

Darré - Mein Schuhhaus

„Es ist erstaunlich, wie weit die echte, gemessene Frequenz abweicht von unseren bisherigen ‚Schlussfolgerungen durch Umsatzzahlen‘.

Wir optimieren so unsere Personalkosten, verbessern wesentlich die Ausschöpfung und haben vor allem eine für unsere Mitarbeiter nachvollziehbare Grundlage.“



Über Vis-à-pix

Vis-à-pix ist ein führender Entwickler und Anbieter intelligenter 3D-Videoanalyse-Lösungen für Handel und Marktforschung. Die technologische Exzellenz und das langjährige Know-how der Mitarbeiter von Vis-à-pix ermöglichen schon heute die Retail Intelligence-Lösungen für das Einzelhandelsmarketing von morgen. Vis-à-pix hilft der Marktforschung und dem Handel pragmatisch und zielorientiert bei der Optimierung der Marketingaktivitäten, der Personaleinsatzplanung und Produktplatzierung sowie des Energieeinsatzes am Point of Sale. Das sorgt für höchste Produktivität, maximalen Ertrag bei größtmöglicher Kundenzufriedenheit und für die Verbesserung der gesamten unternehmerischen Performance. Die Vis-à-pix GmbH wurde 2004 als Spin-off des Fraunhofer-Instituts für Nachrichtentechnik gegründet. Neben diversen Preisen für technologische Entwicklungen wurde Vis-à-pix vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie als „Multimediaründung des Jahres 2006“ ausgezeichnet.

Customer Relationship Management auf höchstem Niveau

Seit einem Dreivierteljahrhundert steht der Name Darré für schöne und qualitativ hochwertige Schuhe. Im Mittelpunkt des Giessener Schuhfachgeschäfts mit einer Modell-Vorwahlfläche von 800 m², 1.000 m² Warenlager und 50 Verkaufsmitarbeiterinnen aber steht der Mensch. Das mit großem persönlichem Engagement geführte Familienunternehmen gilt in Mittelhessen als der Schuhfachhändler für die ganze Familie mit größter Markenauswahl und -vielfalt. Darré ist ein Haus, das in vielen kleinen und größeren Events seinen Kunden und potentiellen Kunden ein einmaliges Shopping-Erlebnis bietet. Neben einer überdurchschnittlichen Auswahl an Schuhen stehen Kundenbindung, Service und persönliche Beratung als fester Bestandteil der Produkt- und Sortimentspolitik im Vordergrund.

Kundenbindung durch Innovation

Im Sinne des Kundenservice wird bei Darré vor allem auf erstklassiges Personal Wert gelegt, das kompetent berät und schnell verfügbar ist. Als „bestes Schuheinzelhandelsunternehmen im Deutschsprachigen Raum“ wurde Familie Ebert dafür mit dem „Schuh-Courier-Award 2006“ ausgezeichnet.

Seine Vorreiterrolle baut Darré durch den Einsatz innovativer Technologien weiter aus: Bisher basierte die Personaleinsatzplanung vor allem auf Erfahrungswerten und auf der Auswertung getätigter Kaufvorgänge. Diese dienten als Grundlage für den zu erwartenden Kundenandrang und das benötigte Personal. Um den Kundenservice nicht nur an zahlenden Kunden auszurichten, sondern auch den Besucher mit in die Bedarfsplanung einzubeziehen, hat sich Familie Ebert für die Besucherfrequenzmessung per Videoanalyse-Software entschieden.



Am Eingang und zwischen den Abteilungen kommt die Besucherfrequenzmessung von Vis-à-pix zum Einsatz.

Durch die Auswertung werden jetzt alle Besucher, die das Geschäft betreten, sowie deren Bewegung zwischen den einzelnen Abteilungen erfasst und bei der Personalbedarfsermittlung berücksichtigt. An der Decke am Eingangsbereich, am Übergang zum Shop, sowie an den Treppen zur Herren- und Damenabteilung wird nun die Besucherfrequenz ermittelt. Für die Verantwortlichen hat dies den Vorteil, dass Werbeaktionen wie z.B. verkaufsoffene Sonntage nicht mehr nur anhand des Umsatzes ausgewertet werden können. Die Resonanz zeigt sich auch am Kunden- und Besucherandrang, der jetzt erstmalig unabhängig vom Umsatz exakt messbar wird.

In einem zweiten Schritt werden ab Dezember 2008 die Ergebnisse an die bei Darré im Einsatz befindliche Personalplanungs-Software des Handelsspezialisten SEAK weitergeleitet. Mit Hilfe der Vis-à-pix Daten berücksichtigt SEAK zusätzlich zum Umsatzverlauf den exakten Besucherstrom für die Berechnung des Personalbedarfs im Tages-, Wochen- und Saisonverlauf. Darré nutzt diesen entscheidenden Detai-

lierungsgrad zusätzlich für Rückschlüsse auf die effektive Verteilung und Trennung von Verkauf und Nebentätigkeiten. Dadurch werden ineffiziente Stunden reduziert und kostenneutral gewinnbringend in den Verkauf umverteilt.

Die für die Planung und Analyse notwendigen Umsatzdaten werden durch das bei Darré seit 15 Jahren eingesetzte Handels-Informationssystem HIS der Ariston Informatik GmbH bereitgestellt. An modernen Windows-Kassensystemen werden die Verkaufszahlen Artikel- und minutengenau festgehalten, und automatisch an SEAK und Vis-à-pix weitergeleitet. Mit Hilfe einer persönlichen Kundenkarte werden die Einkäufe mit der Kundendatenbank verknüpft, und stehen für Recherchen und CRM Aktionen auf Knopfdruck zur Verfügung. Neben Darré nutzen ca. 700 Einzelhandelsunternehmen das HIS. Durch die gelungene Verbindung der Warenwirtschaft mit der Kundenfrequenzmessung und der Personaleinsatzplanung setzen immer mehr HIS-Anwender auch die Lösungen von Vis-à-pix und SEAK ein.



Personaleinsatz am Besucher orientiert

„Als kundenorientiertes Schuhhaus legen wir Wert darauf, Service auf höchstem Niveau zu bieten. Um endlich eine Grundlage für den Personaleinsatz nach tatsächlichen Frequenzen statt nach Umsätzen zu haben, wurden exakte Angaben über die Besucherströme benötigt. Die Kundenfrequenzmessung von Vis-à-pix erstellt Informationen darüber, wie viele Personen sich zu welcher Uhrzeit in welcher Abteilung aufhalten. Dadurch können wir unsere Mitarbeiter effektiv einsetzen und maximalen Service erreichen - nicht nur beim Kunden, sondern auch bei unseren Besuchern.“

Es ist schon erstaunlich, wie weit die echte, gemessene Frequenz abweicht von unseren bisherigen ‚Schlussfolgerungen durch Umsatzzahlen‘ oder der vom ‚Bauchgefühl geahnten Kundenströme‘. 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 und auf die wir bei der Einsatzplanung jetzt viel besser reagieren können. Wir optimieren so unsere Personalkosten, verbessern wesentlich die Ausschöpfung und haben vor allem eine für unsere Mitarbeiter nachvollziehbare Grundlage.“

Heinz-Jörg Ebert, Inhaber Schuhhaus Darré

Vis-à-pix GmbH
Büro Düsseldorf
Freiligrathring 1
D-40878 Ratingen
Tel: +49 (0) 2102-99 34 44
Fax: +49 (0) 2102-99 34 637

Vis-à-pix GmbH
Büro Frankfurt
Hauptstr. 74
D-63303 Dreieich
Tel: +49 (0) 6103-374 79 50
Fax: +49 (0) 6103-374 79 51

Vis-à-pix GmbH
Bahnhofspassagen Potsdam
Babelsberger Straße 12
D-14473 Potsdam
Tel: +49 (0) 331-231 832 0
Fax: +49 (0) 331-231 832 99

