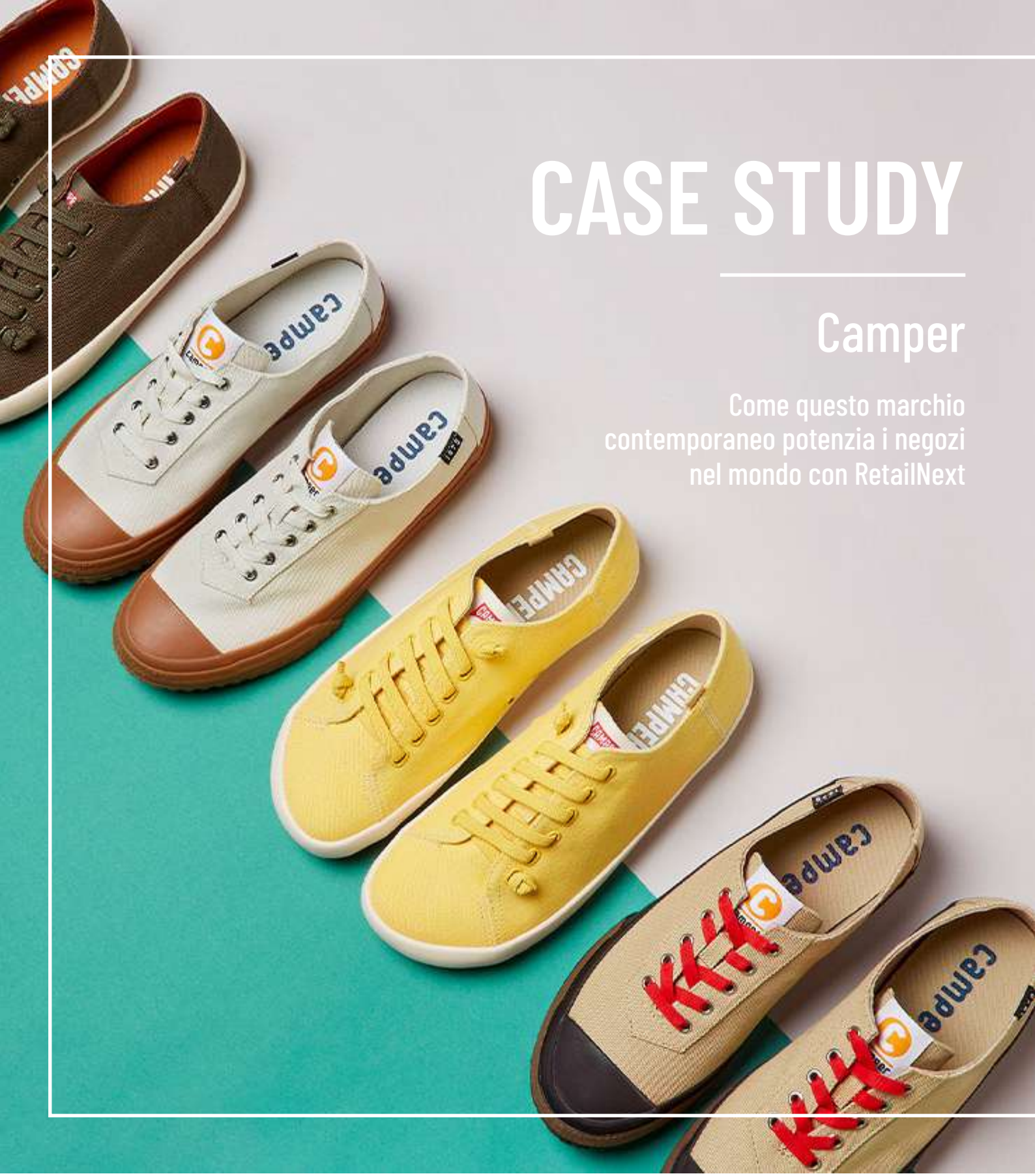


CASE STUDY

Camper

Come questo marchio contemporaneo potenzia i negozi nel mondo con RetailNext

RetailNext



Il successo di Camper con RetailNext

- **10%** di aumento della conversione (su base annua)
- **20%** di aumento dell'affluenza (su base annua)
- **10%** di miglioramento dell'esperienza cliente
- **30%** di risparmio sulla spesa di marketing (su base annua)
- **30%** di risparmio sulle ore di lavoro (su base annua)

Contesto

Camper, fondato nel 1975 a Maiorca, in Spagna, è stato creato da Lorenzo Fluxa per rispondere alla richiesta di uno stile nuovo e originale nel mondo delle calzature. Con una ricca tradizione nella produzione di calzature, questo marchio unico è nato all'insegna della diversità e del contrasto, ed è oggi ammirato in tutto il mondo. Le scarpe Camper vengono ancora progettate e realizzate nel cuore rurale di Maiorca, dove un giovane team creativo lavora fianco a fianco con gli artigiani per creare circa 500 modelli ogni stagione.

Giunto ormai alla quarta generazione, il marchio ha esteso la sua presenza in tutto il mondo con oltre 400 negozi. Ogni negozio ha una sua personalità che arricchisce l'identità di base del marchio Camper con nuove prospettive. Dal primo negozio aperto a Barcellona nel 1981 a oggi, Camper ha sempre cercato di creare un'esperienza di acquisto vivace e coinvolgente.

La sfida: dare più autonomia ai dipendenti di Camper in tutto il mondo grazie a dati efficaci

In qualità di retailer contemporaneo che va fiero dei propri prodotti di alta qualità, il team di Camper voleva fornire dati sui negozi di qualità altrettanto elevata, che aiutassero i propri dipendenti a migliorare l'esperienza in negozio del marchio nelle varie sedi in tutto il mondo. In particolare, Camper cercava una comprensione articolata e contestualizzata dell'esperienza in negozio.



- Cambiare il concept dei negozi Camper
- Spingere i dipendenti a prendere decisioni basate sui dati
- Stabilire metriche di riferimento sulle prestazioni dei negozi per misurare diversi 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 soluzione: chiara. Trasparente. Affidabile.

Il marchio all'avanguardia sapeva di dover collaborare con un altro leader di mercato che condividesse la sua visione di migliorare il concetto di negozio con una soluzione scalabile per la sua presenza globale. Camper si è rivolto a RetailNext, esperto nell'analisi dei dati per i negozi smart, per ottimizzare l'esperienza degli acquirenti nei negozi fisici con una precisione senza pari. C'erano alcuni vantaggi specifici di RetailNext che il team di Camper sapeva avrebbero davvero portato le loro prestazioni a un livello superiore.

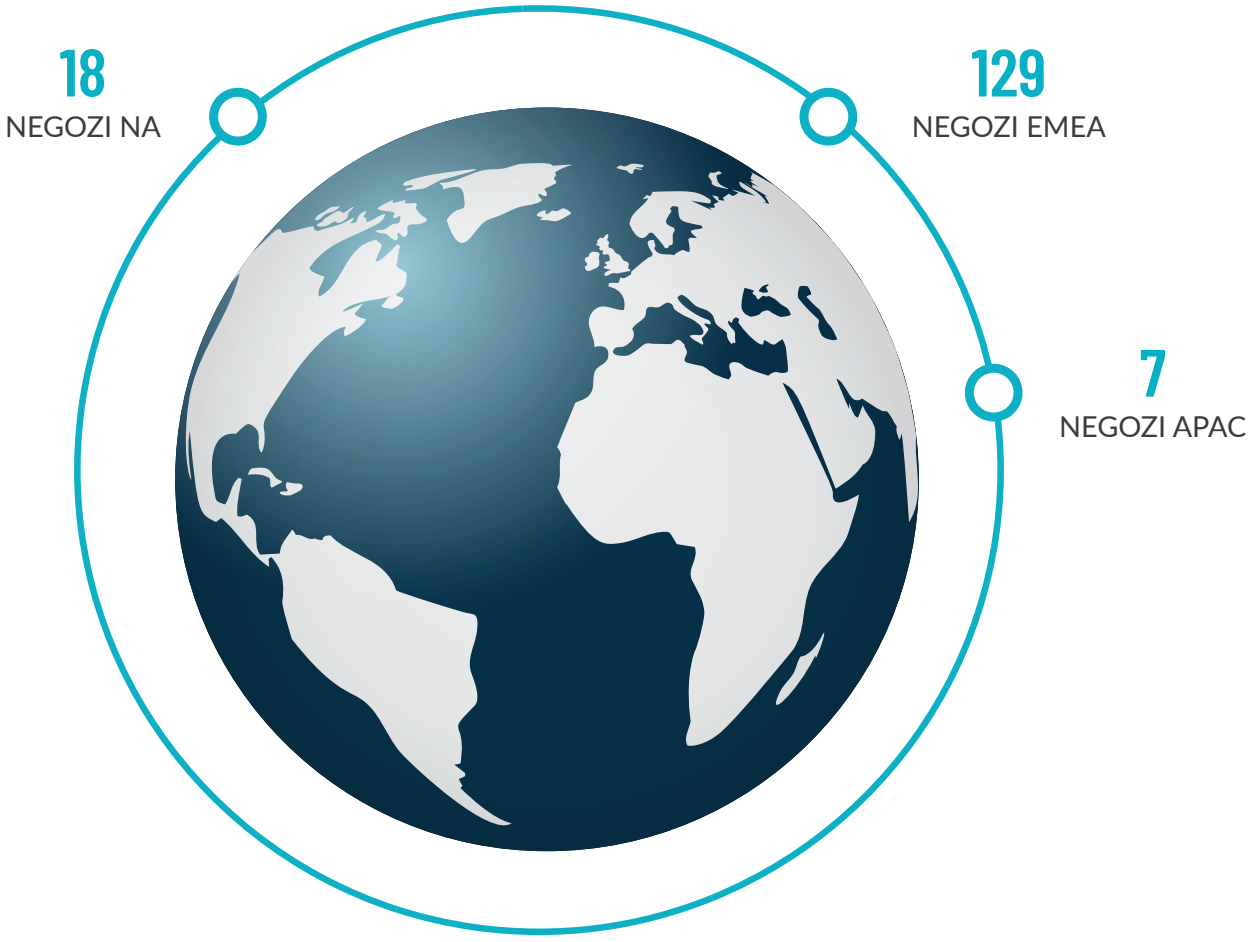




Una soluzione globale e scalabile

Con una base clienti che abbraccia tutto il mondo e installazioni in oltre 100 paesi, RetailNext è l'unica scelta oculata per una soluzione di analisi che ha dimostrato di poter essere implementata a livello globale.

154 NEGOZI CAMPER NEL MONDO





Perché RetailNext?

1

RetailNext garantisce un'accuratezza ai vertici del settore nei dati di affluenza

Il sensore IoT all-in-one, Aurora®, rileva le persone dieci volte al secondo per garantire la massima precisione di tracciamento.

2

I clienti di RetailNext possono visualizzare i dati del punto vendita in tempo reale

I dati sono disponibili in pochi secondi sull'interfaccia utente e tramite le API, indipendentemente da dove si trovino i tuoi negozi nel mondo.

3

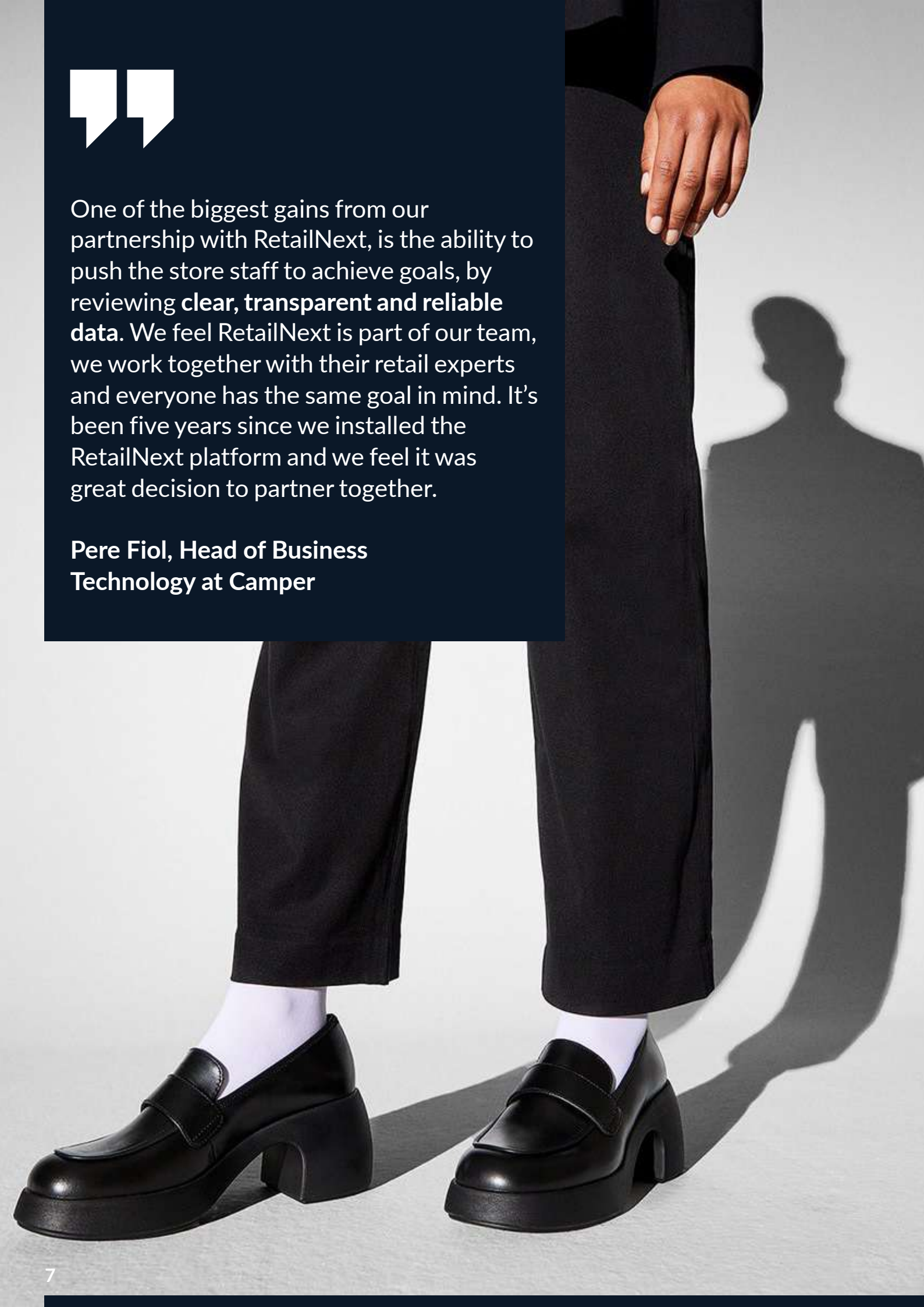
I dati di RetailNext sono verificabili

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).

4

I dati di RetailNext si traducono in azioni

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 raccomandazioni automatiche.



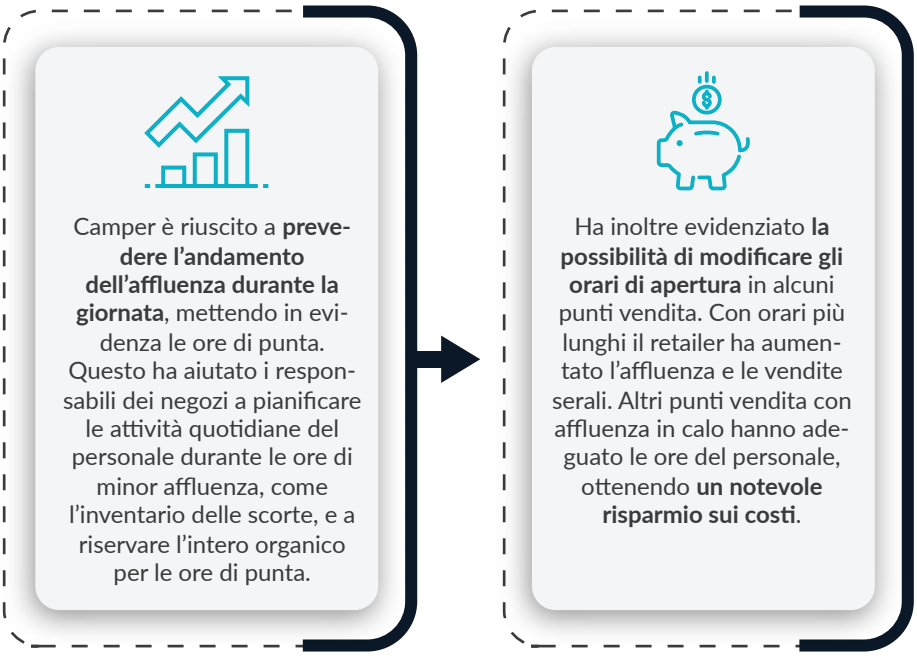
One of the biggest gains from our partnership with RetailNext, is the ability to push the store staff to achieve goals, by reviewing **clear, transparent and reliable data**. We feel RetailNext is part of our team, we work together with their retail experts and everyone has the same goal in mind. It's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

Come Camper ha utilizzato i dati di RetailNext

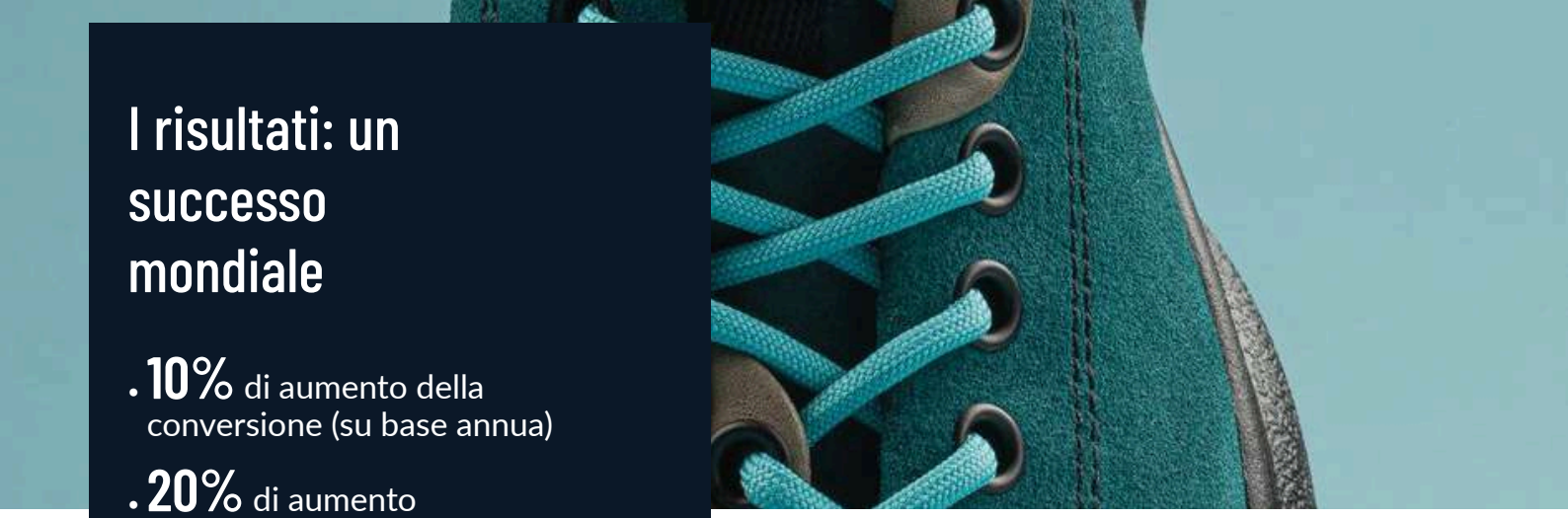
Grazie all'investimento nella piattaforma RetailNext, Camper ha potuto accedere a **dati precisi e azionabili** che gli hanno permesso di individuare le aree da migliorare ed eliminare le congetture dal processo decisionale strategico.

Analizzando i dati di affluenza...



Analizzando il tasso di conversione...





I risultati: un successo mondiale

- **10%** di aumento della conversione (su base annua)
- **20%** di aumento dell'affluenza (su base annua)
- **10%** di miglioramento dell'esperienza cliente
- **30%** di risparmio sulla spesa di marketing (su base annua)
- **30%** di risparmio sulle ore di lavoro (su base annua)

Assistenza continua

Una collaborazione di successo

Camper ha potuto contare sul team di esperti del settore retail di RetailNext, che condivide in modo proattivo analisi e approfondimenti che il marchio può sfruttare nei propri negozi.

Cultura aziendale

Un'unica visione

Misurando diversi indicatori dei negozi, il team centrale di Camper ha cambiato la visione e la percezione dei dipendenti, promuovendo più attenzione ai clienti, più soddisfazione e più vendite.

Esperienza cliente

Migliore pianificazione dei turni

Camper ha capito quando e dove distribuire il personale nel negozio, in base agli interessi e ai comportamenti degli acquirenti, per soddisfare la domanda dei clienti.

Migliore servizio clienti

Camper è riuscito a capire a fondo come i commessi e i clienti interagiscono all'interno del negozio, per migliorare il servizio clienti.

Vendite e marketing

Maggiore efficienza e produttività

Camper è riuscito a misurare l'impatto di layout dei negozi, posizionamento dei prodotti e altre scelte di merchandising sul coinvolgimento dei clienti e sulle performance del negozio, tra cui tasso di conversione, valore medio della transazione (ATV) e rendimento per cliente.



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

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