

دراسة حالة

Camper

كيف تعزز هذه العلامة
المعاصرة أداء متاجرها
العالمية مع RetailNext

RetailNext



نجاح Camper مع RetailNext

- **10%** زيادة في معدل التحويل (على أساس سنوي)
- **20%** زيادة في حركة الزوار (على أساس سنوي)
- **10%** تحسّن في تجربة العملاء
- **30%** توفير في نفقات التسويق (على أساس سنوي)
- **30%** توفير ساعات العمل (سنويًا)

خلفية

تأسست Camper عام 1975 في مايوركا، إسبانيا، على يد Lorenzo Fluxa استجابةً للطلب على أسلوب جديد ومنعش في الأحذية. وبفضل تراثها الغني في صناعة الأحذية، نشأت هذه العلامة التجارية الفريدة زاخرةً بالتنوع والتباين، وهي تحظى اليوم بإعجاب العالم أجمع. ولا تزال أحذية Camper تُصمَّم وتُطوَّر في قلب مايوركا الريفي، حيث يعمل فريق إبداعي شاب جنبًا إلى جنب مع الحرفيين لابتكار نحو 500 طراز كل موسم.

الآن، مع وصول العلامة التجارية إلى جيلها الرابع، امتدت بصمتها إلى جميع أنحاء العالم من خلال أكثر من 400 متجر. ويتميز كل متجر بشخصيته الخاصة التي تضفي على الهوية الأساسية لعلامة Camper منظورات جديدة. منذ افتتاح أول متجر في برشلونة عام 1981 وحتى اليوم، سعت Camper دائمًا إلى خلق بيئة تسوق مفعمة بالحيوية والتفاعل.

التحدي: تمكين موظفي Camper حول العالم ببيانات قوية

بصفتها علامة تجزئة معاصرة تفخر بتصنيع منتجات عالية الجودة، أرادت Camper أن توفر لفريقها بيانات متاجر بالمستوى نفسه من الجودة، تساعد موظفيها على تحسين تجربة العلامة التجارية المباشرة في مختلف المواقع حول العالم. وعلى وجه الخصوص، كانت Camper تسعى إلى فهم متعدد المستويات وسياقي لتجربة التسوق داخل المتاجر.



- وضع مقاييس مرجعية لأداء المتاجر بهدف قياس مؤشرات الأداء الرئيسية المختلفة
- تشجيع الموظفين على اتخاذ قرارات تستند إلى البيانات
- تغيير مفهوم متجر Camper



RetailNext has been an excellent global partner for Camper, **supporting us in every location around the world**. They are constantly bringing innovation to us, thinking about how they can help us achieve our goals. From our store teams to our CEO, the entire organization relies on the data provided by RetailNext. As stores return to some kind of normal post Covid-19, this data will be critical to our success.

Pere Fiol, Head of Business Technology at Camper

الحل: واضح. شفاف. موثوق.

أدركت العلامة التجارية ذات الرؤية المستقبلية أنها بحاجة إلى إقامة شراكة مع شركة رائدة أخرى في السوق تشاركها رؤيتها الرامية إلى تحسين مفهوم المتجر من خلال حل قابل للتوسع يتناسب مع حضورها العالمي. فاتجهت Camper إلى RetailNext باعتبارها الخبيرة في تحليلات التجزئة للمتاجر الذكية لمساعدتها على تحسين تجارب المتسوقين في المتاجر التقليدية بدقة لا مثيل لها. كانت هناك بعض المزايا المحددة التي تقدمها RetailNext، والتي أدرك فريق Camper أنها سترفع مستوى أدائهم بشكل فعلي.





حل عالمي وقابل للتوسع

بفضل قاعدة عملاء تمتد عبر العالم وعمليات تركيب في أكثر من 100 دولة، تُعد RetailNext الخيار الحكيم الوحيد لحلول التحليلات التي أثبتت قدرتها على النشر على نطاق عالمي.

154 متجرًا لـ Camper في جميع أنحاء العالم





لماذا RetailNext؟

1 تضمن RetailNext دقة رائدة في القطاع في بيانات حركة الزوار

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

2 يمكن لعملاء RetailNext الاطلاع على البيانات داخل المتجر في الوقت الفعلي

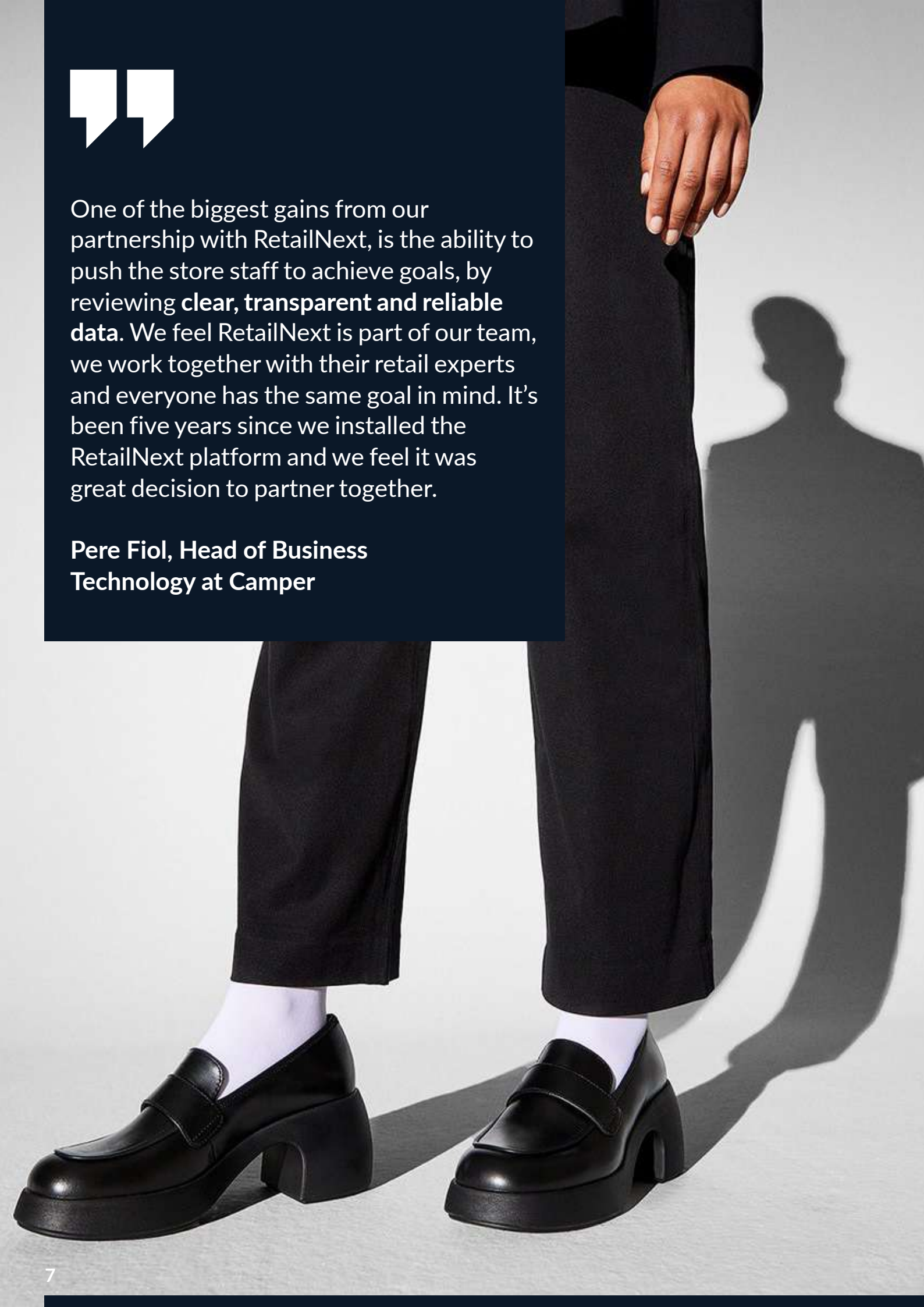
تتوفر البيانات في غضون ثوانٍ على واجهة المستخدم وواجهات برمجة التطبيقات (API)، أينما كانت متاجرك في العالم.

3 بيانات RetailNext قابلة للتحقق منها

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

4 بيانات RetailNext قابلة للتنفيذ

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.



One of the biggest gains from our partnership with RetailNext, is the ability to push the store staff to achieve goals, by reviewing **clear, transparent and reliable data**. We feel RetailNext is part of our team, we work together with their retail experts and everyone has the same goal in mind. It's been five years since we installed the RetailNext platform and we feel it was great decision to partner together.

Pere Fiol, Head of Business Technology at Camper

كيف استخدمت Camper بيانات RetailNext

من خلال الاستثمار في منصة RetailNext، تمكنت Camper من الوصول إلى **بيانات دقيقة وقابلة للتنفيذ** مكّنتها من تحديد مجالات التحسين بدقة، وأزالت التخمين من اتخاذ قرارات الأعمال الاستراتيجية.

من خلال مراجعة بيانات حركة الزوار...



تمكنت Camper من **توقع اتجاهات حركة الزوار خلال اليوم**، مع إبراز ساعات الذروة. وقد ساعد ذلك مديري المتاجر على تخطيط المهام اليومية للموظفين خارج ساعات الذروة، مثل جرد مستويات المخزون، وتخصيص كامل طاقم الموظفين لساعات الذروة.



كما كشفت البيانات عن **فرص لتعديل ساعات عمل المتاجر** في بعض المواقع، إذ ساعد تمديدها على زيادة حركة الزوار وتحقيق مبيعات في ساعات متأخرة. أما المواقع التي تراجعت فيها حركة الزوار، فعدّلت ساعات عمل الموظفين محققةً **وفورات كبيرة في التكاليف**.

من خلال مراجعة معدل التحويل...



كان لدى مديري متاجر Camper **رؤى مهمة بشأن مؤشرات الأداء** مقارنةً بالعام الماضي، وبالمتاجر المماثلة، وبالأهداف المحددة.



استنادًا إلى أداء المؤشرات، قدّمت منصة RetailNext **توصيات بإجراءات** لفريق Camper لتنفيذها في المتاجر بهدف زيادة النتائج.



علاوة على ذلك، تمكنت شركة Camper من **تحديد الموظفين الأفضل أداءً بدقة** لمنحهم المكافآت والتقدير، فضلاً عن اتخاذ قرارات تجارية سليمة **لتحسين المجالات التي تعاني من ضعف الأداء**.



النتائج: نجاح عالمي

- **10%** زيادة في معدل التحويل (على أساس سنوي)
- **20%** زيادة في حركة الزوار (على أساس سنوي)
- **10%** تحسّن في تجربة العملاء
- **30%** توفير في نفقات التسويق (على أساس سنوي)
- **30%** توفير في ساعات العمل (على أساس سنوي)

تجربة العملاء

تحسين جدولة دوام الموظفين

اكتسبت Camper رؤية حول متى وأين توزّع الموظفين داخل المتجر، استنادًا إلى اهتمامات المتسوقين وسلوكياتهم، بما يتناسب مع طلب العملاء.

تحسين خدمة العملاء

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

الدعم المستمر

شراكة مزدهرة

تمكنت شركة Camper من الاعتماد على فريق خبراء التجزئة في RetailNext، الذين يشاركون بشكل استباقي التحليلات والرؤى لتتمكن العلامة التجارية من الاستفادة منها في متاجرها.

المبيعات والتسويق

زيادة الكفاءة والإنتاجية

تمكنت Camper من قياس تأثير تصميمات المتاجر، ومواضع المنتجات، وغيرها من قرارات العرض السلعي على تفاعل المتسوقين ومؤشرات أداء المتاجر، بما في ذلك معدل التحويل، ومتوسط قيمة المعاملة (ATV)، ومتوسط المبيعات لكل زائر.

الثقافة الداخلية

السعي لتحقيق رؤية واحدة

من خلال قياس مؤشرات الأداء المختلفة للمتاجر، تمكن فريق الإدارة في شركة Camper من تغيير رؤية موظفيها وتصوراتهم. وقد مكنهم ذلك من تعزيز الحاجة إلى بذل المزيد من العناية بالعملاء، وزيادة رضاهم، وزيادة المبيعات.



RetailNext not only offered our business all the right tools, but also the most effective ones to make changes in our stores on a global scale. All the while ensuring that **they walked this journey with us** as the partnership between both companies grew. I always recommend RetailNext to other retailers because we've had such a great experience.

Pere Fiol, Head of Business Technology at Camper

RetailNext

نبذة عن RetailNext

تُعد RetailNext أول منصة تقنية توفر تحليلات المتسوقين على غرار التجارة الإلكترونية للمتاجر الفعلية 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+
دولة

600+
علامة تجارية حول العالم