

CASE STUDY

New West KnifeWorks

Come questi artisti culinari hanno alzato del 75% la conversione con RetailNext

RetailNext



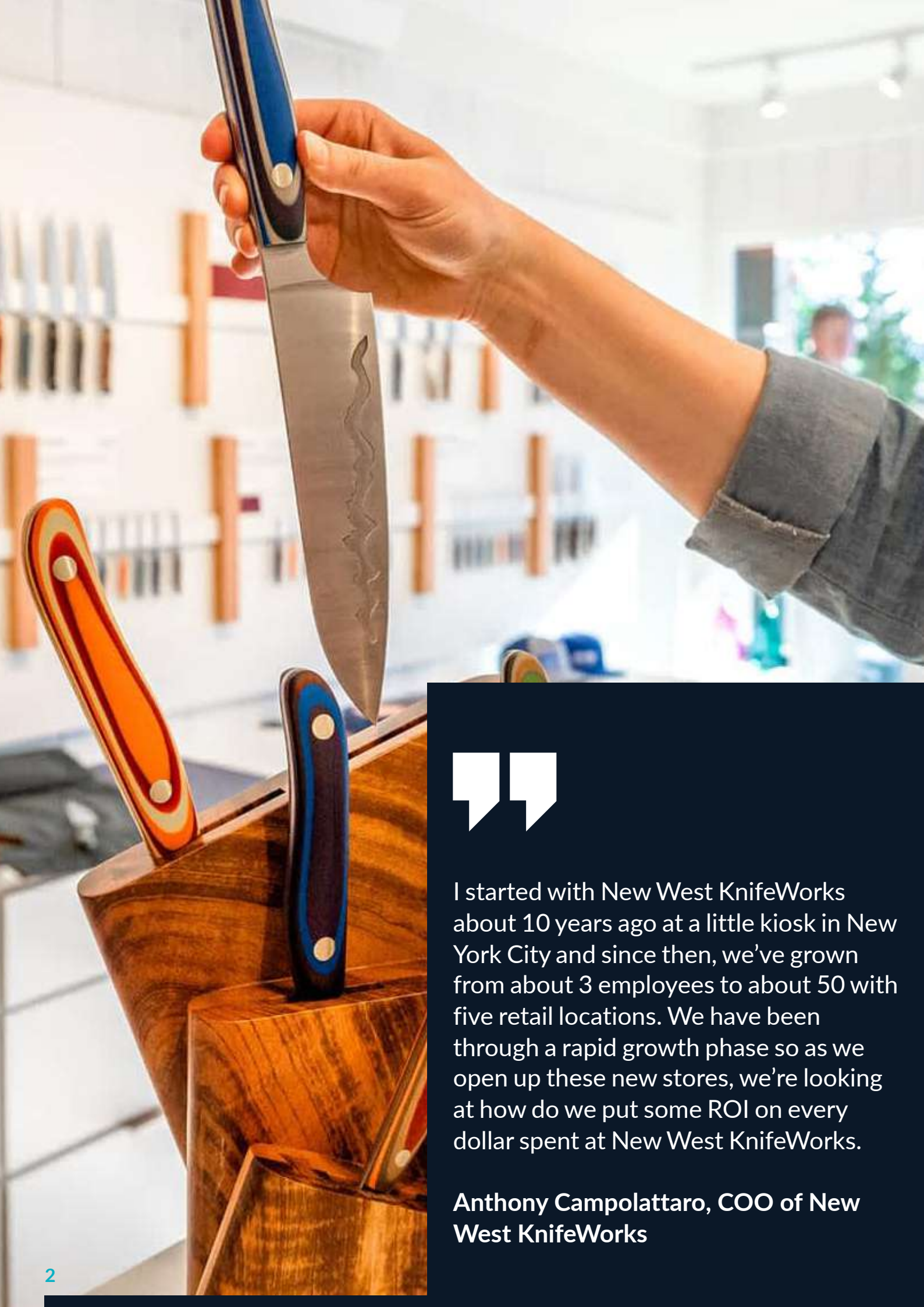
New West KnifeWorks porta a termine il lavoro con RetailNext

- **32%** di aumento dell'affluenza in negozio (su base annua)
- **75%** di aumento della conversione (su base annua)

Contesto

Se cucinare è un'arte, allora il coltello è il pennello dell'artista. Questo è il motto di New West KnifeWorks, un noto retailer con sede negli Stati Uniti che si dedica alla produzione artigianale di coltelli di altissima qualità per gli artisti della cucina. Fin dalla sua nascita, l'obiettivo di New West KnifeWorks è stato quello di produrre i coltelli di migliore qualità al mondo, creando al contempo opere d'arte che ispirino l'eccellenza nella preparazione dei cibi e abbelliscano la cucina. I suoi prodotti sono ampiamente apprezzati in molte delle più prestigiose mostre d'arte con giuria degli Stati Uniti e hanno vinto diversi premi.

Con sede nella splendida Jackson Hole, nel Wyoming, questa azienda unica nel suo genere è nata dalla passione del suo fondatore, Corey Milligan, mentre lavorava come cuoco di linea in alcuni ristoranti locali. Qualche anno dopo, Milligan ha incontrato il suo amico di lunga data e attuale COO di New West KnifeWorks, Anthony Campolattaro, e il resto, come si suol dire, è storia!



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

La sfida: «Se non lo misuri, non puoi migliorarlo»

Man mano che l'attività di New West KnifeWorks continuava a crescere, Anthony e il suo team sapevano che, per espandersi in modo efficace, dovevano disporre di dati approfonditi sui propri negozi. Inoltre, dovevano misurare l'affluenza nei negozi, il parametro fondamentale tra i loro KPI.



Misurare con precisione l'affluenza in negozio e stabilire la «realtà effettiva».



Confrontare le prestazioni dei negozi con quelle di realtà simili e con i KPI stabiliti.



Sfruttare le opportunità di vendita e marketing in negozio.





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



La soluzione: massimizzare il ROI in negozio grazie a decisioni basate sui dati

Ad Anthony e al team di New West KnifeWorks è stato consigliato di collaborare con RetailNext per raggiungere i propri obiettivi. Investendo nella piattaforma RetailNext, New West KnifeWorks è riuscita a:

Raccogliere e misurare il comportamento degli acquirenti con una precisione senza pari nel settore.

Ottenere informazioni immediate sulle prestazioni del negozio grazie a metriche chiave come affluenza, conversione e ATV.

Individuare esattamente ciò che serviva per raggiungere i propri obiettivi, con raccomandazioni prescrittive basate sull'andamento dei dati attuali e passati.



Perché scegliere RetailNext?

1

RetailNext garantisce un'accuratezza dei dati di affluenza senza pari nel settore.

Il sensore IoT «tutto in uno», Aurora®, rileva la presenza di persone dieci volte al secondo per garantire la massima precisione di tracciamento.

2

Dati del negozio in tempo reale per i clienti RetailNext

I dati sono disponibili in pochi secondi nell'interfaccia utente e tramite API, ovunque nel mondo si trovino i tuoi negozi. Mostrano i dati di affluenza in tempo reale e le metriche di prestazione dall'integrazione con i sistemi POS e di gestione del personale.

3

I clienti RetailNext misurano e migliorano la conversione

Integrando dati di affluenza e dati POS, gli utenti vedono misurazioni accurate dei propri tassi di conversione e ricevono consigli per migliorare le prestazioni scarse.

4

I dati di RetailNext sono verificabili

Dopo l'installazione, la precisione di ogni sensore viene verificata manualmente tramite registrazione video e confronto con i risultati della soluzione. È disponibile una registrazione video in HD per la convalida (entro 30 giorni).

5

I dati di RetailNext sono utilizzabili

Gli utenti possono accedere a diverse dashboard per avere una panoramica completa di tutti i KPI. La piattaforma RetailNext sfrutta l'intelligenza artificiale per fornire previsioni sull'andamento dell'affluenza e consigli automatici.

Come New West KnifeWorks ha utilizzato i dati di RetailNext

Analizzando i dati di affluenza...



New West KnifeWorks è riuscita a **definire indicatori di riferimento precisi per tutta l'affluenza**. I responsabili dei negozi hanno così potuto pianificare le attività quotidiane del personale durante le ore di minor affluenza (ad esempio, l'inventario delle scorte) e riservare l'organico al completo per le ore di punta.

New West KnifeWorks è riuscita a **individuare e prevedere i periodi di picco di affluenza per ogni stagione**. Dato che i suoi negozi si trovano in località turistiche, la clientela di New West KnifeWorks è stagionale. Ora l'azienda è in grado di ottimizzare la propria attività sulla base delle previsioni relative ai periodi di picco di affluenza.

Analizzando i dati demografici e quelli direzionali



New West KnifeWorks è riuscita ad **analizzare il profilo dei propri clienti** sulla base dei dati demografici disponibili tramite la piattaforma RetailNext. Le mappe di percorso, dal canto loro, hanno rivelato come i clienti di New West KnifeWorks si muovono all'interno dei negozi, interagiscono e convertono in modi diversi.

Questi due dati, messi insieme, hanno aiutato New West KnifeWorks a capire **chi entra nei suoi negozi e quali prodotti o espositori li invogliano a restare**. New West KnifeWorks ha sfruttato queste informazioni per migliorare il proprio merchandising e rivolgersi a clienti specifici con proposte di vendita personalizzate su una selezione mirata di prodotti.

New West KnifeWorks è anche in grado di individuare **quali interazioni tra i commessi e i clienti incidono maggiormente sulla conversione e sulle vendite** di determinati prodotti ed espositori.



Analizzando il tasso di conversione...

New West KnifeWorks è riuscita a **definire chiaramente i propri KPI**. Il team dirigenziale è riuscito a confrontare le prestazioni dei vari negozi tra loro e con gli obiettivi aziendali generali.

La piattaforma RetailNext ha permesso a New West KnifeWorks di **individuare con precisione chi ottiene i risultati migliori** per premi e riconoscimenti, oltre che di prendere decisioni aziendali oculate per **migliorare le prestazioni dei negozi con risultati inferiori alle aspettative**.

I responsabili dei negozi hanno inoltre potuto correggere la rotta, monitorando le prestazioni in tempo reale rispetto all'anno scorso, ai colleghi e agli obiettivi. In base alle prestazioni, la piattaforma RetailNext suggeriva azioni da attuare nei negozi per migliorare i risultati.



Il risultato: trasformare più visitatori in acquirenti

- **32%** di aumento dell'affluenza in negozio (su base annua)
- **75%** di aumento della conversione (su base annua)

Esperienza del cliente

Grazie a una comprensione più approfondita di chi sono i propri clienti e di cosa si aspettano, New West KnifeWorks è riuscita a migliorare l'esperienza in negozio, il che si è tradotto in percorsi di acquisto più lunghi e in un aumento del valore medio dello scontrino.

Vendite e marketing

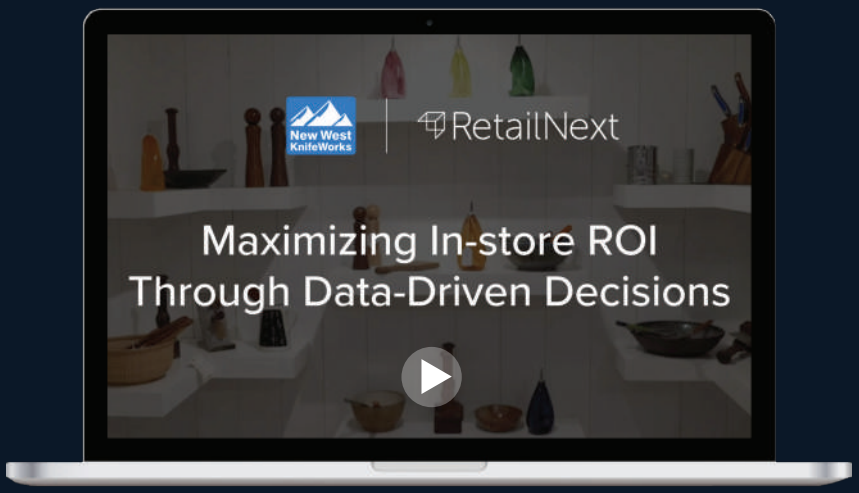
New West KnifeWorks è riuscita a valutare l'impatto della disposizione dei negozi, del posizionamento dei prodotti e di altre decisioni di merchandising sul coinvolgimento dei clienti e sugli indicatori di performance del negozio, tra cui il tasso di conversione, il valore medio della transazione (ATV) e il rendimento per cliente.

Prestazioni

Anthony dice che la piattaforma RetailNext ha aiutato New West KnifeWorks a mettere in atto valutazioni efficaci in ogni negozio.

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



GUARDA ORA

RetailNext

Informazioni su RetailNext

RetailNext, la prima piattaforma tecnologica a portare l'analisi dei comportamenti degli acquirenti in stile e-commerce nei negozi fisici, nei marchi e nei centri commerciali, è un'azienda pioniera nel concentrarsi interamente sull'ottimizzazione dell'esperienza degli acquirenti. Attraverso la sua piattaforma SaaS centralizzata, RetailNext raccoglie e analizza automaticamente i dati sul comportamento degli acquirenti, fornendo ai retailer informazioni utili per migliorare l'esperienza degli acquirenti in tempo reale.

600+
marchi a livello globale

100+
paesi

2007
anno di fondazione