



*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](http://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 wachtrijbeheer.

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](http://cisco.com/thelastcheckoutline)*



*TOMORROW starts here.*

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

*Klik op deze knop voor het delen van deze SlideShare*

