

Decathlon: veilig winkelen door realtime inzicht in bezoekersaantallen

Decathlon is een van de grootste sportretailers ter wereld, met 1.647 vestigingen in 57 landen. Het COVID-19-virus stelt de organisatie voor de opgave om klanten een optimale winkelbeleving te bieden en tegelijkertijd regels van social distancing te handhaven. Nedap Store Occupancy biedt een uitkomst.

Onderzoek laat zien dat een ruime meerderheid van het winkelend publiek in deze tijd bezwaren ziet bij het bezoeken van fysieke winkels. Het is immers lastig om 1,5 meter afstand te houden als daar letterlijk de ruimte voor ontbreekt. Retailers hebben op hun beurt te maken met strakke en snel veranderende richtlijnen op het gebied van bezoekersaantallen. Zij voelen bovendien de verantwoordelijkheid een winkelomgeving te bieden waarin de veiligheid van klanten en medewerkers voorop staat.



Winkelen in een nieuwe realiteit

Toen de praktische gevolgen van de pandemiemaatregelen begin 2020 duidelijk werden, ging het Retail-team razendsnel op zoek naar een oplossing die retailers in staat stelt klanten optimaal te bedienen in een nieuwe realiteit. “We hebben in zeer korte tijd een softwareoplossing ontwikkeld die bezoekers en winkelpersoneel letterlijk de ruimte geeft veilig te zijn”, zegt Jelle Clemens, Product Manager. Nedap Store Occupancy, eind maart gelanceerd, maakt gebruik van bestaande anti-winkeldiefstalsystemen die zijn uitgerust met klantentelsensoren en anoniem bijhouden hoeveel bezoekers een winkel binnenkomen en weer verlaten. Vervolgens berekent het de realtime bezettingsgraad van zo’n winkel op basis van een vooraf ingestelde maximumcapaciteit. Met behulp van een uniek algoritme waarschuwt het systeem het winkelpersoneel tijdig als bezettingsgrenzen worden benaderd of overschreden. Dat zorgt er onder meer voor dat social distancing richtlijnen op ieder moment kunnen worden gehandhaafd.

Een essentieel onderdeel van de propositie zijn de schermen in een winkel, die het aantal mensen en het aantal ‘vrije plekken’ realtime laten zien. Clemens: “Retailers die al gebruik maken van onze bestaande anti-winkeldiefstalsystemen en zijn uitgerust met klantentelsensoren voorzien wij gratis van onze Store Occupancy software-oplossing. We helpen daarmee niet alleen onze klanten, maar leveren bovendien een bijdrage aan de volksgezondheid.”

Peace of mind

Decathlon, dat al sinds jaar en dag Nedap's RFID-technologie toepast in haar winkels, was de eerste retailer die Nedap Store Occupancy implementeerde. In april ging een succesvolle pilot van start in drie van de ruim twintig Nederlandse vestigingen, waarna al snel een uitrol naar de overige locaties volgde. Frank Reitsma, senior Safety Expert bij Decathlon: "Een van de grote voordelen van het systeem is dat het onze teams in de winkels rust en overzicht geeft. Het is een ondersteunende en ontzorgende tool voor klantvriendelijk crowd management. De duidelijke weergave van het aantal mensen in de winkel is voor klanten erg prettig. Zij weten precies waar ze aan toe zijn. Nedap Store Occupancy levert ons bovendien relevante inzichten op over piek- en dalmomenten, waarop we de personele bezetting nauwkeuriger kunnen afstemmen. Deze Nedap-oplossing biedt *peace of mind* voor klanten, medewerkers en de retailer."



“We hebben in zeer korte tijd een softwareoplossing ontwikkeld, die bezoekers en winkelpersoneel letterlijk de ruimte geeft veilig te zijn.”

Jelle Clemens, Product Manager van Nedap Retail