
FALLSTUDIE
Optimierung der Betriebsabläufe
durch Echtzeit-Traffic Analytics
DAVE & BUSTER'S

RetailNext



HINTERGRUND DER MARKE

Dave & Buster's ist Amerikas führende Adresse für Unterhaltung und Gastronomie und verbindet Speisen in Restaurantqualität mit einem umfangreichen Arcade-Angebot mit Hunderten von Spielen. Mit 177 Standorten in den Vereinigten Staaten hat sich das Unternehmen einen Namen damit gemacht, unvergessliche Erlebnisse zu schaffen, bei denen Familien und Freunde gemeinsam „essen, trinken, spielen und zuschauen" können.

Das einzigartige duale Erlösmodell der Marke hebt sie in der Unterhaltungsbranche von anderen ab. Die Kunden genießen sowohl Speisen und Getränke als auch ein umfangreiches Spielangebot, das von klassischen Spielen bis hin zu hochmodernen Virtual-Reality-Erlebnissen reicht. Dieser hybride Ansatz erfordert ein ausgeklügeltes Betriebsmanagement, um sowohl das Gastronomie- als auch das Unterhaltungserlebnis gleichzeitig zu optimieren.

Level up: komplexe Standorte

Die Filialen von Dave & Buster's unterscheiden sich erheblich in ihrer Größe und reichen von 30.000 bis über 70.000 Quadratfuß; viele Standorte verfügen über mehrere Eingänge, darunter häufig einen direkten Zugang zur Filiale sowie eine Anbindung an Einkaufszentren. Diese Komplexität erfordert ein genaues Verständnis der Kundenbewegungsmuster und der Auslastungsgrade, um in beiden Umsatzbereichen einen außergewöhnlichen Service zu gewährleisten.

DIE HERAUSFORDERUNG:

Vom Bauchgefühl zu Fakten

Jahrelang stützte sich Dave & Buster's auf ein Flickwerk aus manuellen Prozessen und Ersatzkennzahlen, um die Leistung seiner Filialen zu erfassen. Das Unternehmen nutzte sogenannte „eindeutige Power-Card-Swipes" als Indikator für die Kundenfrequenz und zählte im Wesentlichen, wie viele Kunden ihre Arcade-Karten erworben und genutzt hatten. Dies lieferte zwar Einblicke in das Spielverhalten der Kunden, führte jedoch zu einem erheblichen blinden Fleck.

Die betrieblichen Herausforderungen gingen über eine unvollständige Kundenzählung hinaus. Die Standortleiter verließen sich darauf, dass Mitarbeiter mit Handzählern durch die Filiale gingen und die anwesenden Personen zählten. Dies ist ein zeitaufwändiger, ungenauer Prozess, der wertvolles Personal vom Kundenservice abzieht.



> The problem was that only tells you who was actually coming to the locations to play games," explains Ayotunde Gibbs, Vice President of Enterprise Systems and Data at Dave & Buster's. "But if you've been at Dave & Buster's before, you'll know that part of our experience is games and also food, which means if you came to our locations and you were eating, then we missed you in that traffic count.

Ayotunde Gibbs,
Vice President of Enterprise Systems and Data, Dave & Buster's

OHNE ECHTZEIT-EINBLICK IN DIE TATSÄCHLICHE KUNDENFREQUENZ FIEL ES DEN FILIALEN SCHWER:

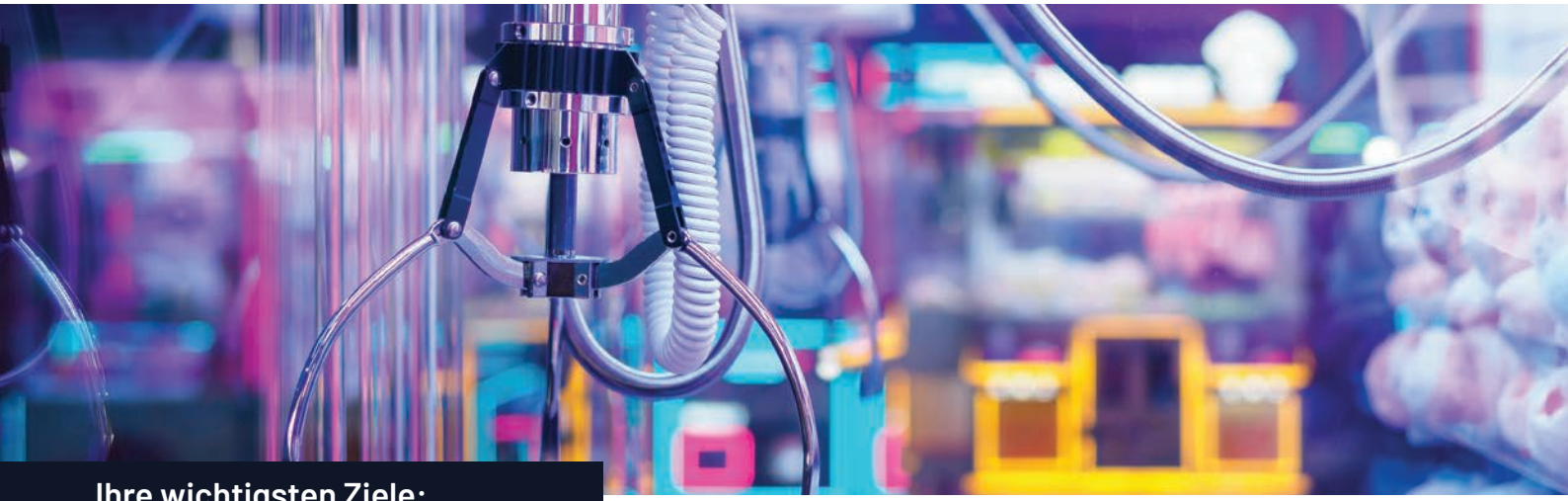
- den Personaleinsatz in Spitzen- und Nebenzeiten zu optimieren
- die tatsächliche Aufteilung der Kunden zwischen Gastronomie und Spielen zu verstehen
- datengestützte Entscheidungen zu Filialbetrieb und Flächengestaltung zu treffen
- präzise Prognosemodelle für die Umsatzplanung bereitzustellen



ZIELE:

Mit Daten zum Erfolg

Im Mittelpunkt der Partnerschaft zwischen Dave & Buster's und RetailNext stand die Umgestaltung der Betriebsabläufe durch umfassende Analysen der Kundenfrequenz.



Ihre wichtigsten Ziele:

Umfassende Kundentransparenz

Abkehr von Power-Card-Ersatzwerten hin zur Erfassung jeder Person, die die Standorte betritt – unabhängig davon, ob sie Arcade-Spiele spielt, im Restaurant isst oder beides.

Echtzeit-Betriebsanalytik

Sofortiger Zugriff auf Auslastungsdaten für die Standortleiter über mobile Apps: Manuelles Zählen entfällt, und das Personal wird für den Kundenservice frei.

Verbessertes Personalmanagement

Nutzung von Kundenfrequenzmustern und Auslastungskennzahlen zur Optimierung der Personalbesetzung in den verschiedenen Bereichen des Geschäfts, um während der Stoßzeiten eine angemessene Personalbesetzung zu gewährleisten und gleichzeitig in ruhigeren Zeiten die Kosten zu kontrollieren.

Verbesserte Prognosegenauigkeit

Einbeziehung tatsächlicher Frequenzdaten als entscheidende Variable in KI- und Machine-Learning-Modelle, neben historischen Umsatzdaten und Wetterverläufen, um die Prognosegenauigkeit zu verbessern.

Erkenntnisse zur Kundensegmentierung

Verständnis der Differenz zwischen der Gesamtbesucherzahl und den Spielgästen, um reine Restaurantgäste wie unterhaltungsorientierte Gäste besser zu bedienen und so Möglichkeiten für Zusatzkäufe und Cross-Selling zu erschließen.

Standortübergreifende Leistungsanalyse

Schaffung von Transparenz in allen 177 Filialen, um Leistungsvergleiche, den Austausch bewährter Verfahren und einen gesunden Wettbewerb zwischen den Standorten zu ermöglichen.



Having real-time access to our store data has been transformational for our general managers. They can now look at their phone and immediately understand occupancy levels, make informed staffing decisions, and even monitor the front entrance to ensure we're delivering the best possible welcome experience. This visibility has freed up our teams to focus on what matters most—creating amazing experiences for our guests.

Ayotunde Gibbs,

Vice President of Enterprise Systems and Data,
Dave & Buster's



DIE LÖSUNG:

Startschuss für klügere Erkenntnisse

RetailNext bietet umfassende Analysen für den stationären Handel, die in Echtzeit die Kundenfrequenz, die Auslastung und die Kundenströme in den Filialen erfassen. Für das einzigartige Doppelkonzept von Dave & Buster's liefert die Plattform integrierte Analysen, die sowohl das Gastronomie- als auch das Unterhaltungssegment berücksichtigen, während die mobile Zugriffsmöglichkeit sicherstellt, dass die Managementteams die Filialleistung von jedem Ort aus überwachen können.

Die fortschrittlichen Sensoren von RetailNext erfassen detaillierte Besucherdaten in verschiedenen Bereichen der Filialen und ermöglichen es Dave & Buster's, nicht nur zu verstehen, wie viele Menschen ihre Standorte besuchen, sondern auch, wie sich diese bewegen und mit den beiden Erlebnisbereichen interagieren. Die Plattform lässt sich nahtlos in bestehende BI-Tools, Wetterdaten und historische Kennzahlen integrieren und schafft so eine solide Grundlage für Modelle des maschinellen Lernens, die präzise Prognosen ermöglichen und arbeitsintensive manuelle Prozesse überflüssig machen.



UMSETZUNG

SCHRITT 1

Einführung und Systemintegration

Dave & Buster's hat die Lösung Traffic Analytics von RetailNext in seinem gesamten Filialnetz von 177 Filialen implementiert, wobei Sensoren strategisch platziert wurden, um die Kundenfrequenz an allen Zugangspunkten zu erfassen, einschließlich der direkten Filialeingänge und der Verbindungen zu Einkaufszentren. Das System ließ sich nahtlos in die BI-Leistungstools und die Data-Lake-Architektur des Unternehmens integrieren.

SCHRITT 2

Datenerhebung und -analyse

Die Sensoren von RetailNext erfassten umfassende Frequenzdaten, darunter die Gesamtbesucherzahl, die Auslastung, die Zugangsmuster und die Verteilung der Kundenströme. Diese Daten wurden automatisch verarbeitet und sowohl über Web-Dashboards als auch über mobile Anwendungen bereitgestellt, wodurch Managementteams auf allen Ebenen einen Echtzeit-Überblick erhielten.

SCHRITT 3

Handlungsrelevante Erkenntnisse

Die Plattform ermöglichte sofortige betriebliche Verbesserungen – von der Abschaffung der Zählung per Handzähler bis hin zu Auslastungsdaten in Echtzeit für die Standortleiter über mobile Apps. Die Standortverantwortlichen erhielten Zugriff auf Live-Videoübertragungen der Eingangsbereiche, wodurch sie den Kundenstrom überwachen und das Personal entsprechend einsetzen konnten.

SCHRITT 4

Kontinuierliche Optimierung

Es wurden intuitive Dashboards entwickelt, die die Kundenfrequenz, Umsatztrends und Wetterdaten miteinander verknüpfen und es den Betreibern ermöglichen, die Nachfrage besser vorherzusehen. Auf Unternehmensebene bieten diese Tools Transparenz auf Unternehmens- und Filialebene und ermöglichen so eine genauere Finanzplanung und strategische Entscheidungsfindung.



Mit Daten zum Highscore

Echtzeit-Personaloptimierung

ZIEL

Manuelles Zählen per Handzähler ersetzen und dynamische Personalentscheidungen auf Basis der tatsächlichen Auslastung ermöglichen.

LÖSUNG

Zugriff per mobiler App auf Auslastungsdaten in Echtzeit, sodass die Standortleiter jederzeit genau sehen, wie viele Personen sich am Standort aufhalten.

ERGEBNIS

Standortleiter können nun die Personalbesetzung umgehend anpassen – indem sie in unerwartet geschäftigen Zeiten zusätzliche Mitarbeiter hinzuziehen oder in ruhigeren Zeiten die Personalbesetzung optimieren, ohne dabei Mitarbeiter vom Kundenservice abzuziehen.

Kundensegmentierung und Umsatzoptimierung

ZIEL

Den Unterschied zwischen der gesamten Kundenfrequenz und den Spielgästen verstehen, um Cross-Selling-Möglichkeiten zu erkennen.

LÖSUNG

Die Gesamtbesucherzahlen von RetailNext mit der Zahl eindeutiger Power-Card-Nutzungen vergleichen, um die Zahl der reinen Restaurantgäste als Differenz zu ermitteln.

ERGEBNIS

Ein klarer Überblick über die Kundensegmente ermöglicht gezielte „Attach"-Strategien, durch die Restaurantgäste dazu angeregt werden, Arcade-Spiele auszuprobieren, und Spielgäste dazu, ihren Aufenthalt mit Speisen und Getränken zu verlängern.

Ladengestaltung und Investitionsplanung

ZIEL

Bei Umbauten Ladengestaltung und Investitionen in die Eingangsbereiche optimieren, insbesondere an Standorten mit mehreren Eingängen.

LÖSUNG

Frequenzanalysen, die die Verteilung der Besucher auf direkte Filialeingänge und Eingänge vom Einkaufszentrum zeigen.

ERGEBNIS

Datengestützte Entscheidungen, wo in Gestaltung und Ästhetik der Eingänge investiert wird: Ressourcen gehen an stark frequentierte Eingänge, unnötige Ausgaben für wenig genutzte entfallen.

Leistungsvergleiche und Wettbewerb

ZIEL

Transparenz und gesunden Wettbewerb im Netz der 158 Filialen schaffen.

LÖSUNG

Systemweiter Zugriff auf Frequenzdaten, der es Führungskräften ermöglicht, Leistungsrankings einzusehen und Vergleiche mit Standorten in der Umgebung anzustellen.

ERGEBNIS

Ein gesteigertes Bewusstsein und eine höhere Motivation, da Führungskräfte die Platzierung ihrer Filiale innerhalb der Kette einsehen und die Leistung mit anderen Standorten in ihrem Markt vergleichen können, was zu betrieblichen Verbesserungen führt.

Bessere Prognose- und KI-Modelle

ZIEL

Die Genauigkeit der Umsatzprognosen verbessern, indem neben historischen Daten und Wetterverläufen auch die Kundenfrequenz als Schlüsselvariable einfließt.

LÖSUNG

Einbindung der Frequenzdaten von RetailNext in bestehende Modelle des maschinellen Lernens, die bereits historische Umsatz- und Wetterdaten nutzten.

ERGEBNIS

Genauere Tagesprognosen ermöglichen eine bessere Bestandsverwaltung, Personaloptimierung und Betriebsplanung in den Bereichen Gastronomie, Wartung der Arcade-Spiele und Kundenservice.





What I'm most excited about is how this data is becoming integral to everything we do. We're not just using it for labor management anymore—it's feeding our AI models, informing our remodel investments, helping us understand our customers better, and creating a culture where every decision is backed by real data. Our general managers have gone from relying on intuition to having concrete insights at their fingertips. That transformation is showing up in our customer experience and our bottom line.

Ayotunde Gibbs,
Vice President of Enterprise Systems and Data,
Dave & Buster's



FAZIT:

Strategie mit Power-up

Die Umstellung von Dave & Buster's von manuellen Prozessen auf datengestützte Abläufe zeigt, wie Analysen im Einzelhandel Geschäftsmodelle revolutionieren können. Indem sie Vermutungen durch Echtzeit-Erkenntnisse ersetzen, versetzen sie das Management in die Lage, den Personalbedarf und Investitionen zu optimieren sowie die Transparenz zwischen den Filialen zu fördern.

Insbesondere die Einbindung von Frequenzdaten, historischen Daten und Wetterdaten in Prognosemodelle hat die Art und Weise verändert, wie sie strategisch planen, und hilft ihnen dabei, Kundenbedürfnisse besser zu antizipieren und erstklassige Unterhaltungs- und Gastronomieerlebnisse zu bieten.

RetailNext



ÜBER RETAILNEXT

Als erste Technologieplattform, die Kundenanalysen im Stil des E-Commerce in stationäre Geschäfte, Marken und Einkaufszentren bringt, ist RetailNext ein Pionier, der sich ganz auf die Optimierung des Einkaufserlebnisses konzentriert. Über seine zentralisierte SaaS-Plattform erfasst und analysiert RetailNext automatisch Daten zum Kundenverhalten und liefert Händlern so Erkenntnisse, mit denen sie das Einkaufserlebnis in Echtzeit verbessern können.

600+
Marken weltweit

100+
Länder

2007
Gründungsjahr