

CASO DE ÉXITO

メガネの田中
TANAKA SINCE 1913

Cómo la mayor cadena de ópticas de Japón rinde más con RetailNext

RetailNext



Megane no Tanaka Optical confía en RetailNext

- **110** tiendas
- Unos **800** empleados
- Traffic Analytics **24/7/365**

Antecedentes

Megane no Tanaka Optical, fundada en Hiroshima (Japón) en 1913, lleva más de 100 años forjándose una trayectoria de excelencia en el sector de la óptica. Con más de 100 establecimientos, su experiencia y profesionalidad en gafas, audífonos y lentes de contacto son reconocidas en todo Japón. La clave del éxito de Megane no Tanaka Optical es su capacidad para valorar la singularidad de cada persona, ofreciendo a cada cliente una experiencia inolvidable y hecha a su medida.

El reto: la necesidad de datos fiables y útiles

Garantizar que los clientes disfruten de una experiencia en tienda personalizada y conectada es fundamental para los minoristas, ya que las expectativas de los clientes respecto a su experiencia en tienda están cambiando, y lo hacen a un ritmo vertiginoso. El presidente y CEO de Megane no Tanaka Optical, Damian Hall, se dio cuenta de este cambio y decidió que era necesario redefinir lo que esta óptica con 107 años de historia entendía por una experiencia de cliente bien diseñada.

Damian se dio cuenta de que era necesario tomar decisiones empresariales estratégicas basadas en datos y en análisis en tiempo real de lo que pasaba en la tienda. Pero los datos de los que disponía entonces Megane no Tanaka Optical no ofrecían una visión detallada y contextual de la experiencia en la tienda:

- Falta de datos completos sobre el recorrido de los clientes por las tiendas
- Falta de datos completos sobre la eficacia de las estrategias de marketing en tienda
- No se podían definir las horas punta de tráfico
- No se podía determinar el número de empleados que había que programar en cada hora punta
- Los objetivos de ventas no estaban cuantificados



RetailNext has been instrumental in helping me, as CEO, drive a performance-based culture throughout my organization. The insights and data generated by RetailNext have become indispensable to providing a data-based approach to delighting our customers, improving the efficiency of our marketing programs, and simplifying decision making; on anything from staffing, to store layouts and merchandising. I've been extremely impressed with the team that supports us and how they are truly invested in our success.

Damian Hall, CEO and President of Megane no Tanaka Optical.



La solución: fomentar una cultura basada en el rendimiento con RetailNext

Damian se dio cuenta de que los gerentes de sus tiendas necesitaban conocer a fondo el rendimiento de cada una de ellas para poder tomar decisiones rápidas y bien fundamentadas. Decidió implantar la plataforma RetailNext en algunas de las tiendas de Megane no Tanaka Optical como proyecto piloto. Había algunas ventajas concretas de RetailNext que Damian sabía que mejorarían de verdad la capacidad de Megane no Tanaka Optical para ofrecer una experiencia de cliente superior en sus tiendas.

1

RetailNext garantiza datos de tráfico con una precisión líder en el sector

El sensor IoT todo en uno Aurora® utiliza un algoritmo de inteligencia artificial patentado basado en el aprendizaje profundo para detectar personas de forma anónima con una precisión increíble.

2

Los clientes de RetailNext pueden ver los datos de la tienda en tiempo real

Los datos están disponibles casi al instante en la interfaz de usuario y en las API, independientemente de dónde estén tus tiendas en el mundo.

3

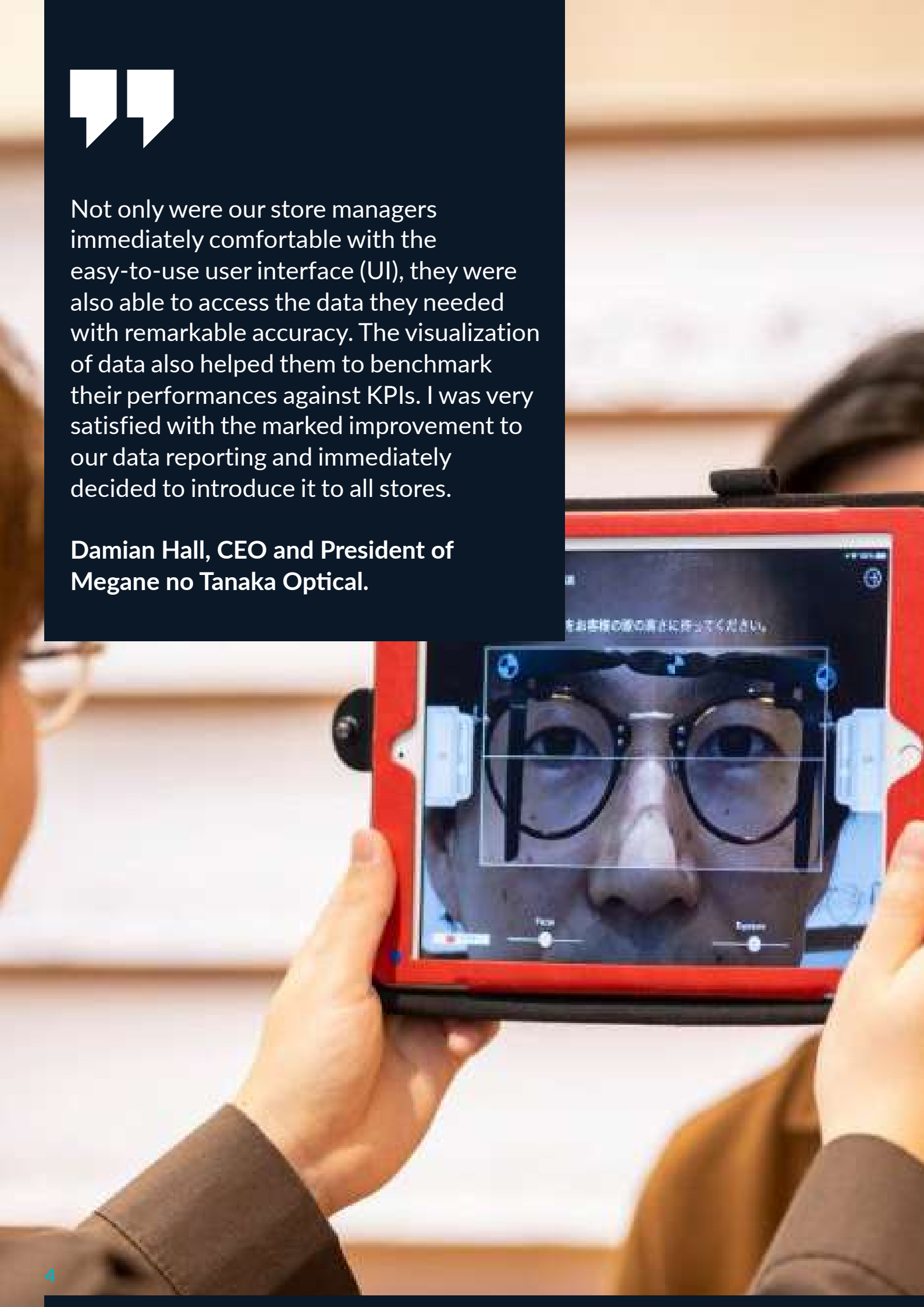
Los datos de RetailNext son verificables

Después de la instalación, se comprueba manualmente la precisión de cada sensor mediante una grabación de vídeo que se compara con los resultados de la solución (hay grabación de vídeo en HD disponible para la validación).

4

Los datos de RetailNext permiten actuar

Los usuarios pueden acceder a varios paneles de control para tener una visión general de todos los KPI. La plataforma RetailNext utiliza la inteligencia artificial para ofrecer previsiones de tendencias de tráfico y recomendaciones automáticas.



Not only were our store managers immediately comfortable with the easy-to-use user interface (UI), they were also able to access the data they needed with remarkable accuracy. The visualization of data also helped them to benchmark their performances against KPIs. I was very satisfied with the marked improvement to our data reporting and immediately decided to introduce it to all stores.

Damian Hall, CEO and President of Megane no Tanaka Optical.

Integración sencilla, rápida y escalable

Damian recuerda lo sencilla que fue la instalación plug-and-play de la plataforma RetailNext en las 100 tiendas de Megane no Tanaka Optical en Japón. El equipo de RetailNext colaboró estrechamente con el equipo de Megane no Tanaka Optical para evitar un mosaico de productos que no se comunicaran entre sí.

La integración y las API avanzadas de RetailNext permitieron una integración perfecta en diversas aplicaciones para Megane no Tanaka Optical. A Damian le llamaron especialmente la atención las capacidades de RetailNext como solución escalable, lo que redujo los costes de mantenimiento y actualización de TI.





The long-term and far-reaching benefits of having immediate access to the rich traffic data that the RetailNext platform provides far outweigh the costs to replace our existing people counting solution. As far as Megane no Tanaka Optical is concerned, this was absolutely a ‘necessary expense’ to ensure the growth and sustainability of our business.

Damian Hall, CEO and President of Megane no Tanaka Optical.

Cómo utilizó Megane no Tanaka Optical sus datos de RetailNext

Al invertir en la plataforma RetailNext, Megane no Tanaka Optical pudo acceder a **datos precisos y útiles** que le permitieron identificar áreas de mejora y eliminar las conjeturas a la hora de tomar decisiones estratégicas de negocio.

Al analizar los datos de tráfico...



Megane no Tanaka Optical pudo **predecir las tendencias de tráfico del día y de la semana** y detectar las horas punta.



El análisis de estos datos ayudó a los gerentes de las tiendas de Megane no Tanaka Optical a **planificar las tareas diarias del personal** durante las horas de menor afluencia, como el recuento de existencias, y a **reservar toda la plantilla** para las horas punta.



Megane no Tanaka Optical pudo **reforzar el personal cuando hacía falta y reducirlo cuando el tráfico era bajo**, y aun así la conversión se mantuvo estable.

Al analizar la tasa de conversión...



Los gerentes de las tiendas de Megane no Tanaka Optical tenían **acceso en tiempo real a los resultados de sus tiendas**, comparados con los del año anterior, con los de otras tiendas similares y con unos KPI claramente definidos.



Basándose en los indicadores de rendimiento, la plataforma RetailNext **recomendó medidas** al equipo de Megane no Tanaka Optical para aplicarlas en las tiendas y mejorar los resultados.



Megane no Tanaka Optical consiguió impulsar una cultura basada en el rendimiento dentro de la empresa. **Se identificaron las mejores prácticas entre las tiendas con mejor rendimiento, mientras que las que tenían un rendimiento inferior se señalaron para mejorarlas.** Megane no Tanaka Optical también detectó una tendencia que obligó a la empresa a **abordar la calidad de la formación del personal, la distribución de las tiendas y la presentación de los productos.**

Innovar. Medir. Probar.

Con la innovación como prioridad para Megane no Tanaka Optical, Damian y su equipo pudieron lanzar una suscripción anual de gafas para clientes habituales, como los jóvenes. Megane no Tanaka Optical pudo poner en marcha esta iniciativa de marketing tras analizar los datos de RetailNext sobre los clientes que volvían a sus tiendas. Entre las muchas ventajas que ofrecen los datos detallados de la plataforma de RetailNext, destaca su capacidad para revelar nuevas oportunidades que permiten a los minoristas optimizar su negocio e impulsar la rentabilidad.





Experiencia del cliente

Mejora en la planificación de turnos del personal

Megane no Tanaka Optical supo cuándo y dónde asignar al personal de la tienda para ajustarse a la demanda de los clientes.

Mejora del servicio al cliente

Megane no Tanaka Optical llegó a entender a fondo cómo interactúan los vendedores y los clientes en toda la tienda para mejorar su atención al cliente.

Ventas y marketing

Mayor eficiencia y productividad

Megane no Tanaka Optical consiguió medir el impacto de la distribución de las tiendas, la colocación de los productos y otras decisiones de merchandising en la implicación de los clientes y en los indicadores de rendimiento de las tiendas, como la tasa de conversión, el valor medio de la transacción (ATV) y el rendimiento por comprador.

Cultura interna

Damian atribuye a la implantación de la plataforma RetailNext en Megane no Tanaka Optical el haber contribuido también a cambiar la cultura interna. Al tener acceso a los datos en tiempo real, los gerentes de tienda pudieron:

Adoptar una mentalidad más analítica y objetiva

Esto ayudó al equipo directivo a poner en marcha medidas y evaluaciones eficaces en cada tienda.

Ganar tiempo para preparar decisiones pendientes

Entre ellas figuraba el fomento de formas de trabajo eficientes.

RetailNext

Acerca de RetailNext

RetailNext, la primera plataforma tecnológica en llevar el análisis de compradores al estilo del comercio electrónico a las tiendas físicas, las marcas y los centros comerciales, es pionera en centrarse por completo en optimizar la experiencia del comprador. A través de su plataforma SaaS centralizada, RetailNext recopila y analiza automáticamente los datos sobre el comportamiento de los compradores, lo que proporciona a los minoristas información para mejorar la experiencia del comprador en tiempo real.

600+
marcas de todo el mundo

100+
países

2007
año de fundación