



*Innovatieve detailhandel:
Transformatie van de winkelbeleving*

[#InternetOfEverything](#)



TOMORROW starts here.

Lange wachtrijen bij de kassa zijn een belangrijke bron van ergernis voor het winkelend publiek

Bijna **40%** van de kopers met een smartphone laat winkelaankopen liggen vanwege lange wachtrijen.

Nog eens **21%** laat zijn aankoop achterwege als er geen kassa's open zijn.

Bron: Businessdaily.com

52% van de consumenten zou **elders gaan kopen** als de wachttijd langer dan 5-10 minuten zou zijn.

Bron: [Great Clips Customer Survey](#)

Klantenbehoud is cruciaal voor omzetgroei

Als u het behoud van digitale klanten kunt verbeteren met 5%,
kunt u uw **winstgevendheid tot 95% verhogen.**

Bron: [Bain](#)

80% van uw
toekomstige omzet
komt van **20%** van de
huidige klanten.

Bron: [Gartner](#)

De kosten van een slechte klantervaring:

Lange wachtrijen 'kosten Britse detailhandelaars **£1 miljard per jaar**'.

Bron: [Telegraph](#)

Van de trouwe klanten van bedrijven die **beveiligingsproblemen** hebben meegemaakt heeft 12% aangegeven **niet meer bij die winkel te kopen**.

Bron: [Cisco Consulting Services](#)

Vrijwel de helft van alle klanten zal de detailhandelaar of **het merk in de toekomst actief vermijden** als de wachttijd langer dan 5 minuten was.

Bron: [Brickstream](#)

Wat betreft wachtrijbeheer...

- **62% van de detailhandelaars** heeft geen oplossing voor gebufferde wachtrijen geïmplementeerd.
- 42% maakt gebruik van technologie om **klanten actief nuttige informatie aan te bieden** tijdens het wachten.
- 11% werkt met technologieën waarmee **consumenten worden gecompenseerd** voor het wachten in de rij.

Bron: [Qmatic](#)

De toekomst van de detailhandel

Klanten kunnen overal in de winkel artikelen betalen met één veeg op het mobiele apparaat en de winkel vervolgens verlaten **zonder in de wachtrij te staan.**

Bron: [The Atlantic](#)

Detailhandelaars zijn van mening dat **56% van alle transacties** tegen 2017 wordt verwerkt via mobiele verkooppunten, zelfbedieningskassa's of mobiele apparaten van klanten.

Bron: [Motorola](#)

- **Slimme schappen** weten wanneer artikelen bijna op zijn en zorgen dat de artikelen bij u worden bezorgd.
- Dankzij additieve fabricage (**3D-printing**) kunnen meer goederen digitaal bij u thuis worden afgeleverd.
- Via combinaties van camera's en computers kunt u **vanuit uw luie stoel thuis kleding passen en vervolgens kopen.**
- **Camera's, sensoren en RFID-labels** zorgen ervoor dat de rekening voor kopers automatisch wordt opgesteld en voorspellen wachtrijen bij de kassa.
- Werknemers met **Bluetooth en mobiele betaalmogelijkheden** kunnen artikelen scannen zonder dat er kassa's nodig zijn.

Waar kunnen toonaangevende detailhandelaren beginnen?

Analytische meetgegevens gaan naar verwachting een sleutelrol spelen in het begrijpen van het gedrag en de voorkeuren van klanten. De analytische markt voor het volgen van winkels van binnenuit kan tegen **2018 meer dan \$ 3 miljard dollar** waard zijn.

Bron: [ABI Research](#)

De dollarwaarde van transacties bij **zelfbedieningskiosks** in Noord-Amerika zal eind **2015 meer dan \$ 1 biljoen dollar** bedragen.

Bron: [Retail Touch Points](#)

Uit een recent onderzoek blijkt dat 39% van de consumenten verbeteringen wenst wat betreft het **gemak en de efficiëntie van het selecteren en kopen van goederen** (bijvoorbeeld: het op voorraad hebben van de gewenste producten en een efficiënte afrekenprocedure).

Bron: [Cisco Consulting Services](#)

Toonaangevende detailhandelaren van dit moment

Het Britse specialistische winkelcentrum [intu](#) heeft onlangs £ 8 miljoen geïnvesteerd in zijn netwerkinfrastructuur en mobiliteitsstrategie.

Na slechts 4 maanden met Wi-Fi is de **klantendatabase van intu gegroeid met 25%**.

Door deze gegevens kan het bedrijf inzicht krijgen in looproutes en zoektijd, kunnen gerichte verkopen worden aangeboden en kan beter **worden gecommuniceerd met consumenten**.

De Amerikaanse levensmiddelenketen The Kroger Co. maakt gebruik van **infraroodsensoren en voorspellende analyses** om de wachttijden te verkorten van een gemiddelde van 4 minuten tot **minder dan 30 seconden**.

Bron: [BizJournal](#)

[#InternetOfEverything](#)

De omzet van Tesco is met **10% toegenomen dankzij** de implementatie van camera's voor wachtrijsbeheer.

Bron: [Iris Case Studies](#)

Virtualisatie van POS-toepassingen bij [Columbia Sportswear Company](#) heeft **geleid tot een vlotte doorstroming in de wachtrijen** en een besparing van **\$ 20.000 dollar** per jaar.



Zie hoe Cisco ervoor zorgt dat wachtrijen bij de kassa verleden tijd zijn.



HET INTERNET OF EVERYTHING
presenteert:

de laatste wachtrij aan de kassa

Wij ontwikkelen het Internet of Everything voor bedrijven. Terwijl UCS Server-oplossingen overal zorgen voor efficiënte datacenters, leiden mobiele toepassingen en gegevensanalyses tot korte wachtrijen en tevreden klanten. Laat de wachtrij tot het verleden behoren.

Ontdek hoe op cisco.com/thelastcheckoutline



TOMORROW starts here.

[#InternetOfEverything](https://twitter.com/InternetOfEverything)

Klik op deze knop voor het delen van deze SlideShare

