

Videüberwachung im Kaufhaus Lestra: Sicherheit mit Mehrwert. Bremer Kaufhaus senkt Inventurdifferenzen und optimiert Kundenwege im Markt mit Axis Netzwerkkameras.



Kunde/Anwender:
Lestra Kaufhaus GmbH

Niederlassung:
Bremen, Deutschland

Branchensegment:
Einzelhandel

Applikation:
Videoüberwachung,
Shop-Sicherheit,
Analyse des Kundenverhaltens,
Fernzugriff

Axis partners:
artec technologies AG,
Elektro Feldmann GmbH

Anforderung

Bereits seit 1970 versorgt das Bremer Kaufhaus Lestra Kunden aus dem Universitätsviertel und darüber hinaus mit einem umfangreichen Sortiment an Lebensmitteln, Haushaltswaren und Drogerie-Artikeln. Täglich kaufen hier zwischen 3.000 und 6.000 Kunden ein. Die Videoüberwachung aus den 1990er Jahren war jedoch deutlich in die Jahre gekommen und wies einige Nachteile auf. So waren Aufzeichnungen nur begrenzt und im Zeitraffer-Modus möglich und die Auflösung der Aufnahmen lieferte nicht die gewünschten Details.

Lösung

Lestra entschied sich für eine neue Videoüberwachungsanlage mit IP-basierten Kameras von Axis Communications. Inzwischen sind auf den 3.000 Quadratmetern Marktfläche über 100 Axis-Kameras im Einsatz. Als sinnvoll erwies sich hier insbesondere die Mischung der unterschiedlichen Kameramodelle, wie Geschäftsführer Cornelius Strangemann betont: „Für die Gänge oder das Lager genügt uns ein relativ grober Überblick, damit wir bei Vorfällen erkennen können, was überhaupt passiert. Im Kassenbereich zum Beispiel ist uns jedoch Detailgenauigkeit wichtig: Hier setzen wir Axis-

Kameras mit einer hohen Auflösung von 5 Megapixel ein und können so beispielsweise Trickbetrütern leichter auf die Spur kommen.“ Zudem nutzt Lestra die Videobilder auch, um zu analysieren, wie sich die Kunden durch den Markt bewegen, und gewinnt so wertvolle Erkenntnisse für das Marketing und die Produktpäsentation.

Ergebnis

„Die technische Kompatibilität der Axis-Kameras ist im Marktvergleich hervorragend,“ betont Cornelius Strangemann. „Zudem sind sie kaum anfällig für technische Probleme, hier haben wir bisher sehr gute Erfahrungen gemacht.“ Da die Axis-Kameras mehrere Streams gleichzeitig senden können, lassen sich Aufzeichnungs-Server und die verschiedenen Anzeigestationen gleichzeitig bedienen, ohne das Netzwerk zu überlasten. Auch die H.264-Komprimierung direkt in den Kameras nimmt Last von den Servern. Mittels der Kundenstromanalysen konnte Lestra unter anderem die Umsätze bei Schreibwaren durch eine veränderte Produktpäsentation deutlich steigern. Aufgrund der Analysen wurden die Regalhöhen abgesenkt und der Bereich optisch aufgewertet – mit deutlichem Erfolg.

„Die technische Kompatibilität der Axis-Kameras ist im Marktvergleich hervorragend. Zudem sind sie kaum anfällig für technische Probleme, hier haben wir bisher sehr gute Erfahrungen gemacht.“

Cornelius Strangemann, Geschäftsführer, Lestra GmbH.

Wenn bei Cornelius Strangemann nachts das Mobiltelefon Alarm schlägt, kann er schon von zu Hause aus herausfinden, was in seinem Geschäft vor sich geht. Dann fahren im Kaufhaus Lestra automatisch die Lichter hoch und die Überwachungsanlage sendet Bilder aus dem betroffenen Bereich auf das Handy des Geschäftsführers. So lässt sich schnell herausfinden, ob sich tatsächlich ein Einbrecher im Gebäude bewegt, ob es eventuell brennt oder ob der Bewegungsmelder einfach nur falschen Alarm ausgelöst hat. Die Alarmfunktion inklusive Fernzugriff ist Teil der Videoüberwachung mit über 100 Netzwerkkameras von Axis Communications. Doch nicht nur die Sicherheit der Mitarbeiter und Kunden steht im Fokus: Über das so genannte Heat-Mapping kann Lestra auch herausfinden, welche Bereiche des Kaufhauses wie oft frequentiert werden. Lestra nutzt diese Erkenntnisse, um das Sortiment im Markt noch besser zu präsentieren. Das mittelständische Familienunternehmen Lestra beschäftigt derzeit 180 Mitarbeiter. Täglich kaufen hier zwischen 3.000 und 6.000 Kunden ein und nutzen auch das zusätzliche Angebot von beispielsweise Bäckereien, Schlüsseldienst oder Blumenservice, welche ebenfalls im Kaufhaus untergebracht sind.

Details im Megapixel-Bereich

„Von einer Erneuerung der Videoüberwachung erwarten wir uns vor allem drei Vorteile“, erläutert der Lestra-Geschäftsführer Cornelius Strangemann. „Wir benötigen Kameras mit einer hohen Auflösung, um im Kassensbereich Unregelmäßigkeiten leichter feststellen zu können. Aufzeichnungen in Echtzeit sollten es uns zudem ermöglichen, Vorfälle in der Vergangenheit zu überprüfen, beispielsweise wenn Differenzen in den Regalen festgestellt werden. Und schließlich war uns der Fernzugriff wichtig, mit dem wir im Alarmfall schnell überprüfen können, was tatsächlich vor sich geht.“

Enge Absprache mit Mitarbeitern

Das Konzept für die Videoüberwachung entwickelte die Lestra-Geschäftsführung in enger Zusammenarbeit mit der Belegschaft. Zudem wurde die Überwachung intern sehr transparent gestaltet: An eigens eingerichteten Anzeigestationen sehen die Mitarbeiter, was überwacht wird, und können so beispielsweise nachverfolgen, wie Trickbetrüger an den Kassen vorgehen.

„Das hilft so sehr, dass unsere Kassenkräfte inzwischen teilweise selbst die Installation zusätzlicher Kameras einfordern“, erläutert Cornelius Strangemann. „Wir legen großen Wert auf einen offenen Umgang mit dem Thema Überwachung: Unsere Mitarbeiter wissen, wo die Kameras sind und welchen Zwecken sie dienen. Deshalb ist auch die neue Anlage deutlich besser von den Mitarbeitern akzeptiert, als die frühere analoge Lösung.“

Umsatzsteigerung durch Analyse der Kundenwege

Die fast flächendeckende Erfassung des Kaufhauses per Video nutzt Lestra auch, um zu analysieren, wie sich die Kunden durch den Markt bewegen. Dafür erstellt eine Software sogenannte Heat-Maps, die per Farbmarkierung verdeutlichen, wie hoch die Kundendichte in bestimmten Bereichen des Marktes ist – ähnlich wie in einem Wärmebild. Über solche Analysen gewinnt die Geschäftsführung wertvolle Erkenntnisse für das Marketing und die Produktpräsentation. Die Auswirkungen auf das Geschäft sind spürbar: So konnte Lestra beispielsweise die Umsätze bei Schreibwaren durch eine veränderte Produktpräsentation deutlich steigern. „Der Schreibwarenbereich befindet sich optisch mitten im Markt. Heat-Mapping-Analysen haben ergeben, dass sich in diesem Bereich zu wenig Kunden bewegten, weil die meisten den Weg außen herum nahmen“, erklärt Strangemann. „Wir haben deshalb die Regalhöhen abgesenkt und den Bereich optisch aufgewertet – mit deutlichem Erfolg.“

Einbindung in komplettes Gebäudemanagement

Aktuell arbeitet Lestra daran, die Videoüberwachung in eine intelligente Steuerung des gesamten Marktes einzubinden. Ein Schritt dahin ist die Vernetzung der Kameras mit Bewegungsmeldern und Alarmanlage. Diese soll es möglich machen, im Alarmfall Bilder der Überwachung mobil abzurufen. Künftig soll das Gebäudemanagement bei Lestra auch Energiemanagement sowie die automatische Steuerung von Temperatur, Lüftung, Kühlanlagen und ähnlichem umfassen. „Alles, was einen Stromanschluss besitzt, kann künftig angesteuert werden“, erklärt Strangemann. „Die Videoüberwachung mit den Axis-Kameras ist ein wichtiger Teil dieses Systems.“

Lestra

artec
technologies

Elektro-
FELDMANN
Ihr Meisterbetrieb