RetailNext



CASE STUDY

L'affluenza come vantaggio per tutta la rete

Come Shoe Palace ha trasformato il suo indice TPLH (affluenza per ora di lavoro) in performance misurabile, usando l'analisi dell'affluenza di RetailNext per individuare le ore di punta in oltre 250 negozi e ottenere un **aumento medio del 10% della conversione entro il secondo anno**.

LA STORIA DEL MARCHIO

Fondata a San Jose, in California, nel 1993 dalla famiglia Mersho, **Shoe Palace** è passata da un unico negozio a diventare uno dei principali retailer di sneaker e streetwear del Paese. Oggi gestisce oltre 250 negozi negli Stati Uniti occidentali e meridionali, con legami profondi con la cultura delle sneaker e collaborazioni di lunga data con marchi come Nike, Jordan e Adidas.

Questa crescita ha comportato l'espansione della rete di negozi in contesti molto diversi tra loro, dai centri commerciali affollati ai negozi indipendenti in centro, ognuno con le proprie dinamiche di affluenza e le proprie esigenze in termini di personale.



LA SFIDA: Ottimizzare seguendo l'istinto

Per anni, Shoe Palace ha gestito i propri negozi senza un modo affidabile per misurare le prestazioni rispetto alla domanda. I dati sulle vendite dicevano al team cosa era successo, ma non perché, né se una giornata fiacca fosse davvero tale.

> "It's hard to imagine doing this business without having traffic. But the reality is there are a lot of retailers that don't have it. At one time, we were that retailer."
>
> — David Lizak, Platform Manager, Shoe Palace

Senza i dati di affluenza, le discussioni sulle prestazioni dei negozi si basavano solo sull'istinto. Le ipotesi della direzione riguardo alle ore di punta, al fabbisogno di personale e ai confronti tra un negozio e l'altro non avevano alcun punto di riferimento con cui confrontarle.

David Lizak, che ha dedicato la sua carriera alla vendita al dettaglio di scarpe da ginnastica, l'ha spiegata in modo semplice: «Running a store without traffic data is like driving a car with no speedometer. You can feel like you're going fast. You have no way to confirm it.»



LA SOLUZIONE: Creare una cultura basata sui dati, negozio per negozio

Shoe Palace ha iniziato a implementare le soluzioni di analisi dell'affluenza di RetailNext nel 2018 e, quando David è entrato a far parte del team nel 2019, la sfida era ormai passata dall'adozione alla formazione.

Semplificare al massimo

Anziché sommergere i team dei negozi con metriche complesse, Shoe Palace ha tradotto i dati di affluenza in termini semplici e concreti. Invece di chiedere a un collaboratore part-time di calcolare le percentuali di conversione, il team ha riformulato gli obiettivi in base a ciò che il personale già capiva: servire un cliente in più rispetto a ieri.

Costruire un linguaggio condiviso

Shoe Palace ha messo a punto un rapporto tra personale e affluenza, soprannominato "TPLH", che offre a ogni responsabile di negozio un'idea chiara e intuitiva per capire se un turno sia adeguatamente coperto. Questo rapporto trasforma un numero astratto in una domanda a cui qualsiasi collaboratore può rispondere: tu e io riusciamo a gestire tutti questi clienti in un'ora?

Normalizzare i dati su una rete eterogenea

Con negozi sparsi tra California, Texas, Arizona, Nevada e Florida, non ce ne sono due uguali. TPLH ha permesso a Shoe Palace di confrontare le prestazioni in modo equo, tenendo conto della differenza tra negozi nei centri commerciali e quelli su strada, invece di applicare lo stesso standard a tutti i negozi.

I RISULTATI: Dalle sensazioni ai fatti

Aumento medio del tasso di conversione del 10% su base annua, raggiunto da Shoe Palace al secondo anno di monitoraggio e formazione basata sui dati. In quel periodo, un negozio è passato da un tasso di conversione del 15% a quasi il 17%.

Una pianificazione del personale più intelligente

TPLH ha fornito al team operativo di Shoe Palace un valido parametro di riferimento per l'organico, che si adatta in base al tipo di negozio. Mostrare ai team esattamente dove si verificavano i picchi di lavoro e quanto questi variassero da un negozio all'altro ha permesso ai manager di fornire indicazioni mirate e di aggregare i dati per una pianificazione a livello di tutta la rete.

Confronto equo tra negozi

Due negozi distanti poche miglia l'uno dall'altro, come la sede originale di Shoe Palace a San Jose e un negozio in un centro commerciale lì vicino, possono non avere nulla in comune in termini di affluenza o profilo demografico. I dati di RetailNext permettono a Shoe Palace di confrontare tra loro tipi di negozi simili, invece di dover fare un confronto improponibile tra cose completamente diverse quando si tratta di valutare le prestazioni.

Decisioni interfunzionali più efficaci

I team di marketing e di prodotto non si basano più solo su ipotesi legate alle vendite per capire dove la domanda è più alta. Ora sono i dati di affluenza e quelli demografici a guidare le decisioni sull'allocazione delle scorte e sulla strategia regionale.

Mettere in discussione i preconcetti con i dati storici

Quando i responsabili pensavano di conoscere bene i ritmi del negozio, le ore di punta e il fabbisogno di personale, Shoe Palace ha iniziato a verificare queste ipotesi confrontandole con i dati di affluenza storici. Il risultato: sono state individuate opportunità mancate durante le fasce orarie di maggiore affluenza che per anni erano passate inosservate.



IL PRODOTTO ALLA BASE DEI RISULTATI

Il rapporto TPLH (affluenza per ora di lavoro) di Shoe Palace e la pianificazione del personale a livello di rete si basano su **RetailNext Traffic Analytics**, che trasforma i dati grezzi sull'affluenza in consigli sul personale, tassi di conversione reali e confronti tra i vari negozi.

Adattare ogni turno alle esigenze	**Vedere la vera conversione**	**Confrontare i negozi in modo equo**
I consigli sul personale basati sull'intelligenza artificiale adeguano l'organico all'affluenza prevista e a quella effettiva, seguendo la stessa logica alla base di del rapporto TPLH di Shoe Palace.	I dati di affluenza si collegano al POS per rivelare il tasso di conversione reale, non una stima basata solo sulle vendite.	Il benchmarking normalizzato sull'affluenza valuta un negozio in un centro commerciale e uno su strada con standard realistici e adatti al rispettivo formato.

POTENZIATO DA AURORA®

Ogni dato alla base delle decisioni di Shoe Palace in materia di personale parte da un unico dispositivo. Aurora® è il sensore IoT "tutto in uno" di RetailNext, che garantisce un conteggio delle persone con un'accuratezza compresa tra il 95% e il 99%, verificata manualmente ad ogni installazione, il tutto grazie a un'unica unità montata a soffitto.

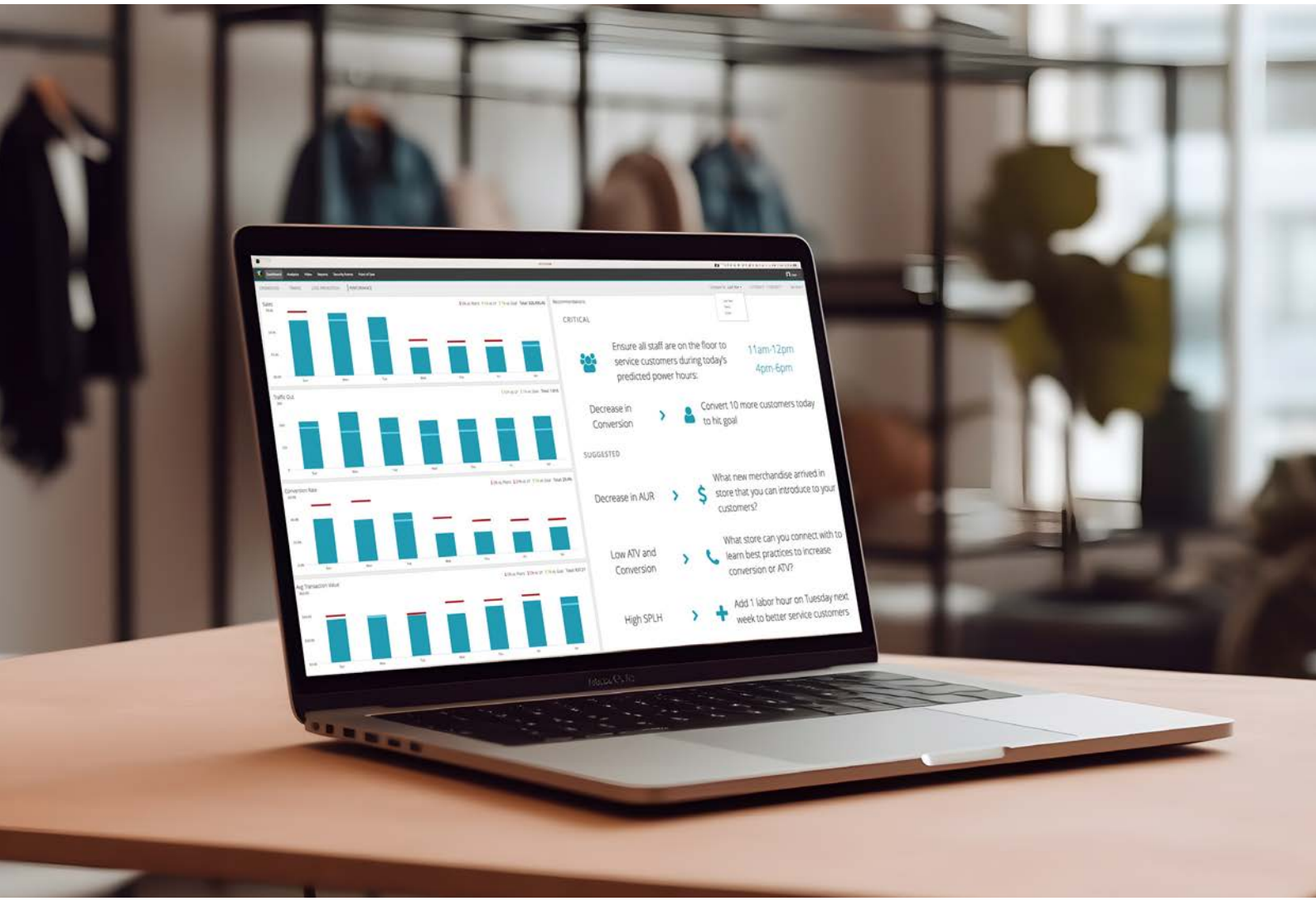
Per una rete che abbraccia diversi stati e diverse tipologie di negozi, è proprio questa precisione a rendere affidabile la pianificazione del personale su larga scala. Un unico sensore, uno standard di dati uniforme in ogni negozio.



UNA VISIONE UNICA DELLE PRESTAZIONI DEL NEGOZIO

Shoe Palace combina i dati di affluenza di RetailNext con piattaforme di pianificazione del personale come StoreForce, riunendo in un'unica vista il TPLH, le vendite orarie e la metratura. Questa integrazione aiuta il team a individuare con precisione le ore di punta e i periodi di massimo afflusso a un livello molto dettagliato, negozio per negozio, cosa che prima non era possibile senza i dati di affluenza.

RetailNext



INFORMAZIONI SU RETAILNEXT

RetailNext garantisce un'accuratezza leader nel settore, compresa tra il 95% e il 99%, grazie ai sensori Aurora basati sull'intelligenza artificiale, offrendo una visibilità completa del percorso del cliente dall'ingresso all'acquisto fino all'uscita. La piattaforma offre video e analisi in tempo reale con consigli predittivi basati su una metodologia di «test and learn». Progettata per semplificare l'implementazione e la gestione IT, è una piattaforma cloud-native e sicura che supporta un approccio di partnership strategica a lungo termine, garantendo un valore costante e una scalabilità globale comprovata in mercati e culture diverse.

600+
marchi a livello globale

100+
paesi

2007
anno di fondazione