

Personaleinsatz nach Frequenz

Schuhhaus Darré aus Gießen hat sich nicht zuletzt durch erstklassigen Kundenservice einen Namen unter den besten Schuhhäusern Deutschlands gemacht. Jetzt setzt das Familienunternehmen auf innovative Technologien, um sein kompetentes Verkaufsteam noch effektiver einzusetzen.

Noch bis vor zwei Jahren richtete sich der Personaleinsatz beim Schuhhaus Darré vor allem nach Erfahrungswerten und nach der Auswertung getätigter Einkäufe. Entlang dieser beiden Kriterien ließ sich auf den zu erwartenden Kundenandrang und das benötigte Personal schließen. Doch berücksichtigte diese Art der Frequenzbeurteilung nur zahlende Kunden. Um auch reine Besucher des Schuhhauses in die Personalbedarfsplanung einzubeziehen, misst Familie Ebert, Inhaber von Schuhhaus Darré, die Besucherfrequenz seit her per Videoanalyse von Vis-à-pix.

Das Auge in der Decke

„Die Kundenfrequenzmessung von Vis-à-pix erstellt Informationen darüber, wie viele Personen sich zu welcher Uhrzeit in welcher Abteilung aufhalten“, erklärt Heinz-Jörg Ebert.

aktionen wie beispielsweise verkaufsoffene Sonntage erstmalig unabhängig vom Umsatz zu messen. „Kernzeiten, Sonderveranstaltungen, Start und Schlusstunden zeigen auf einmal ein ganz anderes Bild. Es ergeben sich dabei Regelmäßigkeiten, auch innerhalb der Wochentage sowie Wetter- und Saisongegebenheiten, die wir so nicht realisiert hatten“, so Ebert. „Es ist erstaunlich, wie weit die echte, gemessene Frequenz abweicht von unseren bisherigen Schlussfolgerungen durch Umsatzzahlen oder die vom Bauchgefühl geahnten Kundenströme“, stellt Heinz-Jörg Ebert fest. Aufgrund dieser Information kann der Schuhhändler bei der Einsatzplanung jetzt viel besser reagieren. Im zweiten Schritt gehen die Vis-à-pix-Daten an das eigentliche Modul für Zeitwirtschaft: Die seit Dezember bei Darré eingesetzte Personalplanungs-Software aus dem Hause

schlüsse auf die effektive Verteilung und Trennung von Verkauf und Nebentätigkeit zu ziehen. Ineffiziente Stunden werden so reduziert und kostenneutral gewinnbringend in den Verkauf umverteilt. „Dadurch können wir unsere Mitarbeiter effektiv einsetzen und maximalen Service erreichen – nicht nur beim Kunden, sondern auch bei unseren Besuchern.“ Anhand der Daten optimiert der Gießener Unternehmer seine Personalkosten, verbessert die Ausschöpfung und hat eine für seine Mitarbeiter nachvollziehbare Grundlage für die Personalplanung. Zusätzlich fließen die Verkaufszahlen in die Analyse und Planung ein. Diese Daten stellt das Handels-Informationssystem (HIS) der Ariston Informatik GmbH bereit, das bei Darré schon seit 15 Jahren im Einsatz ist. Artikel- und minutengenau registrieren moderne Windows-Kassensysteme die Verkaufszahlen und übermitteln diese an SEAK und Vis-à-pix.



Steuert den Personaleinsatz nach der tatsächlichen Frequenz: Vorreiter Heinz-Jörg Ebert, Schuhhaus Darré

Verknüpfung aller Fäden

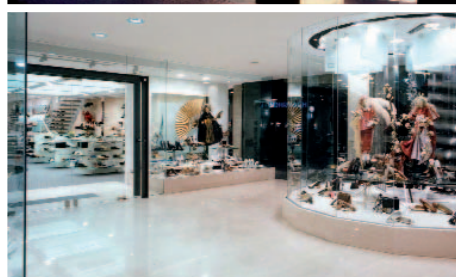
Die Verbindung von HIS und Vis-à-pix ermöglicht die Ermittlung der Umsatzzahlen pro Besucher, statt wie früher pro Kunde. Darüber hinaus werden die Verkäufe mit der Kundendatenbank verknüpft und können für Recherchen und Aktionen zur Kundenpflege auf Knopfdruck genutzt werden.

An zentraler Stelle laufen alle Fäden, sprich die Daten der drei Systeme, zusammen. Dort erfolgt die Auswertung der Analyse-Ergebnisse aller Geräte und wird in Diagrammform dargestellt. Die gelungene Verbindung von Warenwirtschaft mit Kundenfrequenzmessung und der Personalplanung ist andernorts genauso umsetzbar. Rund 700 Einzelhändler besitzen mit HIS bereits einen EDV-Basisbaustein, auf den sich die Lösungen von SEAK und Vis-à-pix aufsatteln lassen. ba



Ein Messgerät in der Decke erfasst jeden Besucher und seine Bewegung im Laden.

An der Decke am Eingang, am Übergang zum Shop sowie an den Treppen zur Herren- und Damenabteilung sind die Messgeräte angebracht und erfassen mit ihrer Software ganz differenziert die Bewegung jedes einzelnen Laden-Besuchers. Darré bietet sich so die Möglichkeit, die Resonanz auf Werbe-



Die Frequenzmessung beginnt im Eingangsbereich und setzt sich in den Abteilungen fort.

SEAK, Softwareentwickler für Personaleinsatzplanung, analysiert die Vis-à-pix-Daten und berücksichtigt zusätzlich zum Umsatzverlauf den exakten Besucherstrom für die Berechnung des Personalbedarfs im Tages-, Wochen- oder Monatsverlauf. Mit dem zusätzlichen Detaillierungsgrad ist es Ebert möglich, Rück-