

# Telsysteem leidt tot inzicht in gedrag van de klant

De klant is nog maar weinig trouw aan een winkel en onvoorspelbaar in zijn koopgedrag. Hij shopt en hopt, net waar hij producten van zijn gading kan vinden. Des te belangrijker is het om inzicht te hebben in passantenstromen en klantengedrag eenmaal binnen in de winkel. Om zo nog beter te kunnen anticiperen op zijn wensen. EasyCount levert maatwerk als het gaat om draadloze telsystemen en webbased softwareprogramma en levert alle gewenste rapportages.



Megastore Intersport van franchisenemer Van den Bergh te Roermond

Het nog jonge bedrijf EasyCount timmert hard aan de weg om retailers een oplossing te bieden meer en eenvoudiger inzicht te krijgen in de klantenstroom. Commercieel directeur en oprichter Erwin Jonkhoff weet als geen ander dat retailers en winkelcentra meer grip op de onvoorspelbare consument willen krijgen. Onder zijn klanten rekent hij onder andere het Van Gogh Museum, als ook Intersport, (Franchisenemer, Megastore van den Bergh) en het Belgische Colruyt.

## Klantbehoefte centraal

„Real live tellingen van klanten in en buiten de winkel wordt nog nauwelijks toegepast in ons land. De oplossing van EasyCount omvat een uniek draadloos telsysteem dat 100% zelfstandig kan meten (pixelcamera of de klassieke infrarode sensor), met daaraan een gekoppeld web-based softwareprogramma. „In de software zit kennis op het gebied van winkelmarktonderzoek. Die kennis zorgt er voor dat in feite alles gemeten kan worden waar de klant behoefte aan heeft. Om een voorbeeld te noemen: Voor Randstad is gemeten hoeveel mensen langs een filiaal liepen, het aantal dat naar de etalage blijft kijken, hoe lang mensen naar de content kijken, hoeveel komen er binnen, hoe lang verblijven zij daar of hoeveel kopen er uiteindelijk een product. Voor winkels kan heel gemakkelijk een koppeling gemaakt worden met de kassa; de conversie bezoekers/omzet geeft nog meer inzicht in het gedrag van de klant. Om onze klanten optimaal te bedienen is er een goede

samenwerking met ACA, marktleider en leverancier van retailsoftware en werken wij samen met Manus software, een urenregistratie- en planningssysteem speciaal ontwikkeld voor de retail.“ De software en rapportages die Easycount levert zijn maatwerk en afgestemd op wat de klant wil weten. Periodiek een heldere rapportage ontvangen behoort tot de mogelijkheden „Een goede rapportage en analyse stelt hem in staat beslissingen te nemen die gebaseerd zijn op de werkelijkheid. Medewerkers



Erwin Jonkhoff

efficiënter inroosteren, de plaats van een product in de winkel beter bepalen, de effecten van een reclame of een promotiecampagne daadwerkelijk meten en ga zo maar door. Uiteindelijk gaat het er om dat onze klanten hun winkels optimaal kunnen beheren waardoor het maximale aan omzet en rendement gerealiseerd kan worden. De retailer heeft er boven-

dien weinig omkijken naar: EasyCount verzorgt het gehele traject van installatie, databeheer, controle, onderhoud en inzichtelijke vertaling van de teldata in de rapportages.”

## Shoppercount

De oplossing van EasyCount beperkt zich niet alleen tot de winkel en zijn directe omgeving. „We kunnen ook passantenstromen in winkelgebieden en stadscentra in beeld brengen. Hoe functioneert het winkelcentrum, het winkelgebied, hoeveel mensen lopen er en wanneer? Hoe lang verblijven zij daar, welke routing wordt genomen, welke winkels worden bezocht en hoe vaak etc. Zo meten we nu in het stadshart van Dordrecht en Maastricht en in het Muis kwartier te Arnhem brengen we in een winkelgebied inclusief passage voortdurend in beeld hoeveel klanten er aanwezig zijn. Zo kan het succes van een winkelcentrum optimaal beheerd worden. Omdat het realtime tellingen zijn, kan er snel geanticipeerd worden.“ EasyCount wil in samenwerking met sterke partners de klanten bedienen. Om deze reden is er onlangs een samenwerking met WPM Groep opgezet. Jonkhoff: „Deze samenwerking heeft geleid tot de ontwikkeling van een nieuw programma 'ShopperCount' ([www.shoppercount.nl](http://www.shoppercount.nl)). Dat geeft maximaal inzicht in de prestaties van een winkel/gebied en/of -project. Onze klanten profiteren van de gecombineerde kennis waarbij altijd de optimale oplossing voor de klant het uitgangspunt is.“

[www.easycount.nl](http://www.easycount.nl)