

DILAX in Aktion – eine Fallstudie bei BOSE

BOSE – Überwachung der Leistung einzelner Geschäfte mit Hilfe des DILAX-Personenzählsystems

BOSE ist ein international renommierter Hersteller hochwertiger Audiogeräte. Das Unternehmen verkauft seine Produkte über eine Kette von Wiederverkäufern, betreibt aber auch selbst eine Reihe von Ladengeschäften an Nobelstandorten in ganz Europa. Das Geschäft in der Regent Street in Londons West End gilt als Flagship Store.

Anforderungen seitens BOSE

BOSE wandte sich Anfang 2008 an DILAX mit der Aufgabenstellung, den Kundenstrom in 21 firmeneigenen Geschäften in ganz Europa, darunter an



BOSE - Hamburg, Deutschland.

11 Standorten in Großbritannien und Irland, zu erfassen und weiterzumelden. Im Lastenheft wurde eine zentrale Datenbank aller Ergebnisse der täglichen Beobachtung des Kundenverkehrs in den Geschäften gefordert. Das Ziel bestand darin, die Leistung jedes Geschäfts anhand des Verhältnisses von Kundenstrom zu Einnahmen zu bewerten und so ein zentrales Berichtssystem zu entwickeln, mit dem die Geschäftsleitung leicht die Leistung einzelner Geschäfte gegenüber der gesamten Kette erkennen kann.

BOSE stellte bestimmte strenge Anforderungen dahingehend, dass die Installation innerhalb des Ladens so unauffällig wie möglich erfolgen sollte, um das Branding und das gehobene Image des Ladens nicht zu beeinträchtigen. Eine weitere Forderung bestand darin, dass die aus jedem Geschäft gewonnenen Daten von einer zentralen Stelle aus täglich zugänglich und in einem leicht lesbaren Berichtsformat, z.B. in Form einer Excel-Tabelle, verfügbar sein sollten.

Vorteile von DILAX

Nach umfangreicher Recherche des Marktes für Personenzählsysteme wurde DILAX als der geeignetste Lieferant ausgewählt. Das zentrale Kriterium im Entscheidungsprozess war die DILAX-OptoCount-Technologie, die es ermöglicht, sehr kleine Kameras in der Deckenverkleidung nahe dem Ladeneingang unterzubringen. Diese Kameras sind praktisch nicht zu sehen und bleiben von den Kunden unbemerkt. Darüber hinaus erfüllte die von DILAX gelieferte Software DavisWeb Enumeris alle Anforderungen von BOSE nach zentraler Berichterstattung und leichtem Zugriff auf die Zählraten.

Eine weitere überzeugende Eigenschaft des Systems war die Tatsache, dass die Software DavisWeb Enumeris ein browserbasiertes Berichtswerkzeug ist, wodurch die Geschäftsführung von BOSE die Daten jederzeit an jedem Standort mit Internetverbindung abrufen und einsehen kann. BOSE war auch davon beeindruckt, dass DILAX im Gegensatz zu anderen Herstellern, die ihre Systeme aus Komponenten von Drittherstellern zusammenbauen, sein System tatsächlich komplett selbst konzipiert, fertigt und liefert.

Eine weitere wichtige Anforderung seitens BOSE bestand darin, dass die Installation des Zählsystems ohne Unterbrechung des normalen Geschäftsbetriebs ausgeführt werden musste. Folglich erklärte sich DILAX bereit, den Einbau über Nacht auszuführen, d. h. sämtliche Arbeiten zwischen der Ladenschlusszeit des einen Tages und der Öffnung des Geschäfts am folgenden Tag zu erledigen.

Professionelle Umsetzung

Ende August und Anfang September 2008 erfolgte der reibungslose Einbau in den 11 Stores in ganz Großbritannien und Irland, von London bis Liverpool und von Portsmouth bis Dublin. Ein Team von Technikern fuhr von einem Standort zum nächsten und installierte die Kamera und ein Steuergerät, die so genannte OptoCount PCU, in jedem einzelnen Geschäft. Es musste lediglich die OptoCount PCU an die Spannungsversorgung angeschlossen und eine Ethernet-Verbindung zum vorhandenen Local Area Network hergestellt werden.

Gleichzeitig wurden weitere Geschäfte in Europa, an Standorten von Hamburg bis Warschau, von DILAX-Installationsteams in Zusammenarbeit mit Elektroingenieuren vor Ort ausgerüstet.



OptoCount-Installation im BOSE-Shop, Portsmouth, UK.

Der nächste Schritt war die Installation der Software DavisWeb Enumeris im DILAX Data Center in Berlin und die Inbetriebnahme des Systems durch Fernkonfiguration. Abschließend erfolgte eine Mitarbeiterschulung, um dem Personal von BOSE die Fähigkeiten von DavisWeb Enumeris vorzustellen und zu helfen, die jeweils vom System benötigten Berichte zu erstellen.

Erklärung der BOSE-Geschäftsleitung

Seit einigen Monaten ist BOSE nunmehr in der Lage, wichtige Informationen über den Kundenstrom in einzelnen Geschäften zu erfassen und unmittelbar den Einnahmen und anderen Faktoren wie Promotionaktionen und Werbung gegenüberzustellen. Die Ergebnisse haben die Erwartungen von BOSE noch übertroffen. Rins Wijma, Director - Retail Direct Group Europe von BOSE N.V., fasst dies in die Worte: **„Die gesamte Erfahrung mit DILAX war positiv und professionell. Im Ergebnis sind wir jetzt in der Lage, die Leistung unserer einzelnen Geschäfte direkt zu überwachen und operative Entscheidungen schneller und genauer zu treffen. Das wird uns helfen, diejenigen Geschäfte zu ermitteln, in denen unseres Erachtens noch mehr Potenzial vorhanden ist und wo wir unsere Personalplanung optimieren können, um höchste Kundenzufriedenheit zu erreichen.“**

Über DILAX

Die DILAX-Gruppe entwickelt seit über 20 Jahren Personenzählsysteme für die unterschiedlichsten Anwendungsbereiche. Zu den Kernprodukten gehören umfassende Systemlösungen für die vollautomatische Fahrgastzählung und Fahrverlaufsanalyse in Bussen und Bahnen. Viele tausend Fahrzeuge unterschiedlicher Bauart sind in weit über 200 Verkehrsunternehmen aus Europa und Nordamerika mit DILAX-Systemen ausgestattet.

Das zweite Geschäftsfeld sind stationäre Personenzählanlagen für Kaufhäuser, Einkaufszentren, Museen und Bahnhöfe. Dieser Markt wird zudem seit Anfang 2008 durch einen eigenständig agierenden Geschäftsbereich betreut und zeigt seitdem einen starken Aufwärtstrend. Stationäre Anlagen sind überwiegend in öffentlichen Gebäuden (Einkaufszentren, Museen, Bibliotheken, etc.) und Einzelhandelsbetrieben installiert.

Vervollständigt wird das Produktportfolio durch innovative Datenübertragungs- und Datenmanagementsysteme sowie Projektmanagement, Schulungsangebote und Dienstleistungen bis hin zum vollständigen Betrieb der Systeme. DILAX bietet somit kundenspezifische Lösungen und schlüsselfertige Systeme.

Sitz der Firmenzentrale ist Berlin, Deutschland. Weitere Tochterunternehmen befinden sich in Großbritannien, Frankreich, Italien, Schweiz, Spanien und in Kanada. Die Mitarbeiterzahl beläuft sich derzeit auf insgesamt 70 Personen (2010). Zwei Drittel der Angestellten sind Diplom-Ingenieure und qualifizierte Fachkräfte aus den unterschiedlichsten Bereichen, die sich im Wesentlichen der Entwicklung von Hardware und Software, dem Qualitätswesen, dem Projektmanagement und dem Kundenservice widmen.

Kontakt/Contact

Hauptsitz / Headquarters:

DILAX Intelcom GmbH
Alt-Moabit 96b
10559 Berlin
Deutschland/Germany

Phone: +49 30 773092 40
Telefax: +49 30 773092 50
E-Mail: info@dilax.com
Internet: www.dilax.com

Geschäftsstellen / Offices:

Canada, France, Italy, Spain, Switzerland, United Kingdom

