

客户案例

Hurley

全球冲浪品牌借助 RetailNext 提升运营效能

RetailNext



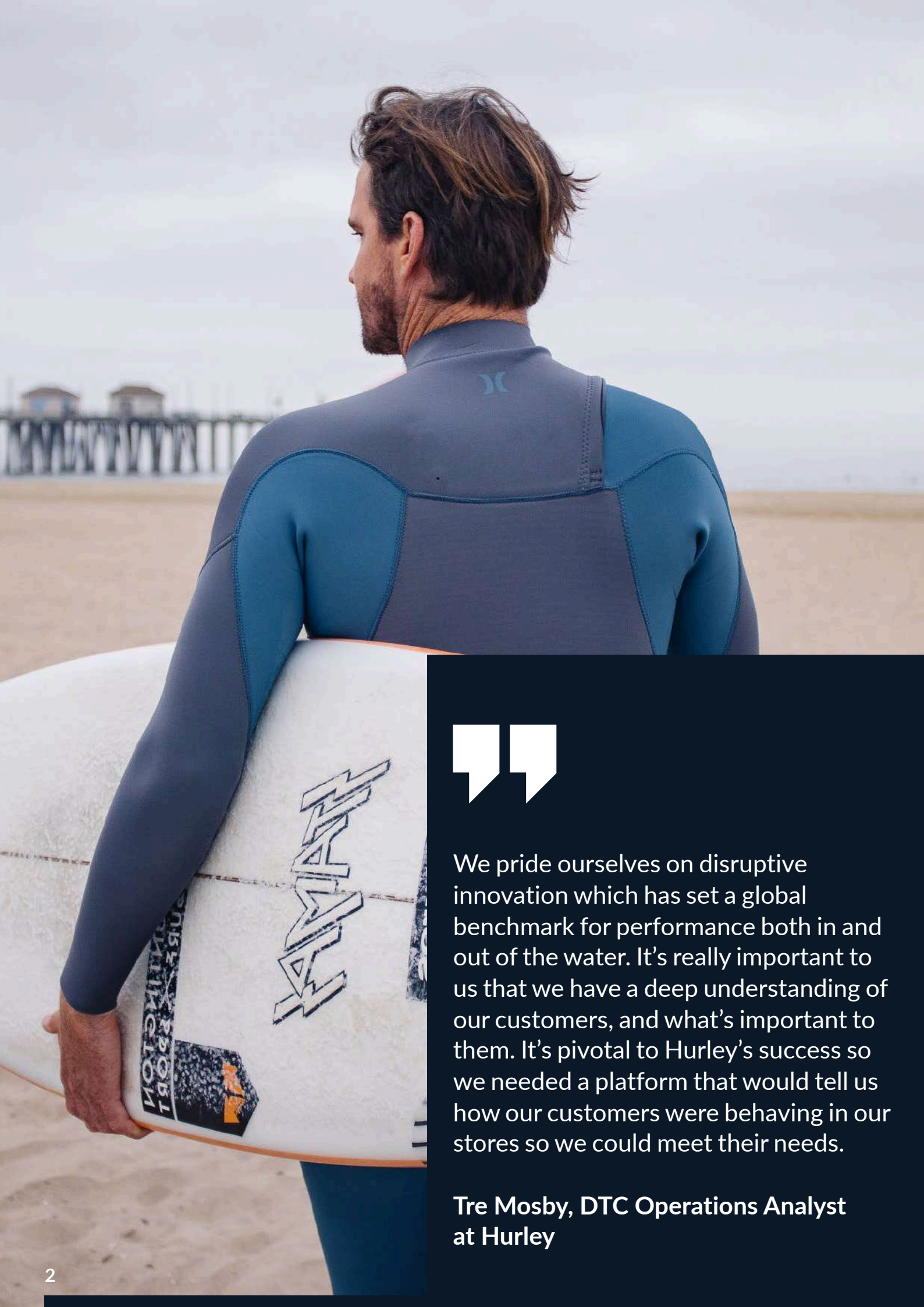
Hurley 携手 RetailNext 掀起波澜

- **38** 家门店
- **24/7/365** 访问 Traffic Analytics

背景

Hurley 诞生于水，于 1999 年在亨廷顿海滩创立，其宗旨是赋能并激发新一代的声音。多年来，这个独特的冲浪品牌与全球顶尖的音乐人、冲浪手、滑板手等建立了合作关系，逐渐发展成为一个根植于海滩生活方式的全球青年文化品牌。

如今，这家总部位于南加州的冲浪品牌在北美拥有 38 家门店——主要分布在夏威夷、加利福尼亚、得克萨斯和佛罗里达——目前正致力于扩大门店网络，以此开启公司发展历程中一个崭新而激动人心的篇章。



We pride ourselves on disruptive innovation which has set a global benchmark for performance both in and out of the water. It's really important to us that we have a deep understanding of our customers, and what's important to them. It's pivotal to Hurley's success so we needed a platform that would tell us how our customers were behaving in our stores so we could meet their needs.

Tre Mosby, DTC Operations Analyst at Hurley

挑战：表面层级的门店数据

这家极具影响力的品牌此前曾部署过另一套零售分析解决方案，但该方案未能提供对店内体验的分层且基于情境的深入理解。



不准确的客流统计数据。



转化率不准确。



因门店客流预测不准确而造成的工时浪费。



部署后的支持不足。



缺乏关于店内购物者行为路径的全面数据。





解决方案：与可信赖的伙伴深度挖掘数据

参考了其他零售商的建议后，Hurley 选择了 RetailNext 来取代其现有的客流分析解决方案。Tre 和他的团队深知，RetailNext 的几项具体优势将真正提升 Hurley 提供卓越购物体验的能力。

1

RetailNext 保证其客流数据具备业界领先的准确性。

Aurora® 这款多功能物联网传感器每秒可检测人员十次，以确保最高的追踪精度。

2

RetailNext 的客户可以实时查看店内数据

无论您的门店位于世界何处，用户界面和 API 都能在几秒钟内提供数据。

3

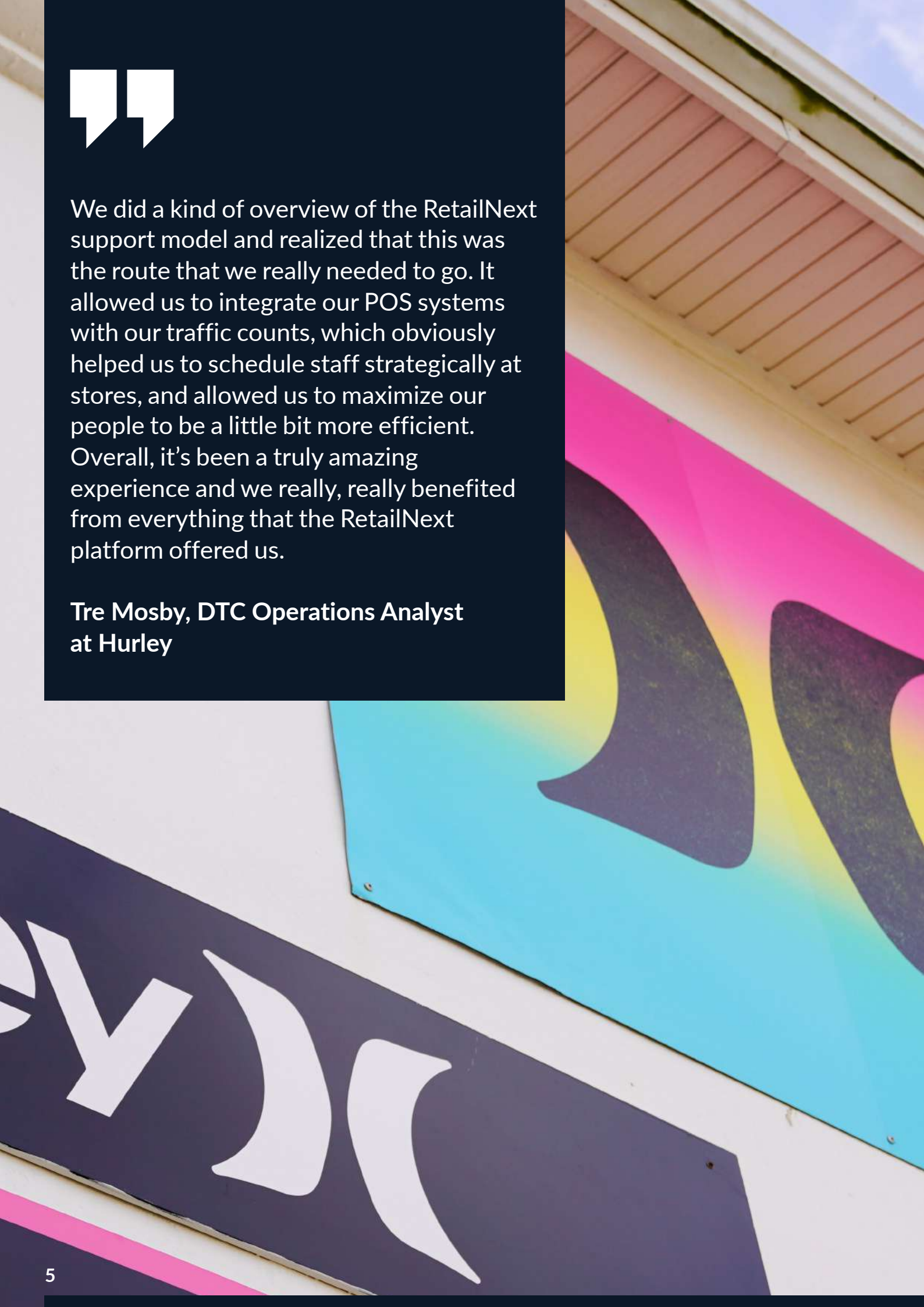
RetailNext 的数据是可验证的

每个传感器在安装完成后，都会通过视频录制并与解决方案的结果进行对比，以人工方式对其准确性进行审核。可提供高清视频录像供验证（30 天内有效）。

4

RetailNext 的数据具有实际应用价值

用户可以访问多个仪表盘，以便全面掌握所有关键绩效指标（KPI）。RetailNext 平台利用人工智能提供客流趋势预测和自动建议。



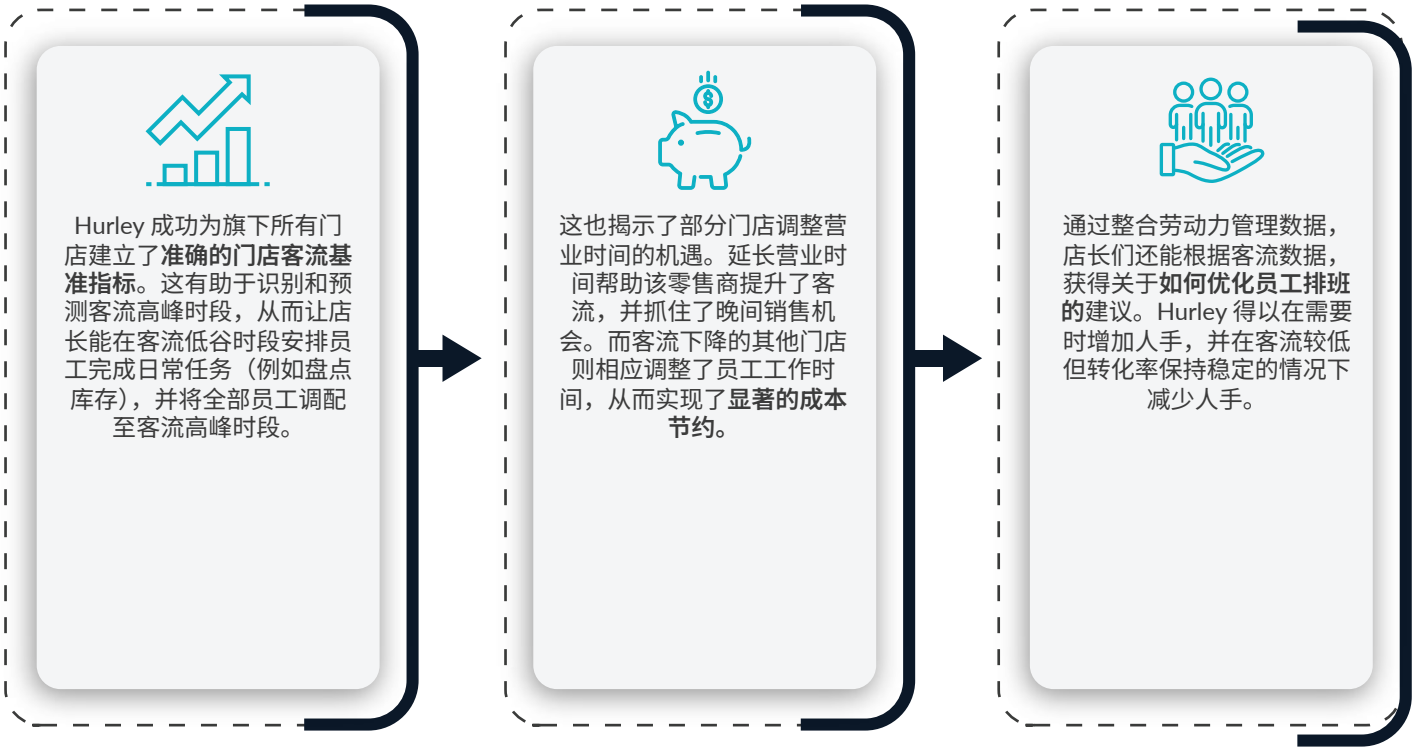
We did a kind of overview of the RetailNext support model and realized that this was the route that we really needed to go. It allowed us to integrate our POS systems with our traffic counts, which obviously helped us to schedule staff strategically at stores, and allowed us to maximize our people to be a little bit more efficient. Overall, it's been a truly amazing experience and we really, really benefited from everything that the RetailNext platform offered us.

Tre Mosby, DTC Operations Analyst at Hurley

Hurley 如何利用其 RetailNext 数据

通过投资 RetailNext 平台，Hurley 得以获取**准确且具有实际指导意义的数据**，从而精准定位需要改进的领域，并在制定战略业务决策时消除了凭空猜测的成分。

通过分析客流数据.....



Hurley 成功为旗下所有门店建立了**准确的门店客流基准指标**。这有助于识别和预测客流高峰时段，从而让店长能在客流低谷时段安排员工完成日常任务（例如盘点库存），并将全部员工调配至客流高峰时段。

这也揭示了部分门店调整营业时间的机遇。延长营业时间帮助该零售商提升了客流，并抓住了晚间销售机会。而客流下降的其他门店则相应调整了员工工作时间，从而实现了**显著的成本节约**。

通过整合劳动力管理数据，店长们还能根据客流数据，获得关于**如何优化员工排班的**建议。Hurley 得以在需要时增加人手，并在客流较低但转化率保持稳定的情况下减少人手。

通过分析转化率.....



通过整合 POS 数据和客流数据，Hurley 的门店经理和区域经理**可实时查看业绩指标**，并与去年、同行以及既定目标进行对比。

基于指标表现，RetailNext 平台向 Hurley 门店团队**推荐行动方案**，以提升业绩。

Hurley 的领导团队不仅能够**准确识别表现优异的员工**以给予奖励和表彰，还能做出明智的商业决策，从而**改善表现欠佳的领域**。



通过分析购物者旅程.....

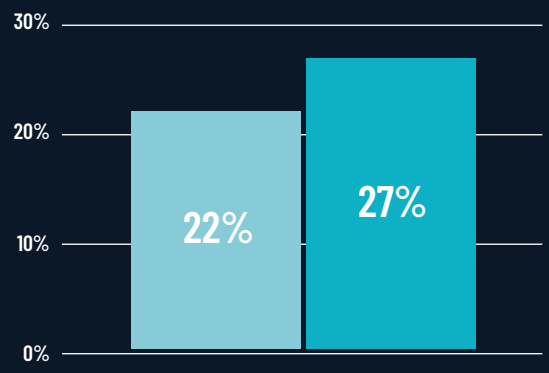
Hurley 成功掌握了**顾客在门店内的行为模式**。购物者旅程分析还揭示了不同人口统计细分群体在门店内的浏览路径、互动方式及转化情况各不相同。

Hurley 利用这些洞察来**优化商品陈列决策和营销活动**。该品牌还能够识别出，在特定产品和陈列中，哪些门店店员与顾客的互动对转化率和售罄率的影响最大。



成果：乘势而上

转化率提升 5%



- **38** 家门店
- **24/7/365** 访问 Traffic Analytics

客户体验

优化员工排班

Hurley 根据顾客的兴趣和行为，深入了解了在店内何时何地安排人员，以满足顾客的需求。

提升客户服务

Hurley 深入了解了门店店员与顾客在店内各处的互动方式，从而提升了客户服务质量。

销售与市场营销

提高效率和生产力

Hurley 成功衡量了门店布局、商品摆放及其他商品陈列决策对顾客参与度以及门店业绩指标（包括转化率、平均交易额（ATV）和进店顾客人均销售额）的影响。



RetailNext pretty much gave us the traffic and conversion numbers that we were looking for to base strategic promos in a regional area, it allowed us to dial those in a little bit more. Fleetwide, we were looking at around 22% prior to joining RetailNext, after jumping onto the platform and utilizing all of the benefits and features, we were able to increase our conversion up to 27% fleetwide.

Tre Mosby, DTC Operations Analyst at Hurley



观看客户评价视频

RetailNext

关于 RetailNext

作为首个将电子商务式的顾客分析技术引入实体门店、品牌和购物中心的科技平台，RetailNext 是专注于优化顾客体验领域的先驱。通过其集中式的 SaaS 平台，RetailNext 会自动收集并分析顾客行为数据，为零售商提供洞察，从而实时改善顾客体验。

600+
个全球品牌

100+
个国家

2007
成立年份