, dass der Servicebedarf nicht nur auf Basis der Umsatzzahlen ermittelt werden kann. Stattdessen werden alle Besucher bei der Einsatzplanung berücksichtigt. Die anhand der Messergebnisse verbesserte Servicequalität ergibt eine erhöhte Abschöpfungsquote, wodurch Mehrumsatz generiert wird. „Die Daten unterstützen den Einzelhandel dabei, den Service und die Zufriedenheit seiner Kunden zu erhöhen und damit den Gewinn des Unternehmens zu steigern“, sagt Engelbert vom Kolke, Geschäftsführer der Vis-à-pix GmbH. Da die Analyse aller Informationen in Echtzeit erfolgt, ist eine Speicherung der Videos nicht erforderlich und entfällt.

Ausgezeichnet wurde die Vis-à-pix GmbH für die innovative Ausrichtung des Unternehmens auch schon von höchster Stelle. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie verlieh ihr den Titel „Multimediagründung des Jahres 2006“.

*In order to improve customer service and to plan staff employment more efficiently, retailers increasingly rely on modern technology for customer flow analysis. Vis-à-pix is innovative leader in people counting based on video analysis. Their software allows retailers to appropriately plan the employment of staff and to optimise service and marketing activities at the point-of-sale.*

*The Giessen-based (DE) shoe specialist Darré started counting customers in August this year. Heinz-Jörg Ebert is the owner of Darré, a company which was awarded the title “best shoe store in the German-speaking world”. He is enthusiastic about the insights he gains from the software. Up until recently he planned the employment of staff on the basis of sales figures. The statistics generated by the software show a different picture of the need for staff. “Thanks to Vis-à-pix we can optimise personnel expenses, make full use of staff and evaluate marketing activities such as Sunday openings independent of sales figures.”*

*The software analyses how many persons enter or leave a store at what time of the day and measures customer flow between departments. The analysis achieves results of highest accuracy possible. The advantage is that sales figures are no longer the sole measure for the planning of staff. Instead, the analysis allows adjusting the personnel to the actual need. “Our data support retailers to improve service and increase customer satisfaction,” says Engelbert vom Kolke, CEO of Vis-à-pix. As the evaluation is done in real time, no data needs to be saved.*

*The company’s innovative competency has already been honoured by The Federal Ministry for Economics and Technology with the title “Multimedia Foundation of the Year 2006”.*