

دراسة حالة

Hurley

علامة ركوب أمواج عالمية تحقق
أداءً عالياً مع RetailNext

RetailNext



شركة Hurley تُحدث ضجة مع RetailNext

زيادة بنسبة 5% في معدل التحويل

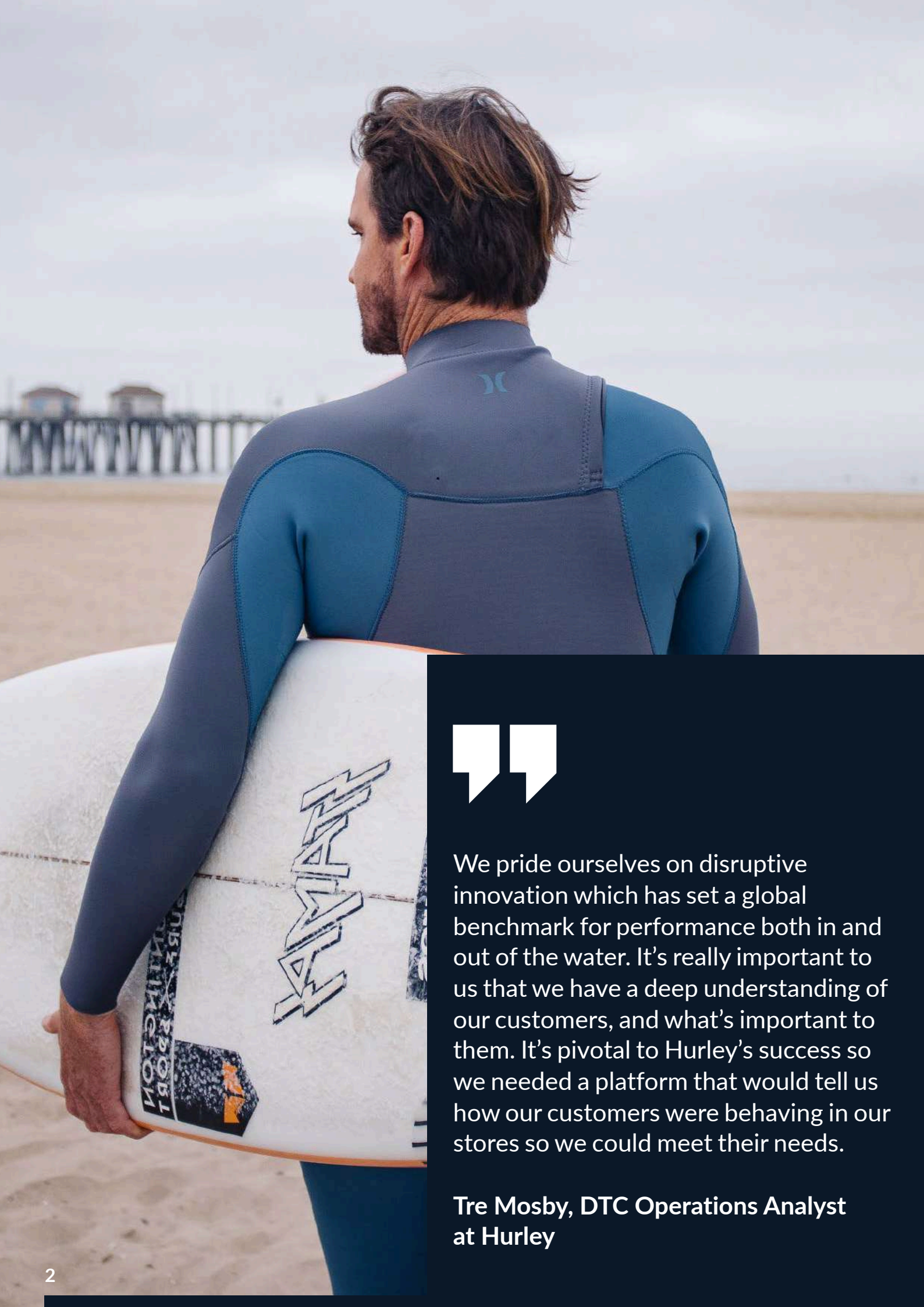
38 . متجرًا

24/7/365 . وصول إلى Traffic Analytics

نبذة عن الشركة

تأسست Hurley، التي ولدت من رحم الماء، في هنتنغتون بيتش عام 1999 انطلاقًا من مبدأ تمكين الجيل القادم ودعم صوته. وعلى مر السنين، أبرمت هذه العلامة التجارية الفريدة المتخصصة في رياضة ركوب الأمواج شراكات مع أفضل الموسيقيين وراكبي الأمواج ومتزلجي الألواح وغيرهم على مستوى العالم، لتتطور إلى علامة تجارية عالمية لثقافة الشباب، تضرب جذورها عميقًا في أسلوب الحياة الشاطئي.

تمتلك شركة ركوب الأمواج، ومقرها جنوب كاليفورنيا، 38 متجراً في أمريكا الشمالية اليوم، معظمها في هاواي وكاليفورنيا وتكساس وفلوريدا، وتعمل على توسيع شبكة متاجرها في فصل جديد ومثير من مسيرتها.



We pride ourselves on disruptive innovation which has set a global benchmark for performance both in and out of the water. It's really important to us that we have a deep understanding of our customers, and what's important to them. It's pivotal to Hurley's success so we needed a platform that would tell us how our customers were behaving in our stores so we could meet their needs.

Tre Mosby, DTC Operations Analyst at Hurley

التحدي: بيانات سطحية عن المتاجر

وكانت هذه العلامة التجارية ذات الحضور البارز قد قامت سابقًا بتثبيت حل تحليلي آخر لقطاع التجزئة، إلا أنه فشل في توفير فهم متعدد المستويات ومراعي للسياق لتجربة التسوق داخل المتجر.



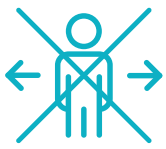
إحصاءات غير دقيقة لحركة الزوار.



معدلات تحويل غير دقيقة.



ساعات عمل مهدرة بسبب توقعات خاطئة لحركة الزوار.



غياب الدعم بعد التنفيذ.



عدم توفر بيانات شاملة حول مسارات المتسوقين داخل المتاجر.





الحل: التحليل المتعمق للبيانات مع شريك موثوق به

بناءً على توصية من تجار تجزئة آخرين، اختارت شركة Hurley نظام RetailNext ليحل محل الحل الحالي الخاص بتحليل حركة الزوار. وكانت هناك بعض المزايا المحددة لنظام RetailNext التي أدرك Tre وفريقه أنها سترفع بالفعل من قدرة Hurley على تقديم تجربة تسوق متميزة.

1

تضمن شركة RetailNext دقة بيانات حركة الزوار التي تُعدّ رائدة في القطاع.

يكتشف مستشعر إنترنت الأشياء المتكامل ®Aurora الأشخاص عشر مرات في الثانية لضمان أقصى دقة في التتبع.

2

يطّلع عملاء RetailNext على بيانات المتاجر في الوقت الفعلي

تتوفر البيانات خلال ثوانٍ على واجهة المستخدم وواجهات API، أينما كانت متاجرك في العالم.

3

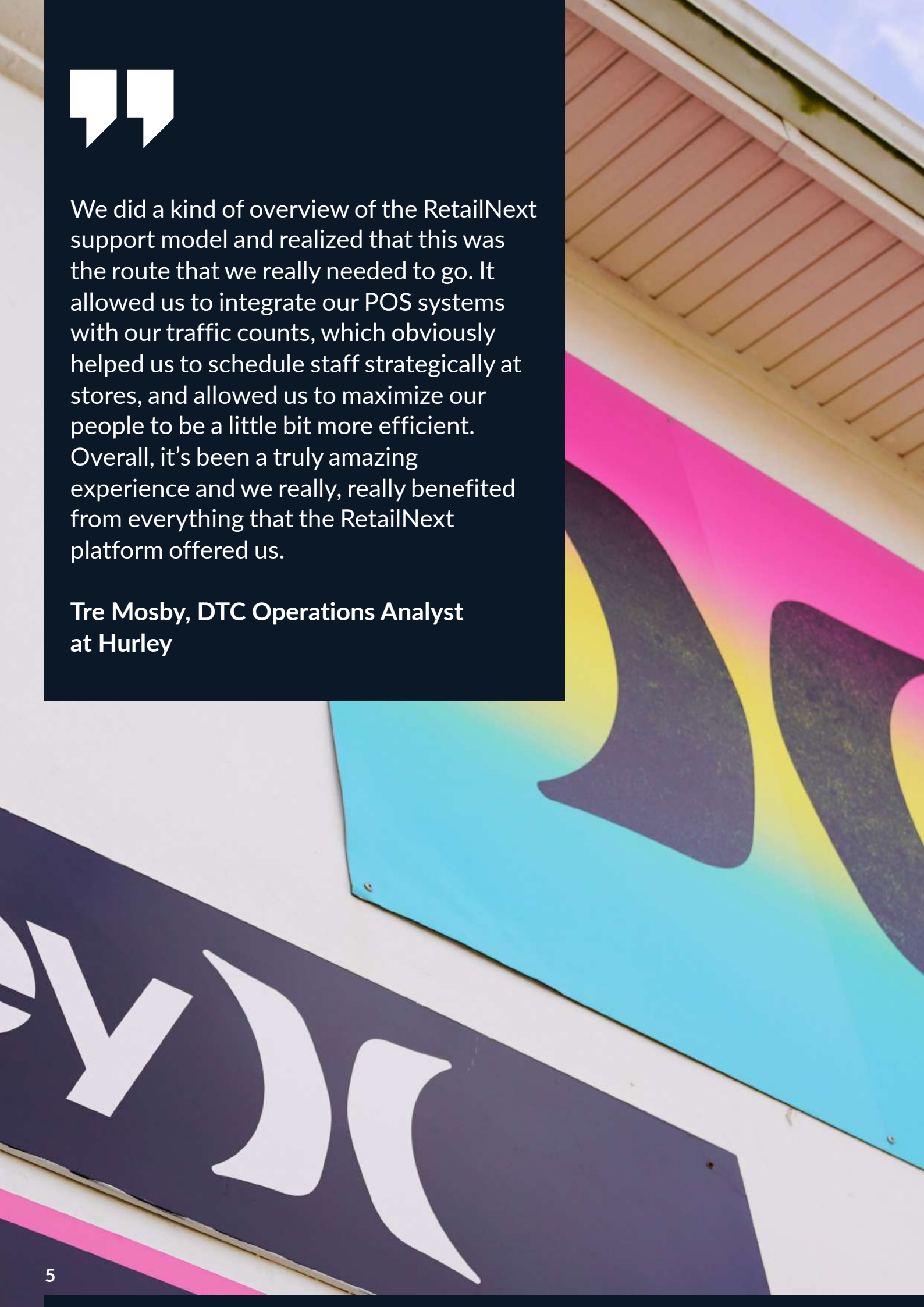
بيانات RetailNext قابلة للتحقق منها

يتم فحص دقة كل مستشعر يدويًّا بعد التثبيت، من خلال تسجيل الفيديو ومقارنته بنتائج الحل. ويتوفر تسجيل فيديو عالي الدقة للتحقق من الصحة (خلال 30 يومًا).

4

بيانات RetailNext قابلة للتطبيق

يمكن للمستخدمين الوصول إلى لوحات معلومات متعددة للاطلاع على جميع مؤشرات الأداء الرئيسية. وتستفيد منصة RetailNext من الذكاء الاصطناعي لتقديم توقعات لاتجاهات حركة الزوار وتوصيات تلقائية.



We did a kind of overview of the RetailNext support model and realized that this was the route that we really needed to go. It allowed us to integrate our POS systems with our traffic counts, which obviously helped us to schedule staff strategically at stores, and allowed us to maximize our people to be a little bit more efficient. Overall, it's been a truly amazing experience and we really, really benefited from everything that the RetailNext platform offered us.

Tre Mosby, DTC Operations Analyst at Hurley

كيف استفادت Hurley من بيانات RetailNext

من خلال الاستثمار في منصة RetailNext، تمكنت شركة Hurley من الوصول إلى **بيانات دقيقة وقابلة للتطبيق**، مما مكنها من تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، وأزال عنصر التخمين من عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بالأعمال.

من خلال مراجعة بيانات حركة الزوار...

تمكنت Hurley من **وضع مؤشرات أساسية دقيقة لحركة الزوار** في جميع متاجرها. وساعد ذلك في تحديد فترات ذروة حركة الزوار والتنبؤ بها، فخطط مديرو المتاجر المهام اليومية للموظفين في الساعات الهادئة (مثل جرد المخزون) وخصصوا كامل طاقم الموظفين لساعات الذروة.

كما كشفت البيانات عن فرص لتعديل ساعات عمل المتاجر في بعض المواقع. فقد ساعد تمديد ساعات العمل الشركة على زيادة حركة الزوار وتحقيق مبيعات في أوقات متأخرة. أما المواقع الأخرى التي شهدت انخفاضًا في حركة الزوار، فقد عدلت ساعات عمل الموظفين وفقًا لذلك، مما أدى إلى تحقيق **وفورات كبيرة في التكاليف.**

من خلال دمج بيانات إدارة القوى العاملة، تلقى مديرو المتاجر أيضًا توصيات حول **كيفية تحسين جداول عمل الموظفين** من خلال مقارنتها ببيانات حركة الزوار. وتمكنت شركة Hurley من زيادة عدد الموظفين عند الحاجة وتقليص عددهم عندما تكون حركة الزوار منخفضة، مع الحفاظ على استقرار معدل التحويل.

من خلال مراجعة معدل التحويل...

من خلال دمج بيانات نقاط البيع وبيانات حركة الزوار، أصبح مديرو متاجر Hurley ومديرو المناطق **مُمكَّنين من الاطلاع على مؤشرات الأداء في الوقت الفعلي** مقارنةً بالعام الماضي وبنظرائهم وبالأهداف المحددة.

استنادًا إلى مؤشرات الأداء، قدّمت منصة RetailNext لفرق متاجر Hurley **إجراءات موصى بها** لتحسين النتائج.

تمكّن فريق القيادة في شركة Hurley من **تحديد أصحاب الأداء الأفضل بدقة** لمكافأتهم وتقديرهم، فضلاً عن اتخاذ قرارات تجارية سليمة **لتحسين المجالات التي تعاني من ضعف الأداء.**



من خلال مراجعة مسار المتسوق...

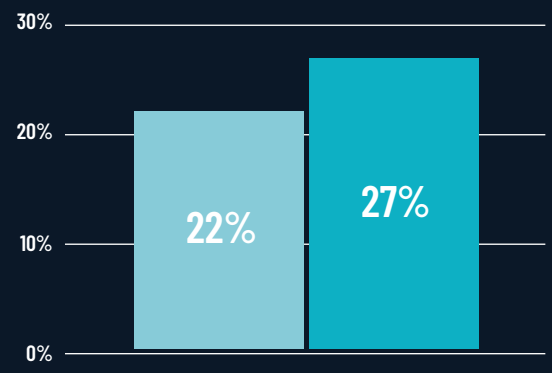
تمكنت شركة Hurley من **فهم سلوك عملائها داخل المتاجر**. كما كشفت مسارات المتسوقين عن الاختلافات في طريقة تنقل الشرائح السكانية المختلفة داخل متاجرها، وتفاعلها معها، ومعدل تحويلها إلى عملاء.

استفادت شركة Hurley من هذه الرؤى **لتحسين قرارات عرض البضائع والحملات التسويقية**. كما تمكنت العلامة التجارية من تحديد التفاعلات بين موظفي المتجر والمتسوقين التي كان لها الأثر الأكبر على معدل التحويل ومعدل تصريف منتجات ومعروضات محددة.



النتائج: ركوب موجة النجاح

زيادة بنسبة 5% في معدل التحويل



- 38 متجرًا.
- 24/7/365 وصول إلى Traffic Analytics.

تجربة العملاء

تحسين جدولة دوام الموظفين

اكتسبت شركة Hurley رؤية واضحة حول توقيت ومكان توزيع الموظفين داخل المتجر، استنادًا إلى اهتمامات المتسوقين وسلوكياتهم، وذلك لتلبية طلب العملاء.

تحسين خدمة العملاء

تمكنت شركة Hurley من اكتساب فهم عميق لكيفية تفاعل موظفي المتجر والمتسوقين في جميع أنحاء المتجر، بهدف تحسين خدمة العملاء.



المبيعات والتسويق

زيادة الكفاءة والإنتاجية

تمكنت شركة Hurley من قياس تأثير تخطيطات المتاجر، وطرق عرض المنتجات، وغيرها من قرارات عرض المنتجات على تفاعل المتسوقين ومؤشرات أداء المتاجر، بما في ذلك معدل التحويل، ومتوسط قيمة المعاملة (ATV)، ومتوسط المبيعات لكل زائر.

RetailNext pretty much gave us the traffic and conversion numbers that we were looking for to base strategic promos in a regional area, it allowed us to dial those in a little bit more. Fleetwide, we were looking at around 22% prior to joining RetailNext, after jumping onto the platform and utilizing all of the benefits and features, we were able to increase our conversion up to 27% fleetwide.

Tre Mosby, DTC Operations Analyst at Hurley



شاهد شهادة العميل

RetailNext

نبذة عن شركة RetailNext

تُعد RetailNext أول منصة تقنية توفر تحليلات المتسوقين على غرار التجارة الإلكترونية للمتاجر التقليدية والعلامات التجارية ومراكز التسوق، وهي رائدة في التركيز بشكل كامل على تحسين تجربة المتسوق. ومن خلال منصتها المركزية القائمة على نموذج البرمجيات كخدمة (SaaS)، تقوم RetailNext تلقائيًّا بجمع وتحليل بيانات سلوك المتسوقين، مما يوفر لتجار التجزئة رؤى تساعدهم على تحسين تجربة المتسوقين في الوقت الفعلي.

2007
سنة التأسيس

100+
الدول

600+
العلامات التجارية على مستوى العالم