

CASO DE ÉXITO

Camper

Cómo esta marca contemporánea impulsa sus tiendas globales con RetailNext

RetailNext



El éxito de Camper con RetailNext

- **10 %** de aumento de la conversión (interanual)
- **20 %** de aumento del tráfico (interanual)
- **10 %** de mejora de la experiencia del cliente
- **30 %** de ahorro en gasto de marketing (interanual)
- **30 %** de ahorro en horas de trabajo (interanual)

Antecedentes

Camper fue fundada en 1975 en Mallorca (España) por Lorenzo Fluxa para dar respuesta a la demanda de un estilo de calzado nuevo y fresco. Con una rica tradición en la fabricación de calzado, esta marca única nació llena de diversidad y contrastes, y hoy en día es admirada en todo el mundo. Los zapatos de Camper siguen diseñándose y desarrollándose en el corazón rural de Mallorca, donde un equipo creativo joven trabaja codo con codo con artesanos para crear unos 500 modelos cada temporada.

Ahora, en su cuarta generación, la marca se ha expandido por todo el mundo con más de 400 tiendas. Cada tienda tiene su propia personalidad, que aporta nuevas perspectivas a la identidad de marca esencial de Camper. Desde la primera tienda en Barcelona en 1981 hasta hoy, Camper siempre ha buscado crear un ambiente de compras animado y atractivo.

El reto: impulsar a los empleados de Camper en todo el mundo con datos sólidos

Camper es un minorista contemporáneo que se enorgullece de crear productos de alta calidad, y su equipo quería ofrecer datos de tienda de igual calidad que ayudaran a sus empleados a mejorar la experiencia presencial de la marca en sus distintos establecimientos de todo el mundo. En concreto, Camper buscaba obtener una visión contextual y en varias capas de la experiencia en tienda.



- Cambiar el concepto de la tienda Camper
- Impulsar que los empleados tomen decisiones basadas en datos
- Establecer indicadores de referencia del rendimiento de las tiendas para medir los distintos KPI



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

La solución: clara. Transparente. Fiable.

Esta marca visionaria sabía que necesitaba aliarse con otro líder del mercado que compartiera su visión de mejorar el concepto de tienda con una solución escalable para su presencia global. Camper recurrió a RetailNext, experto en análisis inteligente de tiendas, para que le ayudara a optimizar la experiencia de los clientes en las tiendas físicas con una precisión sin igual. Había algunas ventajas concretas de RetailNext que el equipo de Camper sabía que llevarían su rendimiento a otro nivel.





Una solución global y escalable

Con una cartera de clientes que abarca todo el mundo y con instalaciones en más de 100 países, RetailNext es la única opción sensata como solución de análisis con una capacidad demostrada para implantarse a nivel mundial.

154 TIENDAS DE CAMPER EN TODO EL MUNDO

18
TIENDAS NA

129
TIENDAS EMEA



7
TIENDAS APAC



¿Por qué RetailNext?

1

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

El sensor IoT todo en uno Aurora® detecta a las personas diez veces por segundo para garantizar la máxima precisión en el seguimiento.

2

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

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

3

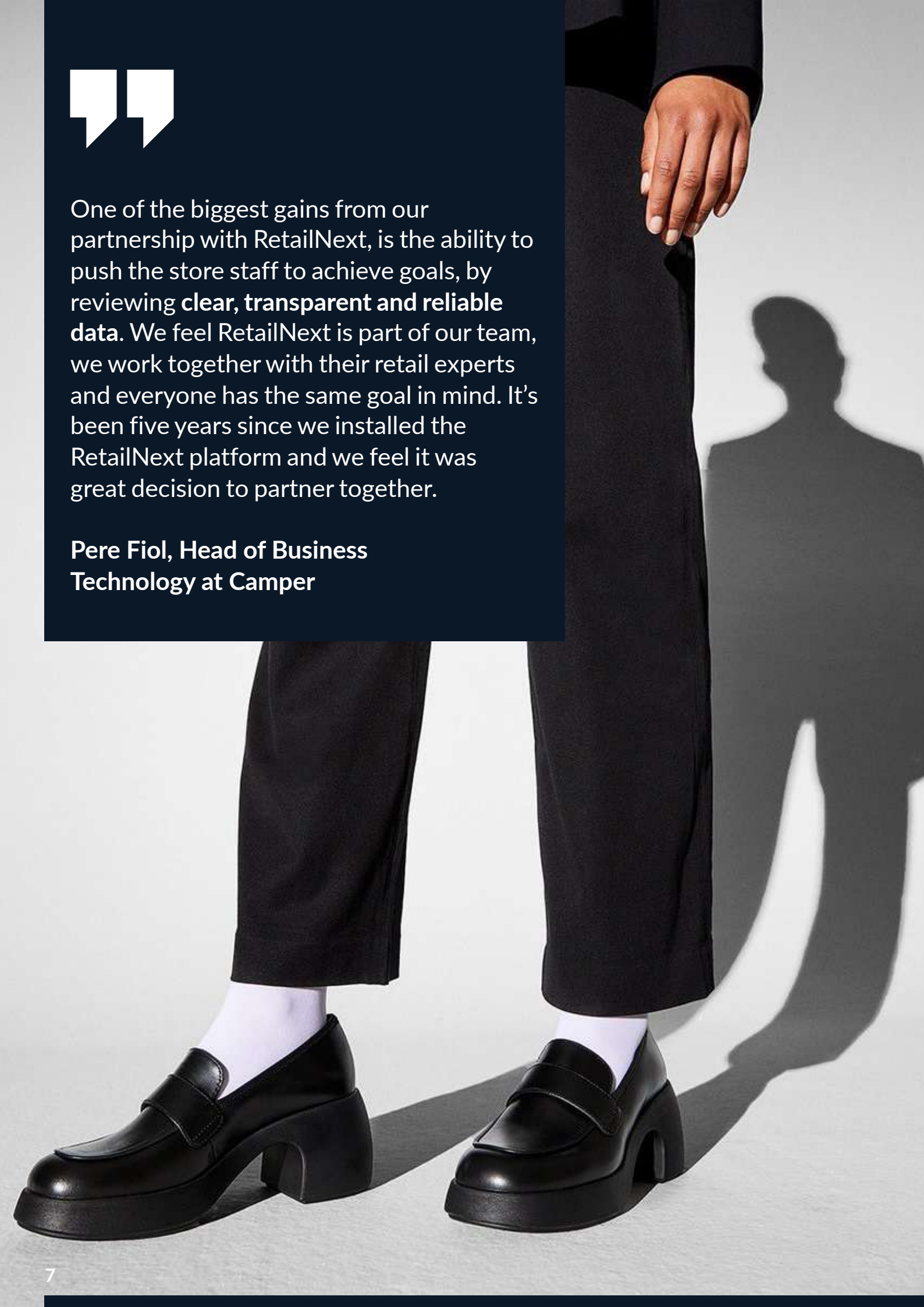
Los datos de RetailNext son verificables

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 (en un plazo de 30 días).

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 aprovecha la inteligencia artificial para ofrecer previsiones de tendencias de tráfico y recomendaciones automáticas.



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

Cómo utilizó Camper sus datos de RetailNext

Al invertir en la plataforma RetailNext, Camper 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...



Camper pudo **predecir las tendencias de tráfico del día** y detectar las horas punta. Esto ayudó a los gerentes de las tiendas 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.

También se detectaron **oportunidades para ajustar el horario** en algunas tiendas. Ampliarlo ayudó al minorista a ganar tráfico y ventas a última hora. Otras tiendas con tráfico a la baja ajustaron las horas de trabajo y lograron **un ahorro significativo en costes**.

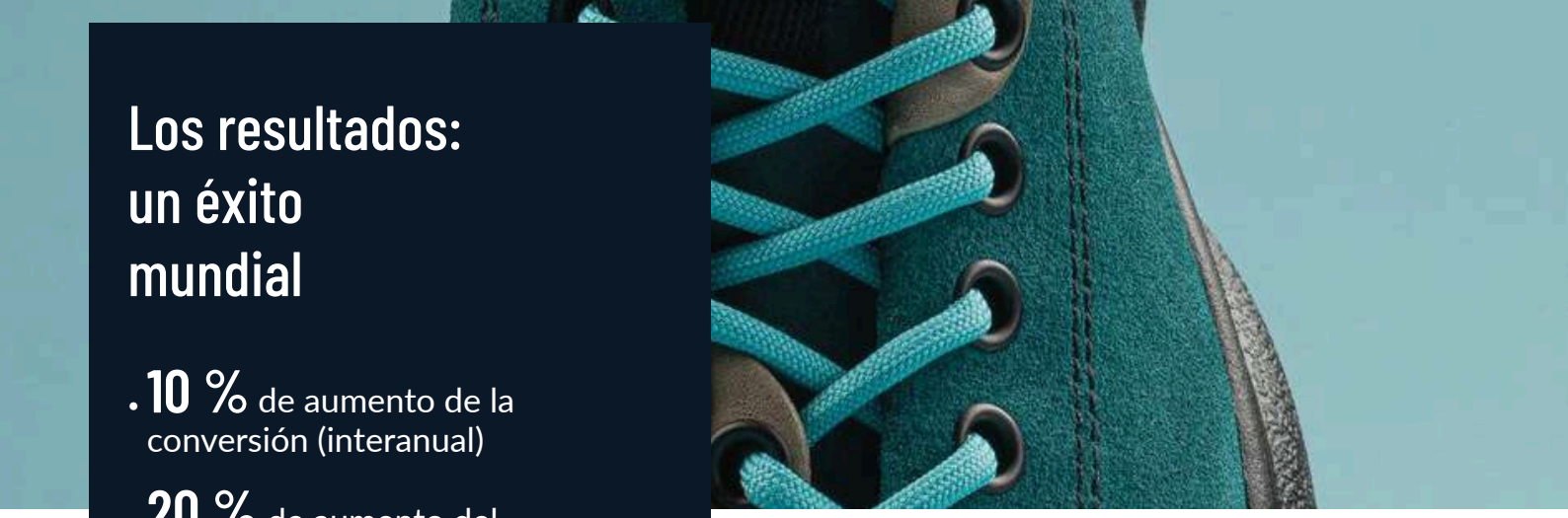
Al analizar la tasa de conversión...



Los gerentes de las tiendas Camper disponían de **información clave sobre los indicadores de rendimiento** en comparación con el año pasado, con tiendas comparables y con los objetivos.

Basándose en los indicadores de rendimiento, la plataforma RetailNext **recomendó medidas** al equipo de Camper para aplicarlas en las tiendas y mejorar los resultados.

Además, Camper pudo **identificar con precisión a los empleados con mejor rendimiento** para premiarlos y reconocerlos, así como tomar decisiones empresariales acertadas para **mejorar las áreas con bajo rendimiento**.



Los resultados: un éxito mundial

- **10 %** de aumento de la conversión (interanual)
- **20 %** de aumento del tráfico (interanual)
- **10 %** de mejora de la experiencia del cliente
- **30 %** de ahorro en gasto de marketing (interanual)
- **30 %** de ahorro en horas de trabajo (interanual)

Asistencia continua

Una colaboración próspera

Camper ha podido contar con el equipo de expertos en comercio minorista de RetailNext, que comparte de forma proactiva análisis y conocimientos para que la marca los aproveche en sus tiendas.

Cultura interna

Impulsar una sola visión

Al medir distintos indicadores de las tiendas, el equipo central de Camper logró cambiar la visión y la percepción de sus empleados. Así pudo impulsar un mejor trato al cliente, más satisfacción y más ventas.

Experiencia del cliente

Mejor planificación de turnos

Camper consiguió información sobre cuándo y dónde distribuir al personal en la tienda, basándose en los intereses y comportamientos de los compradores, para adaptarse a la demanda de los clientes.

Mejora del servicio al cliente

Camper logró comprender a fondo cómo interactúan los vendedores y los clientes por toda la tienda para mejorar su servicio al cliente.

Ventas y marketing

Mayor eficiencia y productividad

Camper pudo medir el impacto de la distribución de las tiendas, la colocación de productos y otras decisiones de merchandising en la interacción de los clientes y en indicadores de las tiendas como la conversión, el valor medio de la transacción (ATV) y el rendimiento por comprador.



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

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