



CASE STUDY

## Inter Chalet - Netherlands

Inter Chalet setzt auf Panasonic Video-überwachung um Diebstähle zu reduzieren, aber auch um Daten zum Kundenverhalten vor Ort zu erhalten.

**Kunde: Inter Chalet**

Standort: Netherlands

In diesem Jahr feiert Inter Chalet sein 40-jähriges Bestehen. Seit seinen Anfängen hat sich der Einzelhändler vom traditionellen Baufachhandel für Bauholz, Plattenmaterial, Metall und Baumaterial zum „Home Park Inter Chalet“ entwickelt, einem Heimwerker-Supermarkt für Haus- und Gartenbedarf.

Acht Ladengeschäfte, zu denen sieben Partnerläden zählen, sind nun in einem Markt vereint, dessen Angebot von kompletten Küchen bis hin zu Pflanzen und Tonwaren reicht. Statt langweiliger Regale voller Produkte inspirieren hier spielerische Produktpräsentationen die Heimwerker.

Der Einzelhändler steht mit seiner Fläche von 30.000 m<sup>2</sup> vor der Herausforderung, Ladendiebstähle verhindern zu müssen.

„Als Einzelhandelsunternehmen hatten wir es mit zahlreichen Diebstählen durch unsere Kunden und unsere Mitarbeiter zu tun“, erklärt Hans Janssen, Finanzdirektor von Inter Chalet. „Mehrere Jahre haben wir nun Sicherheitsmaßnahmen sondiert, die uns helfen können, Diebstähle zu verhindern. Schlussendlich wandten wir uns an Checkpoint Meto, einen Anbieter für Sicherheitskameras. Nach einigen Gesprächen fiel die Wahl dann auf Panasonic, da uns die Qualität der Produkte vollständig überzeugte. Wir haben diese Entscheidung bisher nicht bereut.“

Inter Chalet setzt das komplette Spektrum der Videoüberwachungssysteme von Panasonic ein, darunter auch die 360°-Überwachungskameras. Dadurch ist eine bessere Übersicht über den Markt gewährleistet und tote Winkel lassen sich vermeiden. Gleichzeitig reduziert sich die Zahl der erforderlichen Kameras.

Außerdem sind verschiedene Kameras für die Überwachung des umliegenden Parkgeländes installiert. Am Eingang des Marktes kommt ein Kamerasystem zusammen mit einem Sicherheitsbildschirm zum Einsatz, um die Personen zu überwachen, die das Gebäude betreten. Innerhalb des Gebäudes sind überall Kameras verteilt, die dabei helfen sollen, Ladendiebstähle zu verhindern. Hierbei handelt es sich um 4K- oder Full-HD-Kameras, sodass im gesamten Markt ausgezeichnete Bildqualität sichergestellt ist.



**„Dank der Sicherheitssysteme konnten wir den Anteil an Diebstählen um mehr als die Hälfte senken.“**

Darüber hinaus helfen Kameras mit POS-Integration dabei, Betrugsversuche zu verhindern. Dafür werden die POS-Daten mit dem Kamerabild verknüpft. Kassenzettel können auf diese Weise mit dem vorliegenden Videomaterial abgeglichen werden, wenn der Verdacht besteht, dass es zu betrügerischen Transaktionen gekommen ist.

„Wir arbeiten schon viele Jahre mit Panasonic zusammen und sind von der Qualität und der Leistungsfähigkeit der Produkte begeistert“, lobt Hans Janssen. „Auch mit dem Service von Panasonic und seinen niederländischen Partnern sind wir sehr zufrieden.“

„Dank der Sicherheitssysteme konnten wir den Anteil an Diebstählen um mehr als die Hälfte senken: von etwa 7 % auf lediglich 3 %. Dieses Ergebnis verdanken wir nicht nur dem Umstand, dass wir mehr Ladendiebe aufspüren, sondern auch der Tatsache, dass das hochentwickelte Sicherheitssystem in dieser Hinsicht abschreckend wirkt“, erläutert Hans Janssen.

Mithilfe der im gesamten Markt installierten Kameras verringert sich nicht nur die Kriminalität. Insbesondere die Kameras mit POS-Integration helfen auch täglich dabei, Problemlösungsprozesse zu beschleunigen. Hans Janssen fährt fort: „Alle Kassen verfügen über eine eigene Kamera, die über dem Kassentisch hängt, wodurch wir Probleme schneller lösen können. In der Vergangenheit traten immer wieder Diskussionen zwischen Kunden und Mitarbeitern auf, bei denen der Kunde vielleicht angab, mit einem 50-Euro-Schein bezahlt zu haben, während der Mitarbeiter sagte, es wäre nur ein 10-Euro-Schein gewesen. Der Kunde musste dann bis zum Ende des Tages warten, bis der Sachverhalt geklärt werden konnte. Mit den neuen Kameras erhalten wir die Antwort nun sofort.“

**„Die Qualität der Panasonic Produkte hat uns überzeugt.“**

Durch die Nutzung von 4K- und Full-HD-Kameras kann die Sicherheitsausrüstung mit einer Gesichtserkennung gekoppelt werden, die demografische Kundeninformationen wie etwa Alter oder Geschlecht bestimmt. Diese Funktion wird hauptsächlich zur Identifizierung von auf einer Blacklist aufgeführten Personen genutzt. Die Personenzählung jedoch dient nicht nur Sicherheits- sondern auch Marketingzwecken, denn es werden Daten zur Anzahl der Kunden in bestimmten Bereichen des Marktes erfasst. Inter Chalet kann auf diese Weise auswerten, welche Besucher stärker von ihrem Markt angezogen werden, und ihn auf dieser Grundlage weiter optimieren.

„Von dieser Funktion sind wir extrem begeistert. Die Gesichterzählung und die Gesichtserkennung sind sehr zuverlässig, sodass wir den Partner-Ladengeschäften über die Personenzählung Nachweise dazu liefern können, wie viele Kundenbesuche sie haben“, erläutert Hans Janssen.

„Als Finanzdirektor interessiert mich die Datenanalyse mit Personenzählung und Übertretungserkennung sehr. Dank dieser Kameras kann ich jetzt eine Verbindung zwischen den Zahlen und unserem Umsatz und Gewinn herstellen, um das Management des Marktes noch weiter zu verbessern“, merkt Hans Janssen erfreut an.

**„Wir können Probleme jetzt schneller lösen.“**

Zehn Jahre nach der ersten Installation der Panasonic Sicherheitsausrüstung setzt Inter Chalet wegen der professionellen Qualität der Produkte und Programme weiterhin auf Panasonic. „Auch anderen Unternehmen kann ich die Sicherheitslösungen von Panasonic nur empfehlen. Ausschlaggebend für diese Empfehlung ist nicht nur die Qualität der Produkte, sondern auch, wie professionell Panasonic mit seinen Kunden umgeht.“

„Ich freue mich schon darauf, weitere Panasonic Produkte wie LinkRay™ und die Laserprojektionstechnologie einzusetzen. Durch diese innovativen Lösungen kann sich unser Markt noch stärker von anderen abheben“, erklärt Hans Janssen.

