



SPYBRIL

HANDLEIDING + BUSINESS TIPS

4.1 Benchmarking

Naam Spy-bril	Foto	Voordelen	Nadelen
1. Spionage bril - Verborgen Camera Waar te koop: https://www.prolech.nl/webshop/spy-cameras/detail/64/spionage-bril---verborgen-camera---spy-glasses.html?gclid=Cj0KCQjwl6LoBRDgARIsABIIMSabXBxA1rcrte7vcc1v1w2NYjhvXrBsdCk9RH-ekXwD8BF-hXq-UlaAkqBEALw_wcB		Goedkoop (€39,95)	Gaat snel kapot Weinig geheugen (32 GB) Achteraf beelden bekijken Geen geheugenkaartje meegeleverd Camerahoek 65 graden Geen WIFI Slecht beeldkwaliteit
2. Moderne bril met ingebouwde videocamera, DVR en Wifi Waar te koop: https://www.spyplaza.nl/spy-gadgets/verborgen-camera;bril-met-camera/moderne-bril-met-ingebouwde-camera-wifi/		Beelden zijn op afstand te volgen op een mobiele telefoon Veel geheugen (128 GB) Bewegingsdetectie 60 minuten achter elkaar opnemen WIFI	Duur (€119,99) Geen geheugenkaartje meegeleverd
3. Design Bril met camera Waar te koop: https://www.spyplaza.nl/spy-gadgets/verborgen-camera;bril-met-camera;bril-met-camera-spy-522/		75 minuten achter elkaar opnemen Gemiddeld geheugen (64 GB) 16 GB geheugenkaartje meegeleverd Camerahoek 120 graden	Duur (€99,00) Achteraf beelden bekijken Geen WIFI

In bovenstaande tabel zijn verschillende soorten Spy-brillen met elkaar vergeleken. De voor- en nadelen zijn per Spy-bril overzichtelijk weergegeven.

Uit bovenstaande tabel blijkt dat Spy-bril 2 de minste nadelen en de meeste voordelen heeft.

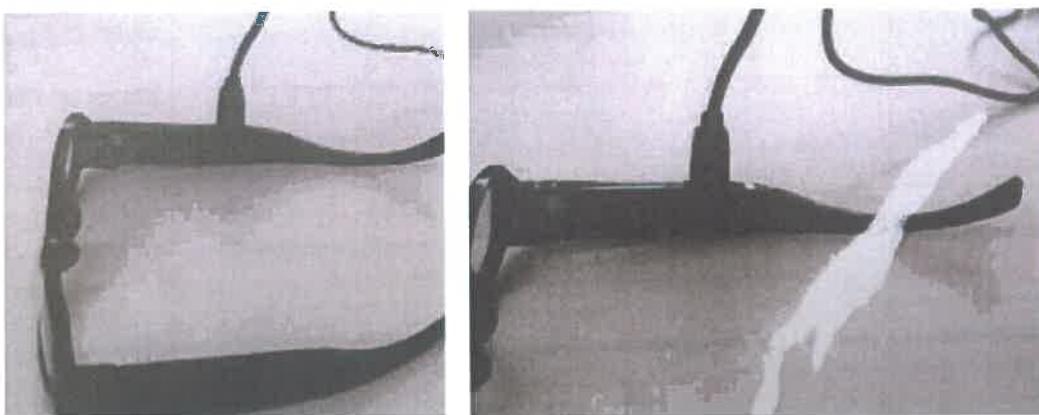
4.2 Uitwerking en visualisatie handboek

Het handboek zal een instructie bevatten om retailers en medewerkers op weg te helpen tijdens het gebruiken van de Spy-bril. Wanneer retailers en medewerkers onderstaand stappenplan volgen, zullen ze beter op de hoogte zijn van de werking van de Spy-bril en zal de motivatie om daadwerkelijk de Spy-bril te gebruiken hoger liggen. De resultaten van de Spy-bril zullen leiden tot nieuwe inzichten ten aanzien van het assortiment en VM. Wanneer de retailers bereid zijn deze resultaten mee te nemen en meer vanuit de klant te denken, zal onder andere de gewenste skill 'het hebben van een open houding' worden verbeterd.

Stappenplan gebruik Spy-bril:

Stap 1. Zorg ervoor dat de Spy-bril voldoende is opgeladen.

Dit doe je door de oplaadkabel in de hiervoor bestemde opening in het linker pootje te plaatsen. Wanneer de Spy-bril oplaadt, knippert er een rood lampje. Wanneer de Spy-bril volledig is opgeladen gaat het knipperende lampje uit (zie afbeeldingen).



Stap 2. Zet de Spy-bril aan.

Wanneer de Spy-bril uit staat, houd dan de aan/uit knop gedurende 2 lange seconden ingedrukt totdat er een blauw lampje 1 keer knippert. Dit blauwe lampje blijft daarna branden. De Spy-bril staat nu op stand-by (wanneer er niet binnen 1 minuut een andere functie wordt geraadpleegd, zoals het maken van foto's en filmpjes, schakelt de Spy-bril automatisch weer uit).

Stap 3. Begin met opnemen

Wanneer de Spy-bril op stand-by staat, houdt dan weer gedurende 2 lange seconden de aan/uit knop ingedrukt. Het blauwe lampje knippert drie keer en gaat vervolgens uit. (Tijdens het opnemen is het blauwe lampje uit, omdat het vervelend is voor degene die de bril draagt als het lampje in de ooghoek nog zou branden.)

Stap 4. De opname beëindigen

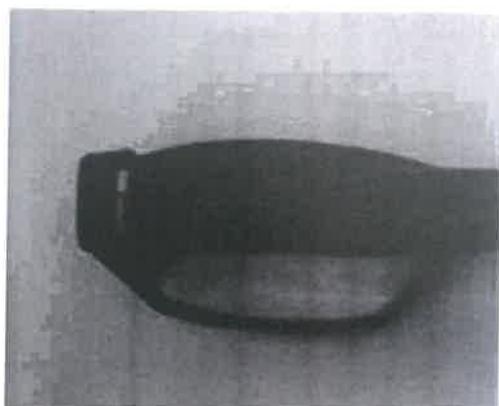
Om de opname te beëindigen houd je 1 keer kort de aan/uit knop in. De blauwe lamp gaat weer aan en de Spy-bril staat weer in de stand-by modus. De video is nu opgeslagen als .AVI-bestand. Uit veiligheid slaat de Spy-bril tijdens het filmen ook elke 10 minuten de opgenomen beelden automatisch op.

Stap 5. De Spy-bril uitzetten.

Houd gedurende 3 lange seconden de aan/uit knop ingedrukt. Het blauwe lampje gaat nu uit en ondertussen gaat het rode lampje 3 keer knipperen, dit betekent dat de Spy-bril is uitgeschakeld.

Stap 6. Bekijken van de opgenomen beelden.

Om de opgenomen beelden te verwerken, zal de SD kaart (in de linker poot van de Spy-bril) eruit gehaald moeten worden (zie afbeelding). Voor het bekijken van de beelden zal de SD kaart in een Windows computer/laptop moeten worden gestoken.



4.3 Uitwerking en visualisatie instructiefilmpje

Het instructiefilmpje zal een concrete visuele instructie bevatten om retailers en medewerkers op weg te helpen tijdens het gebruiken van de Spy-bril. Het instructiefilmpje dient ter ondersteuning van het handboek. Het opvolgen van het stappenplan in het handboek is hierbij het belangrijkst en het instructiefilmpje geeft een extra visuele verduidelijking. Dit instructiefilmpje zal 1 minuut en 5 seconden duren en zal simpel en duidelijk vormgegeven zijn, zodat het goed te volgen is. Hieronder is de link naar het instructiefilmpje te vinden. De concrete instructie begint bij 2:30 en kan worden stopgezet bij 3:35 minuten.

<https://www.youtube.com/watch?v=deir0LhpXpl&t=227s>

4.4 Verwerking van de resultaten

Ten eerste zal de handleiding met het bijbehorende stappenplan uitvoerig moeten worden doorgenomen en zal het introductiefilmpje goed bekeken moeten worden. Dit gebeurt voor het testen met de Spy-bril. Hierna wordt er daadwerkelijk getest met de Spy-bril en wordt er zo veel mogelijk beeldmateriaal verzameld. De respondenten die zorgen voor het verzamelde beeldmateriaal dienen over verschillende leeftijdscategorieën verspreid te zijn, zodat er een betrouwbaar onderzoek ontstaat en iedere consument vertegenwoordigd is. Hieronder is er een voorbeeldschema gevisualiseerd die men in kan vullen aan de hand van de opgenomen beelden.

Respondenten Spy-bril				
Aantal respondenten	Geslacht man	Geslacht vrouw	Leeftijdscategorie	Extra
10	4	6	< 20	
			20 - 35	
			36 - 50	

			61 - 65	
			65 +	

Toelichting: In de kolom "Aantal respondenten" worden het aantal respondenten genoteerd die daadwerkelijk de Spy-bril op hebben gehad en waarmee waardevolle beelden zijn opgenomen. Deze respondenten classificeer je vervolgens per geslacht en leeftijdscategorie. In de kolom "Extra" is ruimte om eventuele belangrijke informatie/bijzonderheden te noteren.

Toepassing in de business

Na het verzamelen van het beeldmateriaal aan de hand van het stappenplan in de handleiding, volgt het analyseren en verwerken van de opgenomen beelden. Uit onderzoek is gebleken dat dit verwerken tijdrovend is, maar dat het veel kan opleveren voor retail bedrijven. Doordat de Spy-bril een relatief goedkope technologie is, is het een laagdrempelige tool om ook voor het midden- en kleinbedrijf tot leuke relevante inzichten te komen. Hieronder is uitgelegd hoe dit het beste aangepakt kan worden en op welke verschillende manieren dit in de business kan worden toegepast.

Deze business toepassingen zijn relevant voor de retail branche, maar kunnen bijvoorbeeld ook in de foodsector worden geïmplementeerd.

De belangrijkste toepassingen zijn:

1. Het bepalen van de looproute van de consument
2. Het aanpassen van het assortiment en VM
3. Het bepalen van de invloed van marketingacties

Het bepalen van de looproute van de consument

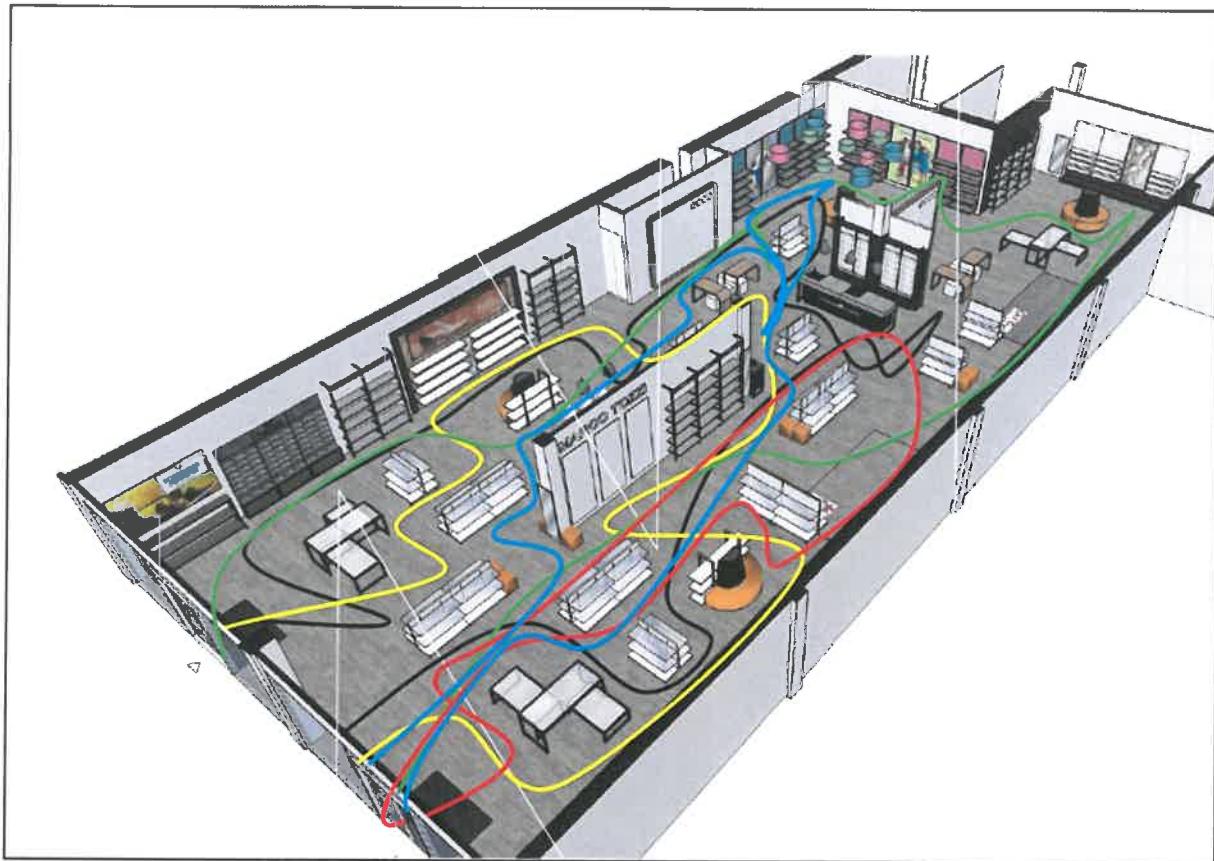
Een belangrijke toepassing die aan de hand van het werken met de Spy-bril kan worden gedaan, is het bepalen van de looproute van de consument. De looproute van de respondent kan worden uitgetekend in een plattegrond van de desbetreffende winkel, zoals hieronder in het voorbeeld is gedaan. Door de looproute van alle consumenten in een plattegrond samen te voegen wordt duidelijk welke plekken in de winkel wel of juist niet druk bezocht worden.

Het bepalen van het aantal respondenten verschilt per winkel, omdat dit afhankelijk is van het VVO m² (verkoopvloeroppervlakte). De video's dienen op verschillende tijdstippen en verschillende dagen van de week te worden opgenomen om een zo'n reëel mogelijk beeld te krijgen. Het minimale aantal filmpjes dat wordt aangeraden om tot relevante inzichten te komen is 30 filmpjes. Hoe meer filmpjes er zijn opgenomen, hoe betrouwbaarder de resultaten worden.

Hieronder volgt een stappenplan dat kan worden aangehouden om de looproute zo betrouwbaar mogelijk te visualiseren.

1. Plattegrond hebben van de eigen winkel
2. Bepalen aantal respondenten per geslacht en leeftijdscategorie
3. Bekijken van de opgenomen beelden
4. Bepalen van de looproute
5. Uittekenen van de looproute
6. Analyseren van de uitgetekende looproute

Hieronder wordt een voorbeeld gegeven van uitgetekende looproutes voor de retail sector. Hierbij zijn de gekleurde lijntjes de looproutes van de verschillende respondenten. De plekken waar de gekleurde lijntjes elkaar overlappen zijn veel bezochte plekken door de verschillende respondenten.



Het aanpassen van het assortiment en VM

Aan de hand van de looproutes van de respondenten, kunnen de A-, B- en C-locaties bepaald worden, zoals in de afbeelding hieronder is gedaan.

De retailer kan ervoor kiezen om bijvoorbeeld 'fast-movers' (producten waar veel naar wordt gevraagd en die veel worden verkocht) op een C-locatie te plaatsen om te zorgen voor meer verkeer op deze plek in de winkel. Ook kan er gekozen worden voor het plaatsen van zogenoemde 'slow-movers' (producten die weinig worden verkocht) op A-locaties, zodat deze een grotere kans hebben om te worden bekeken en te worden gekocht door de consument.



Het testen met de Spy-bril geeft inzicht in welke producten wel of juist niet de aandacht van de klant trekken. Door te testen wat in de winkel de aandacht van de klant trekt, kan de retailer tot nieuwe en leuke inzichten komen t.a.v. VM en assortiment.

De retailer kan er bijvoorbeeld voor kiezen om zijn assortiment aan te passen en meer producten in te kopen waar klanten echt op afstappen en leuk vinden.

Ook krijgt de retailer door de Spy-bril inzicht in welke kleuren en vormen de aandacht van de klant trekken. De retailer kan op basis van deze resultaten besluiten om zijn VM hierop aan te passen. Als er bijvoorbeeld blijkt dat er veel wordt gekeken naar felle kleuren of naar een bepaalde kleur, dan kan de retailer ervoor kiezen om deze op bepaalde strategische plekken te hangen.

Doordat er geluid te horen is bij de opgenomen video's, wordt de mening van de klant bekend gemaakt. Zo kan er worden bepaald welke artikelen wel en welke artikelen er juist niet in de smaak vallen. Dit is een groot voordeel van de Spy-bril.

Het bepalen van de invloed van marketingacties

Een andere handige toepassing van de Spy-bril is dat er geanalyseerd kan worden hoe succesvol bepaalde marketingacties in de winkel zijn m.b.t. het aandacht trekken van de consument. Er kan worden bepaald of en in welke mate er wordt gekeken naar bepaalde marketingacties, zoals flyers, posters, kortingsacties, nieuwe collectie aanduidingen etc.

Hieronder zijn een aantal foto's met voorbeelden te zien. Dit betreft foto's uit de Gucci outlet in Roermond. Hier zijn kleine witte bordjes geplaatst bij artikelen met de tekst "Special Price" er op. Met behulp van de Spy-bril kan er worden gekeken of dit daadwerkelijk zorgt voor meer aandacht van de klanten ten aanzien van deze producten, of dat de bordjes misschien toch over het hoofd worden gezien.

Om te onderzoeken wat de invloed is van dit soort acties wordt er eerst onderzocht hoeveel respondenten (in %) kijken naar deze producten zonder marketingactie. Hierna wordt dit vergeleken met het aantal respondenten (in %) die kijken naar deze producten wanneer er wel een marketingactie zichtbaar is. Door te analyseren in welke mate dit percentage is gestegen kan er worden bepaald wat de invloed is van deze marketingactie.



4.5 Budgettering

In deze paragraaf wordt de budgettering besproken. Hier wordt duidelijk wat de kosten en baten zijn van het testen met de Spy-bril. De Spy-bril is niet kostbaar. Één Spy-bril gemiddeld zo'n €39,95 euro. Daarnaast moet er een losse SD kaart aangeschaft worden, dit moet een microSD kaart zijn van maximaal 32GB. Deze microSD kaart is op het goedkoopst voor ongeveer €20,00 aan te schaffen bij een computerzaak. Bij winkels als T-Mobile zijn deze rond de €35,00.

Deze Spy-bril is dus een goedkope technologie om tot nieuwe en leuke inzichten te komen. Doordat een Spy-bril niet kostbaar is, is de drempel voor een retailer om hiermee te testen erg laag.

Kosten	Baten
Spy-bril: €39,95	Looproute kan in kaart worden gebracht

SD kaart: €20,00	VM kan worden aangepast
Kost tijd om het handboek te bestuderen, om ermee te testen en om de resultaten te analyseren en verwerken.	Assortiment/inkoop kan worden aangepast
	Goedkope technologie om tot nieuwe inzichten te komen
	Klanttevredenheid verhogen

4.6 Risicomanagement

In deze paragraaf worden de risico's geïnventariseerd. Door deze risico's te evalueren kunnen er maatregelen aan verbonden worden om de risico's zoveel mogelijk te beperken.

Er is gebleken dat er veel risico's verbonden zijn aan de retail technologie de Spy-bril. Deze risico's worden hieronder doorgenomen.

Risico's Spy-bril
Zo is er uit het testen met de Spy-bril gebleken dat het erg lastig is om een Spy-bril te vinden die optimaal functioneert. Er is in totaal getest met 6 Spy-brillen en geen enkele bleek continu goed te functioneren. De conclusie hieruit is dat het veel moeilijker blijkt om met de Spy-bril waardevolle testen te doen, omdat het meer tijd en geld kost dan van tevoren verwacht.
Ook is het niet zeker of alle onderdelen (zoals een juist instructieboekje, oplader, brillendoekje etc.) worden meegeleverd. Het kan voorkomen dat er een ander instructieboekje, of zelfs geen instructieboekje wordt meegeleverd.
Verder is de ruimte die bestemd is voor de SD kaart in het linkerpootje van de Spy-bril zeer klein. Hierdoor gaat de SD kaart er niet gemakkelijk in. Het is wringen en zelfs technische medewerkers van verschillende computerzaken durfden niet door te duwen, omdat ze bang waren de Spy-bril of de SD kaart te beschadigen.
De microSD kaart moet los worden aangeschaft. Het is een uitdaging om een microSD kaart te vinden van rond de €20,00. Veel verkooppunten verkopen namelijk microSD kaarten voor een veel hogere prijs.
Een ander risico is dat de microSD kaart niet in een Apple device past. Dit is noodzakelijk om de opgenomen beelden te bekijken. Aangezien veel mensen tegenwoordig een Apple hebben, moet er rekening gehouden met dit mogelijke risico.

Er zijn een hoop risico's verbonden aan de technologie de Spy-bril. Wanneer er een andere betere Spy-bril wordt aangeschaft, zal het aantal risico's hoogstwaarschijnlijk verminderen. Hiertegenover staat dat er voor deze Spy-bril een hogere aanschafprijs zal gelden.