

ÉTUDE DE CAS

Camper

Comment cette marque moderne booste ses magasins mondiaux avec RetailNext

RetailNext



Le succès de Camper avec RetailNext

- **10 %** de hausse du taux de transformation (sur un an)
- **20 %** de hausse de la fréquentation (sur un an)
- **10 %** d'amélioration de l'expérience client
- **30 %** d'économies sur les dépenses marketing (sur un an)
- **30 %** d'économies en heures de travail (sur un an)

Contexte

Fondée en 1975 à Majorque, en Espagne, par Lorenzo Fluxa, Camper est née de la demande d'un style de chaussures nouveau et original. Forte d'un riche héritage dans la fabrication de chaussures, cette marque unique, empreinte de diversité et de contrastes, est aujourd'hui admirée dans le monde entier. Les chaussures Camper sont toujours conçues et développées au cœur de la campagne majorquine, où une jeune équipe créative travaille aux côtés d'artisans pour créer environ 500 modèles chaque saison.

Aujourd'hui, à sa quatrième génération, la marque est présente dans le monde entier avec plus de 400 boutiques. Chacune d'entre elles possède sa propre personnalité, qui apporte un regard neuf sur l'identité fondamentale de Camper. Depuis l'ouverture de sa première boutique à Barcelone en 1981 jusqu'à aujourd'hui, Camper s'est toujours efforcé de créer un environnement d'achat dynamique et captivant.

Le défi : donner aux collaborateurs de Camper dans le monde les moyens d'agir grâce à des données solides

En tant qu'enseigne contemporaine fière de proposer des produits de grande qualité, l'équipe de Camper souhaitait fournir des données magasin d'une qualité tout aussi élevée, afin d'aider ses collaborateurs à améliorer l'expérience client en magasin dans ses différents points de vente à travers le monde. Camper recherchait notamment une compréhension approfondie et contextualisée de l'expérience vécue en magasin.



- Faire évoluer le concept de magasin Camper
- Encourager les collaborateurs à prendre des décisions fondées sur les données
- Établir des indicateurs de performance de référence en magasin pour mesurer divers 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 solution : Claire. Transparente. Fiable.

Cette marque visionnaire savait qu'elle devait s'associer à un autre leader du marché partageant sa vision : améliorer le concept de magasin grâce à une solution évolutive adaptée à son implantation mondiale. Camper s'est donc tourné vers RetailNext, expert de l'analytique du magasin connecté, afin de l'aider à optimiser l'expérience client dans ses magasins physiques avec une précision inégalée. L'équipe de Camper savait que certains avantages spécifiques de RetailNext lui permettraient véritablement d'améliorer ses performances.





Une solution mondiale et évolutive

Avec une clientèle présente dans le monde entier et des installations dans plus de 100 pays, RetailNext est le seul choix judicieux pour une solution d'analyse dont la capacité à être déployée à l'échelle mondiale a fait ses preuves.

154 MAGASINS CAMPER DANS LE MONDE

18
MAGASINS NA

129
MAGASINS EMEA



7
APAC



Pourquoi RetailNext ?

1

RetailNext garantit une précision de référence pour les données de fréquentation

Le capteur IoT tout-en-un, Aurora®, détecte les personnes dix fois par seconde afin de garantir une précision de suivi optimale.

2

Les clients de RetailNext peuvent consulter les données en magasin en temps réel

Les données sont disponibles en quelques secondes sur l'interface utilisateur et via les API, quel que soit l'endroit où se trouvent vos magasins dans le monde.

3

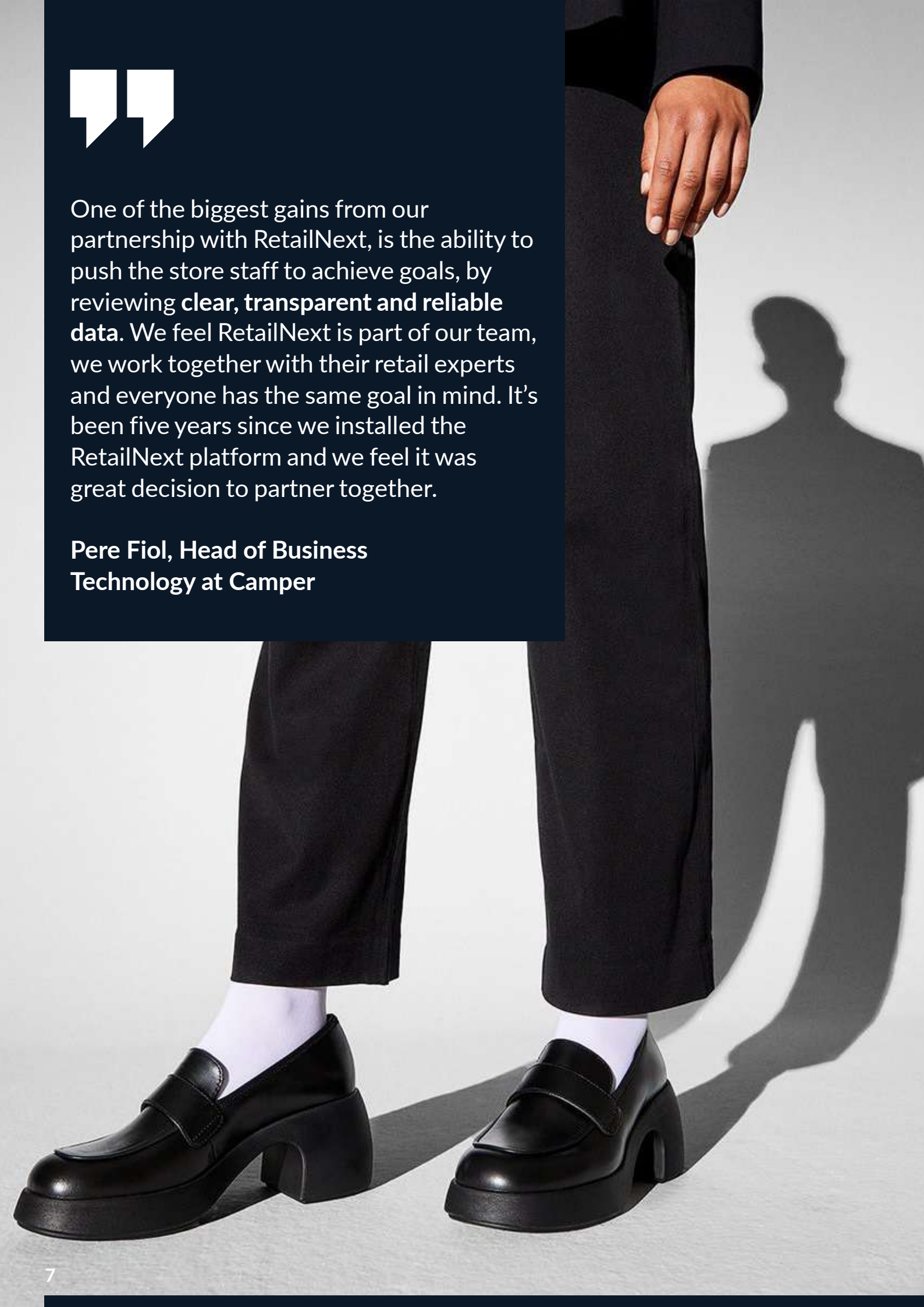
Les données de RetailNext sont vérifiables

La précision de chaque capteur est vérifiée manuellement après son installation, à l'aide d'un enregistrement vidéo et d'une comparaison avec les résultats fournis par la solution. Un enregistrement vidéo en HD est disponible à des fins de validation (dans un délai de 30 jours).

4

Les données de RetailNext sont exploitables

Les utilisateurs peuvent accéder à plusieurs tableaux de bord pour obtenir une vue d'ensemble de tous les KPI. La plateforme RetailNext s'appuie sur l'intelligence artificielle pour fournir des prévisions sur l'évolution de la fréquentation et des recommandations automatiques.



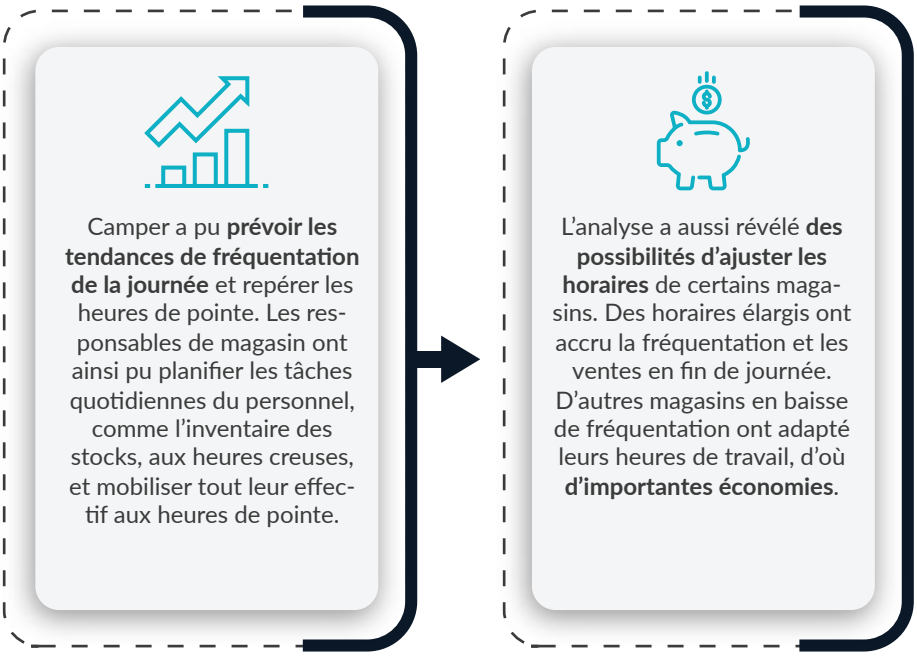
One of the biggest gains from our partnership with RetailNext, is the ability to push the store staff to achieve goals, by reviewing **clear, transparent and reliable data**. We feel RetailNext is part of our team, we work together with their retail experts and everyone has the same goal in mind. It's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

Comment Camper a exploité ses données RetailNext

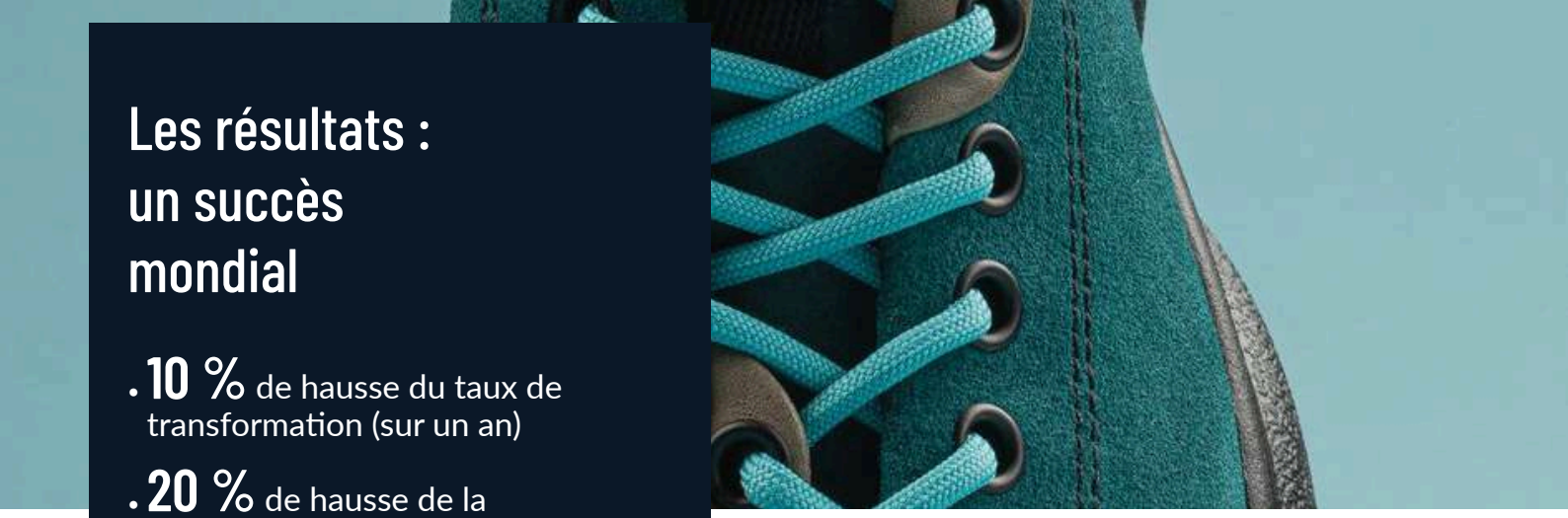
En investissant dans la plateforme RetailNext, Camper a pu accéder à **des données précises et exploitables** qui lui ont permis d'identifier les axes d'amélioration et d'éliminer les approximations dans la prise de décisions stratégiques.

En analysant les données de fréquentation...



En analysant le taux de transformation...





Les résultats : un succès mondial

- **10 %** de hausse du taux de transformation (sur un an)
- **20 %** de hausse de la fréquentation (sur un an)
- **10 %** d'amélioration de l'expérience client
- **30 %** d'économies sur les dépenses marketing (sur un an)
- **30 %** d'économies en heures de travail (sur un an)

Un accompagnement continu

Un partenariat fructueux

Camper a pu compter sur l'équipe d'experts retail de RetailNext, qui partage de manière proactive des analyses et des enseignements que la marque peut exploiter dans ses magasins.

Culture d'entreprise

Une vision commune

En analysant divers indicateurs des magasins, l'équipe du siège de Camper a fait évoluer la vision et la perception de ses collaborateurs. Elle a ainsi pu promouvoir plus d'attention aux clients, plus de satisfaction et plus de ventes.

Expérience client

Effectifs mieux planifiés

Camper a pu déterminer quand et où affecter le personnel en magasin, selon les intérêts et comportements des clients, pour répondre à la demande.

Amélioration du service client

Camper a acquis une compréhension approfondie des interactions entre vendeurs et clients dans tout le magasin, et a ainsi amélioré son service client.

Ventes et marketing

Efficacité et productivité accrues

Camper a pu mesurer l'impact de l'agencement des magasins, du placement des produits et d'autres décisions de merchandising sur l'engagement des clients et les indicateurs de performance des magasins, notamment le taux de transformation, le panier moyen (ATV) et le rendement par client.



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

À propos de RetailNext

Première plateforme technologique à proposer aux magasins physiques, aux marques et aux centres commerciaux des analyses de comportement des clients inspirées du commerce électronique, RetailNext fait figure de pionnière en se consacrant entièrement à l'optimisation de l'expérience client. Grâce à sa plateforme SaaS centralisée, RetailNext collecte et analyse automatiquement les données relatives au comportement des clients, fournissant ainsi aux enseignes les analyses dont elles ont besoin pour améliorer l'expérience client en temps réel.

600+
marques dans le monde

100+
pays

2007
année de création