

Kundenfrequenz- Messungssysteme

Warum Kundenfrequenzmessung?

Die Kundenfrequenzmessung stellt eine wichtige Kenngröße für den Handel dar, um die Attraktivität eines Standorts und eines Geschäfts im zeitlichen Verlauf zu bewerten. Im Einzelnen ermöglicht die Kundenfrequenzmessung Verkäufe zu kontrollieren, zu prognostizieren und gezielt zu beeinflussen.

Indem die Anzahl der Personen, die ein Geschäft betreten und verlassen, gezählt und mit Verkaufsdaten kombiniert wird, können je nach Saison, Wochentag, etc. vorhersagbare Muster bezüglich der Verkäufe erstellt werden. Auf Grundlage dieser Muster können Verkaufsprognosen generiert und Abweichungen analysiert werden. Letztendlich können Unternehmen somit besser planen und z. B. eine passgenaue Personalbedarfsplanung erstellen. Darüber hinaus können auf Basis der analysierten Daten Maßnahmen zur Beeinflussung der Kundenfrequenz definiert werden.

Themenbereiche

- Überblick – Technologien zur Kundenfrequenzmessung
- Faktoren bei der Einführung und Verwendung

INFO
BLATT



BEGRIFFSERKLÄRUNGEN

DWELL TIME

Durchschnittliche Kundenverweildauer.

FOOTFALL

Anzahl der Personen, die einen Bereich betreten oder verlassen.

HEATMAPS

Visuelle Darstellungen von Kundenbewegungen.

KONVERSIONSRATE

Verhältnis von Kundschaft zum Kaufabschluss.

POINT OF INTEREST (POI)

Bereiche im Geschäft, die besonders häufig von der Kundschaft besucht werden.

Überblick – Technologien zur Kundenfrequenzmessung

Handzählung

Bei der Handzählung wird eine Person eingesetzt, die sich an einem bestimmten Ort aufhält und alle Kund:innen zählt, die den Bereich betreten oder verlassen. Die Person kann z. B. eine Stoppuhr und einen Zähler verwenden, um die Zeit und die Anzahl der Kundinnen und Kunden zu erfassen.



Vorteile

- Mobil
- Flexibel einsetzbar

Kosten

- € (sehr gering)

Anbieter

- Betzold, Karlor

Nachteile

- Ungenau bei hohem Andrang
- Für große Eingänge ungeeignet
- Zählverluste bei unübersichtlichen Flächen

Videoanalyse

Videoüberwachungssysteme können erkennen, wie viele Personen ein Geschäft betreten, sich in einem bestimmten Bereich aufhalten und wie lange sie dort bleiben. Diese Informationen können helfen, die Ladenstruktur zu optimieren.



Vorteile

- Sehr hohe Zählqualität
- Geeignet bei hohem Besucheraufkommen

Kosten

- €€€ (hohe Anschaffungskosten)

Anbieter

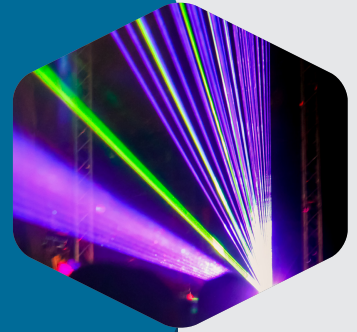
- Coaching Eye, Xovis

Nachteile

- Hohe Lichtsensibilität
- Datenschutzkonformität fraglich aber möglich
- Implementierung und Wartung kann initial sehr teuer sein

Lichtschraken / Laserschraken

Ein unsichtbarer Lichtstrahl wird von einer Einheit zur anderen über eine Tür/Eingang gespannt. Wenn eine Person den Strahl unterbricht, wird dies von einem Sensor erfasst und als Eingang oder Ausgang gezählt. Diese Daten werden von einem System aufgezeichnet.



Vorteile

- Hohe Zählqualität
- Lichtunabhängig
- 100% datenschutzkonform

Kosten

- €

Anbieter

- Pepperl & Fuchs, Omron

Nachteile

- Geeignet bei hohem Besucheraufkommen, allerdings eingeschränkte Zählgenauigkeit bei großen Eingängen, wenn mehrere Personen gleichzeitig erfasst werden müssen
- Bewegungsrichtung der Personen kann teilweise nicht erfasst werden



WLAN

Ein WLAN-Router erfasst, wie viele Smartphones mit angeschaltetem WLAN versuchen, sich zu verbinden.

Vorteile

- Valide Datenerfassung
- Einsatz auch bei Veranstaltungen und Events möglich

Kosten

- €€

Anbieter

- Pyur

Nachteile

- Präsenz des Smartphones erforderlich für Zählung
- Ausreichend WLAN-Access-Points notwendig

LORAWAN (Long Range Wide Area Network)

LoRaWAN-Sensoren in Geschäften erfassen Signale von Bluetooth/WLAN-Geräten wie Smartphones. Daten werden an ein Internet-Gateway gesendet und in Echtzeit an eine Cloud-Plattform zur Verarbeitung und Analyse übertragen.



Vorteile

- Flexibel einsetzbar
- Skalierbarkeit
- Geringer Energieverbrauch

Kosten

- €

Anbieter

- Milesight, Elsys

Nachteile

- Störanfälligkeit
- Unschärfen bei der Zählung, da LoRaWAN für limitierte Anzahl an Endgeräten ausgelegt ist & nur eingeschränkte Bandbreite nutzt



Wärmebildkameras

Wärmebildkameras messen die Körperwärme der Kundschaft und zeichnen diese inkl. der Bewegungsrichtung auf, wenn der Erfassungsbereich der Kamera betreten wird. Die Kameras können an strategischen Orten, beispielsweise auf Türhöhe, installiert werden.

Vorteile

- Lichtunabhängig
- Überwachung in Echtzeit
- Integrierbar in andere Systeme (z. B. Zutrittskontrollsysteme)

Kosten

- €€

Anbieter

- Infray, Flir

Nachteile

- Abhängigkeit von Umgebungsbedingungen (z. B. Temperatur, Luftfeuchtigkeit)
- Erfassung von fehlerhaften Objekten (z. B. Heizkörper)

Was müssen Sie bei der Einführung und Verwendung von Kundenfrequenzmessungssystemen beachten?

Klare Ziele definieren

Bevor Sie mit der Messung beginnen, müssen Sie klare Ziele definieren, was Sie aus den Daten ableiten möchten.

Richtige Technologie

Wählen Sie die Technologie, die am besten zu ihren Zielen, ihren übrigen Systemen und ihrem Budget passt.

Personal schulen

Stellen Sie sicher, dass Ihr Personal über die Kundenfrequenzmessung und deren Zweck informiert sind.

Daten schützen

Stellen Sie sicher, dass die Kundenfrequenzmessung in Übereinstimmung mit den Datenschutzgesetzen erfolgt.

Daten analysieren

Identifizieren Sie aus den Daten Trends und Muster, um Einblicke in das Kundenverhalten zu gewinnen.

Ergebnisse nutzen

Verwenden Sie das Gelernte, um Optimierungsmaßnahmen abzuleiten (z. B. Anpassung der Öffnungszeiten oder Optimierung der Positionierung Ihrer Produkte).



Das Mittelstand-Digital Zentrum Handel gehört zu Mittelstand-Digital. Mit dem Mittelstand-Digital Netzwerk unterstützt das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz die Digitalisierung in kleinen und mittleren Unternehmen und dem Handwerk.

Infoblatt: Kundenfrequenzmessungssysteme – 04 2024
Mittelstand-Digital Zentrum Handel
ibi Research an der Universität Regensburg GmbH
Galgenbergstraße 25, 93053 Regensburg



digital.zentrumhandel.de