

FALLSTUDIE

New West KnifeWorks

Wie diese Kochkünstler die Konversion mit RetailNext um 75 % steigerten

RetailNext



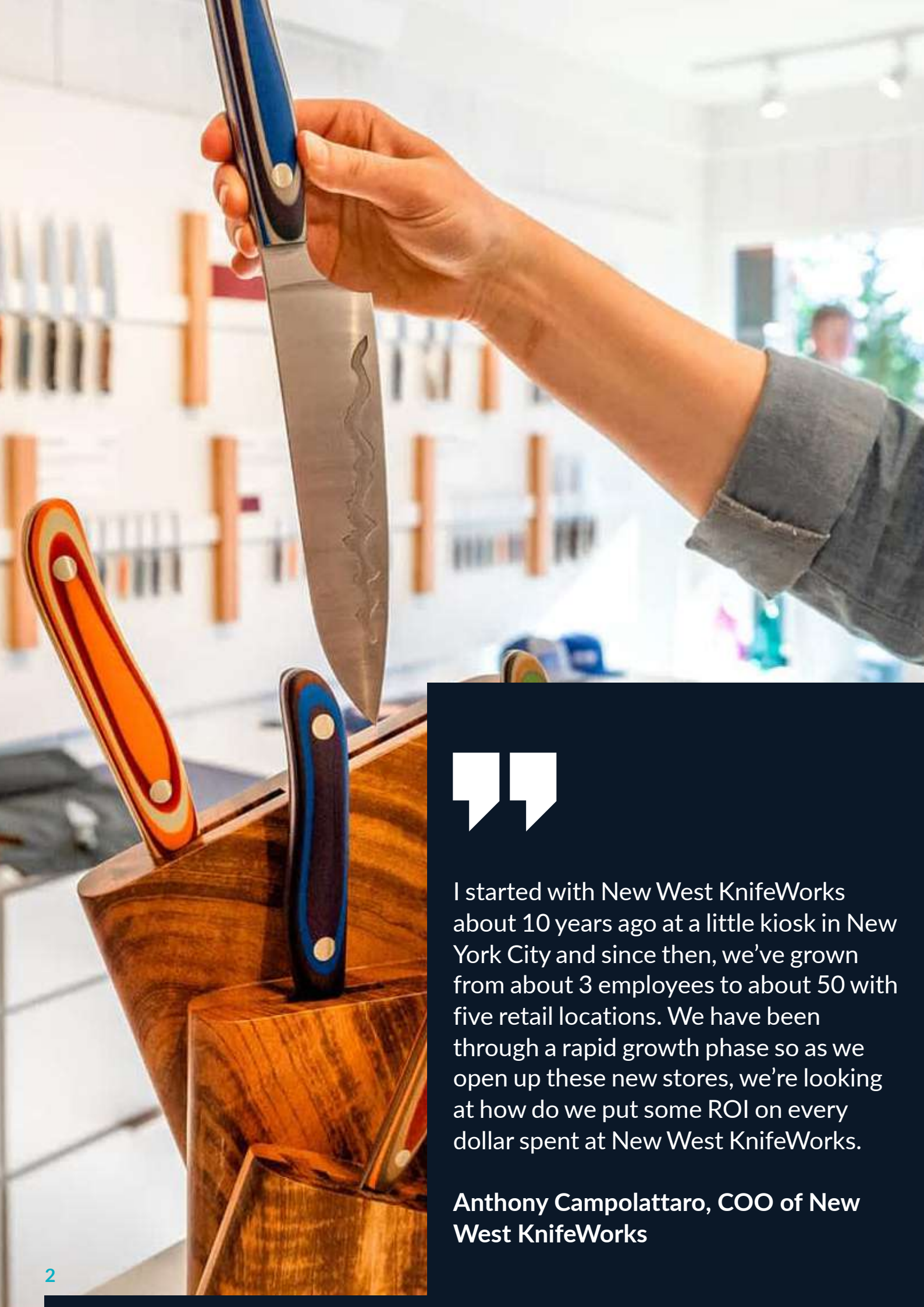
New West KnifeWorks meistert seine Aufgaben mit RetailNext

- **+32 %** Kundenfrequenz (ggü. Vorjahr)
- **+75 %** Konversionsrate (ggü. Vorjahr)

Hintergrund

Wenn Kochen eine Kunst ist, ist das Messer der Pinsel des Künstlers. So lautet das Motto von New West KnifeWorks, einem renommierten US-Händler, der Messer von Weltklasse für Küchenkünstler in Handarbeit fertigt. Seit der Gründung will New West KnifeWorks die hochwertigsten Messer der Welt herstellen und zugleich Kunstwerke entwerfen, die zu Höchstleistungen bei der Zubereitung von Speisen inspirieren und die Küche verschönern. Das Unternehmen ist auf vielen führenden jurierten Kunstausstellungen der USA anerkannt und mehrfach ausgezeichnet.

Dieses einzigartige Unternehmen mit Hauptsitz im wunderschönen Jackson Hole, Wyoming, entstand aus der Leidenschaft seines Gründers Corey Milligan, der damals als Koch in lokalen Restaurants tätig war. Einige Jahre später traf Milligan seinen langjährigen Freund und heutigen COO von New West KnifeWorks, Anthony Campolattaro – und der Rest ist, wie man so schön sagt, Geschichte!



I started with New West KnifeWorks about 10 years ago at a little kiosk in New York City and since then, we've grown from about 3 employees to about 50 with five retail locations. We have been through a rapid growth phase so as we open up these new stores, we're looking at how do we put some ROI on every dollar spent at New West KnifeWorks.

Anthony Campolattaro, COO of New West KnifeWorks

Die Herausforderung: „Was nicht gemessen wird, kann auch nicht verbessert werden“

Da das Geschäft von New West KnifeWorks weiter wuchs, war Anthony und seinem Team bewusst, dass sie aussagekräftige Daten über ihre Filialen einbeziehen mussten, um effektiv expandieren zu können. Darüber hinaus mussten sie die Kundenfrequenz in den Filialen messen – den wichtigsten Indikator unter ihren KPIs.



Kundenfrequenz in den Filialen präzise messen und die „tatsächlichen Zahlen“ ermitteln.



Filialleistung mit Vergleichsfilialen und anhand festgelegter KPIs vergleichen.



Verkaufs- und Marketingchancen in den Filialen erschließen.





You know we have this kind of mantra at New West KnifeWorks, ‘if it doesn't get measured, it doesn’t get improved’. And RetailNext has been instrumental in our growth because of the ability to measure traffic and conversion. Our thinking is, if you hire well, and you train well, then all you need is to provide the data to be measured.

Anthony Campolattaro, COO of New West KnifeWorks



Die Lösung: Maximierung des ROI im Ladengeschäft durch datengestützte Entscheidungen

Anthony und das Team von New West KnifeWorks erhielten die Empfehlung, mit RetailNext zusammenzuarbeiten, um ihre Ziele zu erreichen. Durch die Investition in die RetailNext-Plattform konnte New West KnifeWorks:

Kundenverhalten mit branchenführender Genauigkeit erfassen und messen.

Sofortige Einblicke in die Filialleistung gewinnen, anhand wichtiger Kennzahlen wie Kundenfrequenz, Konversionsrate und durchschnittlichem Transaktionswert (ATV).

Genau ermitteln, was nötig war, um die Ziele zu erreichen, mit präskriptiven Empfehlungen auf Basis aktueller und vergangener Datentrends.



Warum RetailNext?

1

RetailNext garantiert eine branchenweit führende Genauigkeit der Frequenzdaten.

Der All-in-One-IoT-Sensor Aurora® erfasst Personen zehnmal pro Sekunde, um eine maximale Ortungsgenauigkeit zu gewährleisten.

2

RetailNext-Kunden sehen Filialdaten in Echtzeit

Die Daten stehen binnen Sekunden in der Benutzeroberfläche und über die APIs bereit, ganz gleich, wo auf der Welt Ihre Filialen liegen. Sie zeigen Echtzeit-Frequenzdaten und Leistungskennzahlen aus integrierten Kassensystemen (POS) und dem Personalmanagement.

3

RetailNext-Kunden messen und steigern ihre Konversionsrate

Durch die Verknüpfung von Frequenz- und POS-Daten sehen Nutzer genaue Konversionsraten und erhalten Empfehlungen, wie sie schwache Leistungen verbessern.

4

Die Daten von RetailNext sind überprüfbar

Jeder Sensor wird nach der Installation manuell auf seine Genauigkeit überprüft, indem eine Videoaufzeichnung angefertigt und diese mit den Ergebnissen der Lösung verglichen wird. Zur Validierung stehen HD-Videoaufzeichnungen zur Verfügung (innerhalb von 30 Tagen).

5

Die Daten von RetailNext lassen sich in die Praxis umsetzen

Benutzer können auf mehrere Dashboards zugreifen, um einen Überblick über alle KPIs zu erhalten. Die RetailNext-Plattform nutzt künstliche Intelligenz, um prognostizierte Veränderungen der Kundenfrequenz und automatische Empfehlungen bereitzustellen.

Wie New West KnifeWorks seine RetailNext-Daten nutzte

Durch die Auswertung der Frequenzdaten...

New West KnifeWorks gelang es, **genaue Basiskennzahlen für die gesamte Kundenfrequenz zu ermitteln**. Die Filialleiter konnten die täglichen Aufgaben für das Personal außerhalb der Stoßzeiten planen (z. B. Bestandsaufnahme) und die volle Personalstärke für die Spitzenzeiten reservieren.

New West KnifeWorks konnte **seine saisonalen Spitzenzeiten ermitteln und prognostizieren**. Da die Filialen in Touristenorten liegen, ist der Kundenstamm saisonabhängig. Das Unternehmen kann sein Geschäft nun anhand von Prognosen zu den Spitzenzeiten optimieren.

Durch Analyse von Demografie und Laufwegen

New West KnifeWorks konnte anhand demografischer Daten, die über die RetailNext-Plattform verfügbar sind, **sein Kundenprofil überprüfen**. Laufwegkarten zeigten unterdessen, wie sich die Kunden von New West KnifeWorks durch die Filialen bewegen, sich für Produkte interessieren und in unterschiedlichem Maß zu Käufern werden.

Anhand dieser beiden Datenpunkte konnte New West KnifeWorks erkennen, **wer ihre Geschäfte betritt und welche Produkte oder Auslagen die Kunden zum Verweilen bewegen**. New West KnifeWorks hat diese Erkenntnisse genutzt, um sein Merchandising zu verbessern und bestimmte Kundengruppen mit maßgeschneiderten Verkaufsargumenten für ausgewählte Produktangebote anzusprechen.

New West KnifeWorks kann zudem ermitteln, **welche Interaktionen zwischen Verkaufsmitarbeitern und Kunden sich am stärksten auf Konversionsrate und Abverkauf auswirken**, und zwar bei bestimmten Produkten und Auslagen.



Durch die Überprüfung der Konversionsrate...

New West KnifeWorks gelang es, **klar definierte Leistungskennzahlen (KPIs) festzulegen**. Das Führungsteam konnte die Leistung der Filialen sowohl untereinander als auch im Hinblick auf die übergeordneten Unternehmensziele vergleichen.

Mithilfe der RetailNext-Plattform konnte New West KnifeWorks **Spitzenleister präzise ermitteln**, um sie zu belohnen und anzuerkennen, und fundierte geschäftliche Entscheidungen treffen, um **leistungsschwache Filialen zu verbessern**.

Die Filialleiter konnten zudem Kurskorrekturen vornehmen, indem sie ihre Leistung in Echtzeit mit dem Vorjahr, Vergleichsfilialen und den Zielen verglichen. Auf dieser Grundlage empfahl die RetailNext-Plattform Maßnahmen für die Filialen, um die Ergebnisse zu verbessern.



Das Ergebnis: Mehr Besucher werden zu Käufern

- **+32 %** Kundenfrequenz (ggü. Vorjahr)
- **+75 %** Konversionsrate (ggü. Vorjahr)

Kundenerlebnis

Dank eines tieferen Verständnisses dafür, wer ihre Kunden sind und welche Erwartungen diese haben, konnte New West KnifeWorks das Einkaufserlebnis in den Filialen verbessern, was zu längeren Einkaufswegen und maximierten Warenkorbwerten geführt hat.

Vertrieb und Marketing

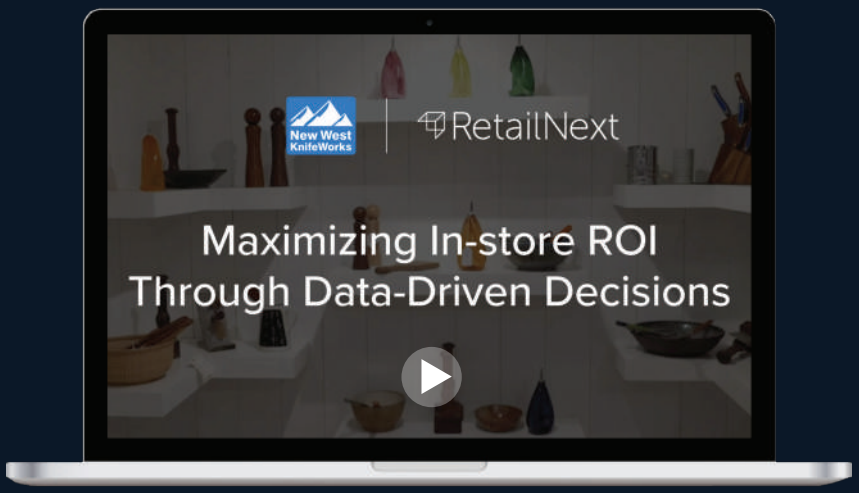
New West KnifeWorks konnte die Auswirkungen von Ladenlayouts, Produktplatzierungen und anderen Merchandising-Entscheidungen auf das Kundenengagement sowie auf die Leistungskennzahlen des Geschäfts – darunter die Konversionsrate, den durchschnittlichen Transaktionswert (ATV) und den Umsatz pro Besucher – messen.

Leistung

Anthony erklärt, dass die RetailNext-Plattform New West KnifeWorks dabei geholfen hat, in jeder Filiale effektive Bewertungen durchzuführen.

We've been able to answer some big 'aha' questions with RetailNext. We always knew we had a strong retail team but now we get to establish benchmarks. RetailNext has been able to measure a lot of cool things for us. As New West KnifeWorks grows, so does our partnership with RetailNext.

Anthony Campolattaro, COO of New West KnifeWorks



JETZT ANSEHEN

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