

3D-sensoren

Inzicht verwerven om processen te stroomlijnen op basis van people counting.



Techniek: 3D-Klantenteller

Executive Summary

Een 3D-klantenteller telt het aantal in- en uitgaande klanten of klantengroepen en verschaft in real-time inzicht in het aantal aanwezigen in de winkel. Dit inzicht helpt enerzijds bij het stroomlijnen van operationele processen (bijvoorbeeld optimale personeelsbezetting, opening- en sluitingstijden) en anderzijds bij het meten van de effectiviteit van specifieke marketingacties. Gecombineerd met verkoopdata (offertes, bestellingen...) kan de conversieratio berekend worden, met andere woorden hoeveel bezoekers overgaan tot een aankoop.

Uitdagingen

Lambrechts-Nicolaers bestaat bijna 100 jaar en heeft twee naastliggende panden. Het ene pand huisvest hun toonzaal waar naast de nieuwste collecties tegelvloeren, ook parket en maatwerk natuursteen worden verkocht. Het andere pand "Ceramique" biedt bezoekers een ruim aanbod outlettegels. De

uitdaging voor Lambrechts-Nicolaers bestaat erin om klanten in beide vestigingen zo goed mogelijk te bedienen. Dit vraagt een optimale personeelsbezetting.

Technologie

Om op deze uitdaging een antwoord te bieden, werden Xovis PC2S 3D-klantentellers van Acurity geplaatst aan de in- en uitgang van zowel de toonzaal als de outlet. Deze meten het aantal in- en uitgaande klanten of klantengroepen met een nauwkeurigheid van 99%. Winkelmedewerkers worden uit de tellingen gefilterd als ze, op een zichtbare plaats een badge dragen. De 3D-klantentellers zijn voorzien van AI-firmware, getraind om het patroon op de badge visueel te detecteren.

De verzamelde data zijn raadpleegbaar in een dashboard. Dit dashboard biedt de mogelijkheid om data in real-time te tonen en laat toe om op regelmatige basis geautomatiseerde rapporten te bouwen. Hierin is het mogelijk om per 15 minuten te rapporteren.

Inzichten

Lambrechts-Nicolaers opteert voor het tellen van klantengroepen, aangezien personen binnen hetzelfde gezin samen aankopen doen en

geen aparte service nodig hebben. Een gezin dat samen binnenkomt telt dus als één.

Het dashboard biedt inzicht in volgende parameters:

- Het aantal klanten/klantengroepen die binnen- en buitengaan
- Hoeveel klanten/klantengroepen er momenteel in de winkel zijn
- Bijkomende informatie, zoals het weer
- Geslacht en een inschatting van leeftijd (niet mogelijk bij telling klantengroepen)

Naast de analyse van de dashboardgegevens spraken we met de zaakvoerder om de waarde van de inzichten uit de 3D-tellers in te schatten.

Resultaat en voordelen

Met de gegevens uit het dashboard zagen we dat in de toonzaal:

- De herfstvakantie en de week erna drukke weken zijn,
- De periode die daarop volgt minder druk is. Hier ligt het daggemiddelde onder dat van begin oktober tot en met eind februari,
- De periode na de kerstvakantie tot mid februari de drukste periode is.

In de outlet zien we eveneens dat de herfstvakantie en de periode na kerst drukkere periodes zijn. Verder zien we dat in beide vestigingen zaterdag de drukste dag is. En dat gedurende de hele week het drukste moment ligt tussen 13u en 15u.

Uit het kwalitatieve interview met de zaakvoerder blijkt dat de inzichten helpen om de personeelsbezetting beter af te stemmen en inschattingen te maken over wanneer ze

best de winkel openen (bijvoorbeeld in de herfstvakantie). De voordelen op een rijtje:

- Inzicht genereren in bezoekersaantallen
- Personeelsinzet optimaliseren

Vereisten en budgetindicatie

Technisch gezien dient er van elke sensor of teller een UTP-kabel te gaan naar een PoE switch die verbonden wordt met de wifirouter. Dit betekent dat er naast de 3D-tellers, bekabeling en een PoE switch voorzien moeten worden.

Het budget voor een 3D-sensor of -teller is afhankelijk van de vereisten. Een gekalibreerde teller met group counting of medewerkers exclusie, inclusief kalibratie kost rond de € 1.700, excl. btw. Vergeet ook zeker de recurrente licentiekosten niet van om en bij de € 700, excl. btw.

Bevraag steeds goed op voorhand wat de 3D-teller precies kan meten en welke eenmalige en recurrente kosten hieraan verbonden zijn.

Key take-aways

- Een klantenteller levert een grote schat aan informatie. Het geeft inzicht in de bezoekersaantallen en de conversies en helpt de personeelsbezetting te optimaliseren.
- Bij klantentellingen dienen medewerkers bereid te zijn een badge te dragen om de foutenmarge te verkleinen.

Deze retail business case werd gerealiseerd in het TETRA-project Digitale transformatie van de fysieke winkel door expertisecentra PXL Innovatief Ondernemen en Smart ICT.

Met dit VLAIO-gesubsidieerd project worden handvaten aangereikt aan retailers om door middel van digitale transformatie doelgerichter in te spelen op de noden van de klant van de toekomst.

Meer informatie:

<https://retailinnovatie.pxl.be/>
innovatiefondernemen@pxl.be



Over Acurity

Acurity optimaliseert diverse operationele processen met personentellers en netwerkcamera's.

www.acurity.be

Met steun van

**AGENTSCHAP
INNOVEREN &
ONDERNEMEN**



Vlaanderen
is ondernemen