



crosscan GmbH Pressemitteilung

Ihr Pressekontakt:
crosscan GmbH
Bahnhofstr. 57
58452 Witten

Tel.: + 49 (2302) 205 9000
Fax: + 49 (2302) 205 9009
E-Mail: hello@crosscan.com

Kundenbasierte Filialsteuerung - crosscan cbm – customer based shop management

Die Zeiten, als Einzelhändler schlichtweg nur darüber spekulieren konnten, wie es um die Ansprüche und Bedürfnisse ihrer Kundschaft bestellt ist, sind vorbei. Die Wittener crosscan GmbH bietet dem Einzelhandel mit crosscan cbm die kundenbasierte Filialsteuerung an – ein Konzept, das Kundenverhalten transparent und Verkaufserfolge programmierbar macht.

Herkömmliche Steuerungskonzepte für den Einzelhandel haben eine gravierende Schwäche: Sie basieren ausschließlich auf den Rückschlüssen, die der Händler aus seinen Abverkäufen ziehen kann. Diese Datenbasis allerdings hat er natürlich nur jenen Besuchern seines Geschäfts zu verdanken, die auch tatsächlich bei ihm gekauft haben. Erkenntnisse darüber, wie viele Besucher nicht gekauft haben, wie viele Passanten am Geschäft einfach vorbei gelaufen sind, oder aber wie auch Nichtkäufer zu Käufern gemacht werden können, erhält er nicht. Der Kunde bleibt für ihn ein weitgehend unbekanntes Wesen.

„Denn herkömmliches Shopmanagement gibt ja lediglich den Blick auf die Käufer frei, also auf die Spitze des Eisbergs“, sagt Philip Lehmann, CEO crosscan. „Und das ist zu wenig, damit bleibt der Händler ohne jede Chance, sein Geschäft gezielt zu verbessern. Er muss den größten Teil seines Potenzials, das sich nicht in bereits realisierten Umsätzen ausdrückt, brach liegen lassen und kann es nicht abschöpfen.“

Die kundenbasierte Filialsteuerung mit crosscan cbm jedoch, erschließt dem Händler neue Möglichkeiten in



crosscan GmbH Pressemitteilung

Bereichen, die bislang nicht bewirtschaftet werden konnten – „Regionen unter der Wasseroberfläche“, wenn man so will. Handel(n) an der kleinen Spitze dessen, was wir schon immer wussten ist damit endlich Vergangenheit.

Mit modernster Messtechnologie, individuellen örtlichen Gegebenheiten optimal angepasst, erfasst crosscan die Laufwege und Verweildauer jedes einzelnen Besuchers oder Passanten im beziehungsweise vor dem Ladengeschäft. So wird eine umfangreiche Datenbasis erhoben, die der Gesamtheit aller potenziellen Kunden Rechnung trägt. Die Messdaten werden lückenlos erfasst und zur Auswertung aufbereitet. Die relevanten Kennzahlen und Ergebnisse, die Grundlage zur Optimierung der Geschäftsprozesse vor Ort, erhält der Händler übersichtlich präsentiert.

„Auf diese Weise liefern wir dem Kunden Informationen, die es ihm ermöglichen, seine Geschäftstätigkeit neu zu justieren. Vom Feintuning in Teilbereichen bis hin zur vollständigen Neuausrichtung der Kundenansprache ist in unseren Projekten alles drin.“, erklärt Philip Lehmann. „Damit kann der Händler agieren, nicht mehr nur reagieren. Mit crosscan cbsm nimmt er das Ruder erstmals selber in die Hand, um Erfolgskurs zu steuern!“ Denn nun kann er filialspezifische Verhaltensmuster der Kundschaft klar erkennen und auf deren Anforderungen und Erwartungen ganz gezielt eingehen.

Die kundenbasierte Filialsteuerung erlaubt es aber nicht nur Absatzpotenziale zu erhöhen. Auch auf der Aufwandsseite, beim Ressourceneinsatz hat der Händler wirksame Hebel zur Optimierung und Kostensenkung. Ein Beispiel hierfür ist der Personaleinsatz. Da die Besucherzahlen im Zeitverlauf permanent erhoben und analysiert werden, erkennt der Händler, zu welchen Zeiten er mit hohen beziehungsweise mit niedrigen



crosscan GmbH Pressemitteilung

Besuchfrequenzen rechnen kann. Das erlaubt es ihm, seinen Personaleinsatz bedarfsorientiert zu planen: Wenn viele Kunden im Laden sind, steht auch genügend Personal bereit, um den Absatz entsprechend zu fördern. In ruhigeren Phasen hingegen kann auch eine kleinere Verkaufsmannschaft einen guten Job machen.