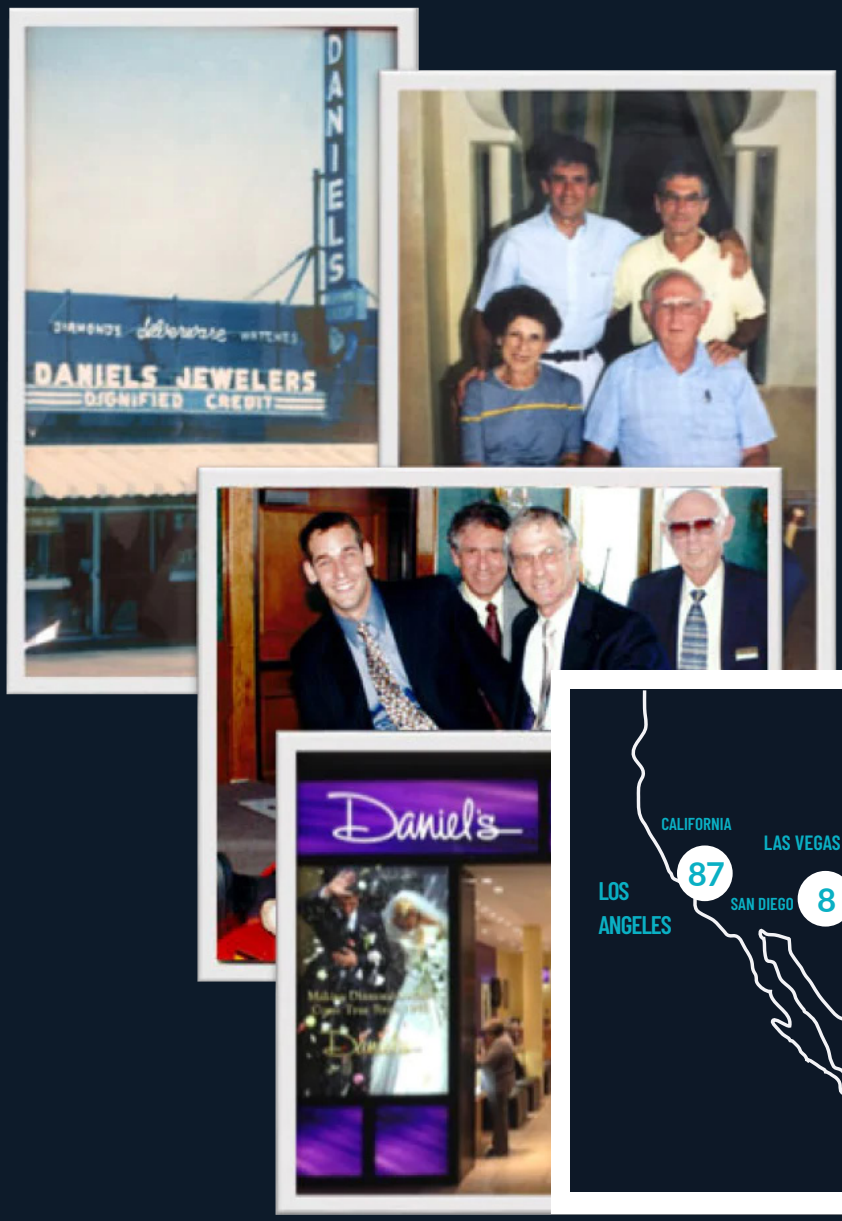
客户案例

Daniel's jewelers

这家历史悠久的珠宝商如何利用门店客流来衡量成功



RetailNext



美国发展最快的珠宝企业之一

76+年品牌忠诚度 100+家门店遍布全国 24/7/365 全天候使用 Traffic Analytics



背景

自 1948 年以来，Daniel's Jewelers 一直是美国发展最快的珠宝公司之一。该零售商由 Joseph Sherwood 创立，过去八十年来，他的家族始终致力于让全美数百万家庭都能更轻松地拥有珠宝。

到 1960 年代，这家家族企业已扩展至整个南加州。如今，Daniel's Jewelers 在全国拥有 100 多家门店。每家门店都有一支热情友好的员工团队，他们每天都把顾客当作朋友和家人来对待。

让钻石梦想成真

Daniel's Jewelers 如今已走过 76 个年头，其发展之路与实体门店网络的扩张密不可分。公司首席执行官 David Sherwood 是创始人的孙子，他专注于优化公司的电子商务体验并开设新门店。

挑战：
衡量门店环境

在长达 75 年的大部分时间里，Daniel's Jewelers 一直依赖各种门店数据来源：这些数据经人工整理后导入 POS 系统，用于衡量业绩表现。不出所料，这些数据来源无法提供该珠宝零售商所需的深度洞察，难以衡量其正在采用的新型数字化业务模式。

交易笔数

店员接待次数

付款

免费赠品





It's one thing to measure the impact of digital campaigns on a website - you have access to several online metrics to indicate the performance. It becomes more challenging though when you're measuring the impact of digital campaigns on driving bodies into the store, there are very few tools for that, and even fewer that are privacy-friendly. It's almost impossible at times to get clear, sound, and comprehensive data on how a campaign like that is performing. So the idea of using store traffic as a layer of measurement for marketing campaigns made perfect sense to us.

David Sherwood
CEO of Daniel's Jewelers

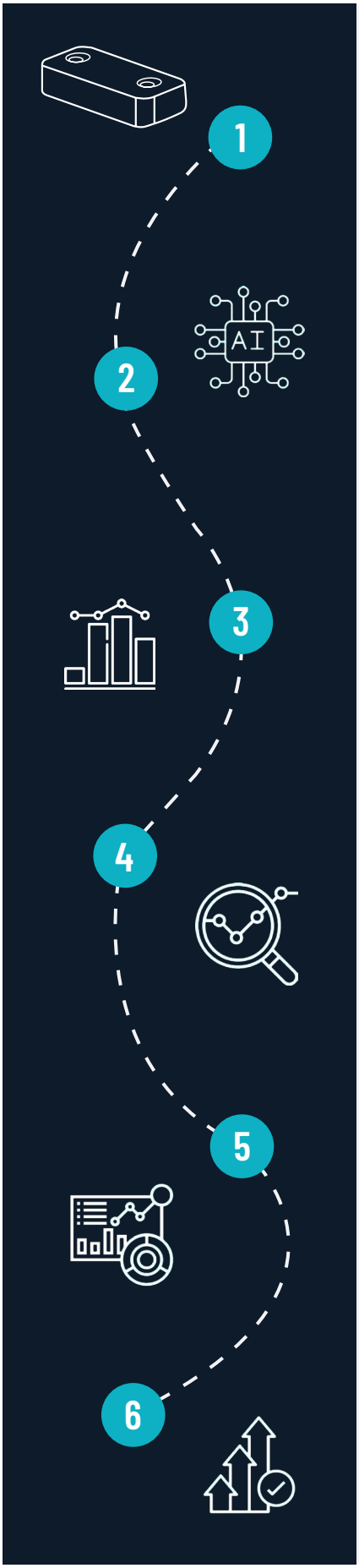
解决方案：零售智能领域的先驱

Daniel's Jewelers 与 RetailNext 合作，以实现以下目标。RetailNext 是领先的门店客流分析服务商，全球 450 多个最受喜爱的零售品牌都在使用其服务。合作目标：

- 准确统计门店客流。
- 建立整个连锁门店网络的业绩基准。
- 将门店业绩与同行及既定关键绩效指标（KPI）进行对比。
- 衡量营销活动的成效。
- 优化员工排班。
- 发现需要改进的方面和机遇。



超越客流



Aurora®

RetailNext 平台由最先进的 Aurora 驱动，这是一款具备世界级功能（最广视角、高清彩色视频、蓝牙低功耗、Wi-Fi 和信标）的一体化物联网传感器。

AI

凭借无与伦比的精准度和先进的深度学习人工智能（AI）技术，Aurora 让顾客行为测量更加简便。

增强型数据

Aurora 传感器可提供多项门店数据点，包括人口统计信息和活动识别数据。

高级洞察

RetailNext 的客流预测模型采用复杂的算法，综合考虑大量可用的历史数据点，以 15 分钟为单位预测未来的客流量。

数据可视化

RetailNext 仪表盘将这些数据整合为简单易用的形式，帮助发掘店内商机；这些数据也可根据需要集成到商业智能工具中。

业绩提升

各品牌利用 RetailNext 的数据，加深营销、商品管理和运营各部门对业务的理解。

Daniel's Jewelers 如何利用 RetailNext 的数据

挑战

在过去的五年里，Daniel's Jewelers 加大了数字广告的投放力度。然而，这些数字广告活动对提升门店客流的影响，却越来越难以协调和管理。

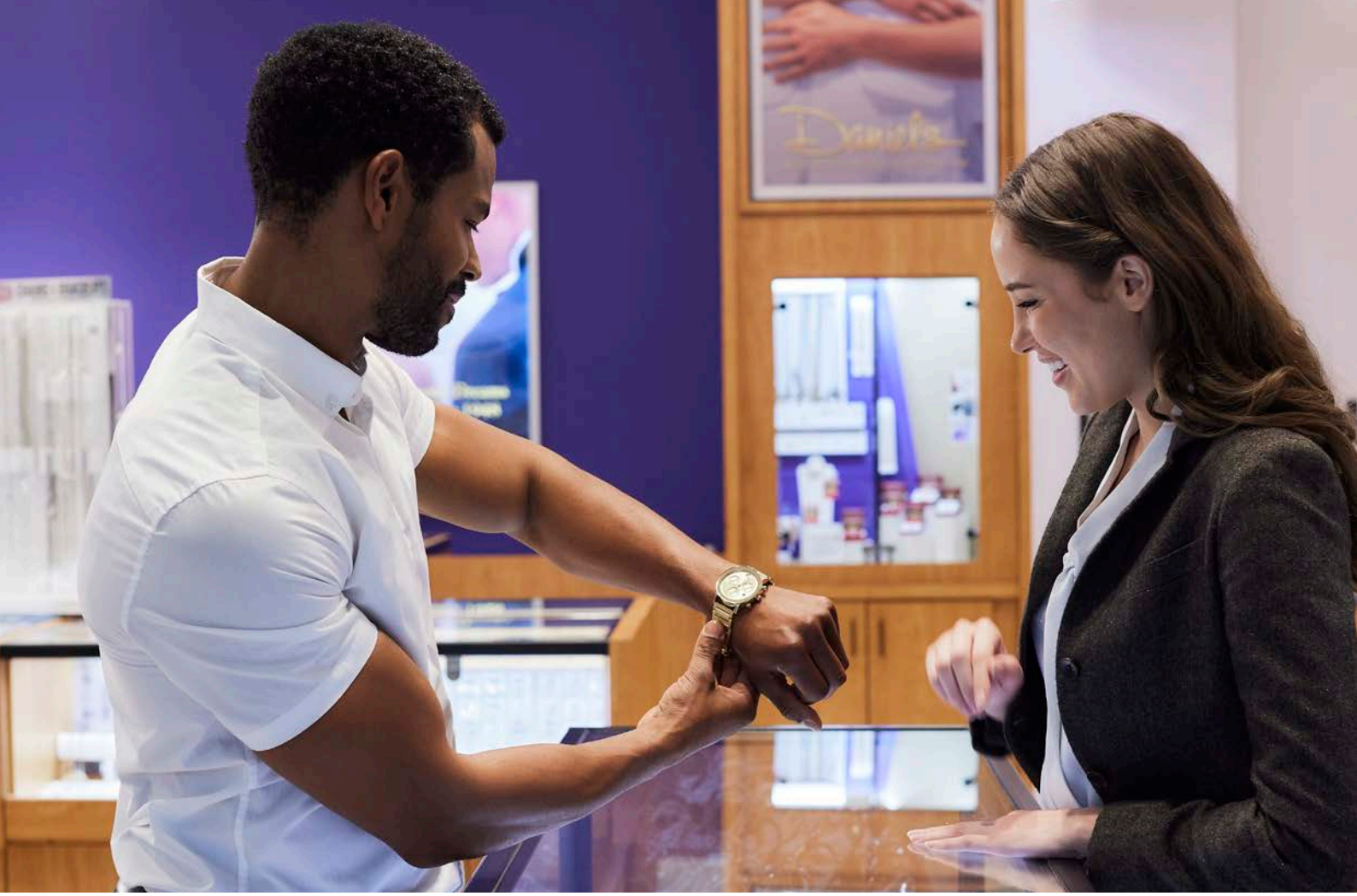
解决方案

随后，Daniel's Jewelers 在其门店部署了 RetailNext 功能强大的 Traffic Analytics，主要目的是衡量营销活动期间的客流。这家零售商首次能够获取客流、转化率和平均交易额（ATV）等准确的门店关键绩效指标。

结果

这些全新且精准的指标使 Daniel's Jewelers 能够更好地了解其数字营销活动的表现，无论是整个连锁门店网络、区域层面，还是单个门店。营销活动对门店客流的日环比、周环比和年同比影响，为该零售商提供了重要的关键绩效指标（KPI）。





让最优秀的销售顾问在岗

挑战

虽然其他领域的零售商通常会根据客流来调整员工人数，但珠宝零售商更注重在何时安排最优秀的销售顾问在岗。与百货商店等大型门店相比，珠宝店的员工配置变化并不那么剧烈。

解决方案

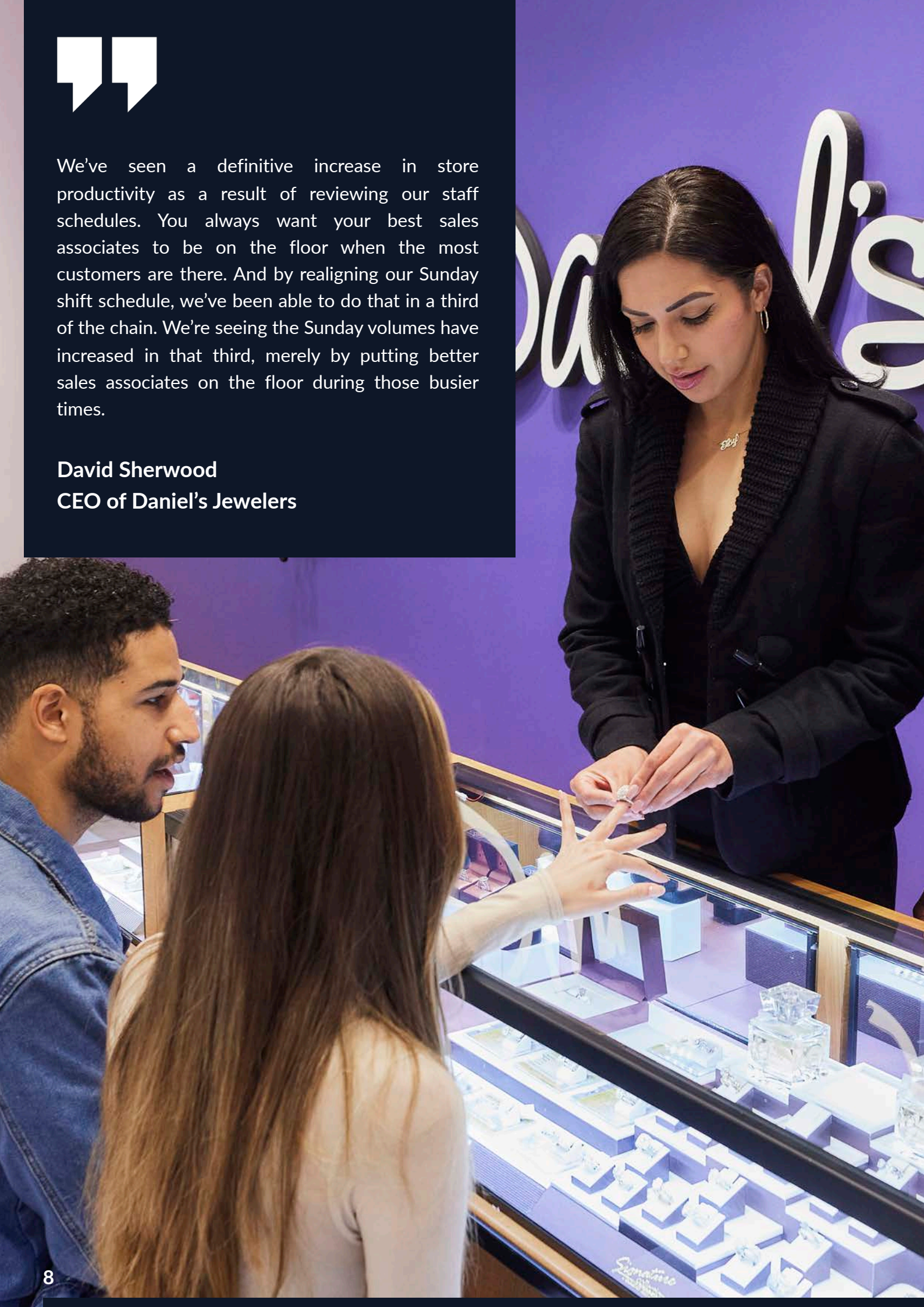
通过在门店安装 RetailNext 的 Traffic Analytics，Daniel's Jewelers 能够直观地展示和分析客流趋势，并重点关注客流高峰时段。这有助于厘清此前关于门店客流何时上升或下降、以及何时安排表现最佳员工上岗的假设。例如，Daniel's Jewelers 发现，近三分之一的门店周日客流高于一周中的其他日子。

结果

传统上，周日是 Daniel's Jewelers 店长的休息日。该珠宝零售商随后利用 RetailNext 的门店数据，调整了所谓"Sunday Stores"的店长排班，确保店长在周日上班。对于无法在周日上班的店长，该零售商承诺将其调至其他门店。

We've seen a definitive increase in store productivity as a result of reviewing our staff schedules. You always want your best sales associates to be on the floor when the most customers are there. And by realigning our Sunday shift schedule, we've been able to do that in a third of the chain. We're seeing the Sunday volumes have increased in that third, merely by putting better sales associates on the floor during those busier times.

David Sherwood
CEO of Daniel's Jewelers



Asset Protection 应用

挑战

与大多数珠宝零售商一样，Daniel's Jewelers 也安装了摄像监控系统，以保护门店、顾客和员工的安全。然而，这套技术已经过时，无法即时访问较偏远门店的画面，在发生盗窃或蓄意破坏事件后尤其如此。

解决方案

借助 RetailNext 的 Aurora 传感器，Daniel's Jewelers 能够获取高清图像和视频。这使该零售商能够开展自查，并将 Aurora 用于资产保护乃至视觉陈列。所有视频均存储在 Aurora 设备本地，可通过云端网页界面和移动应用轻松访问。

结果

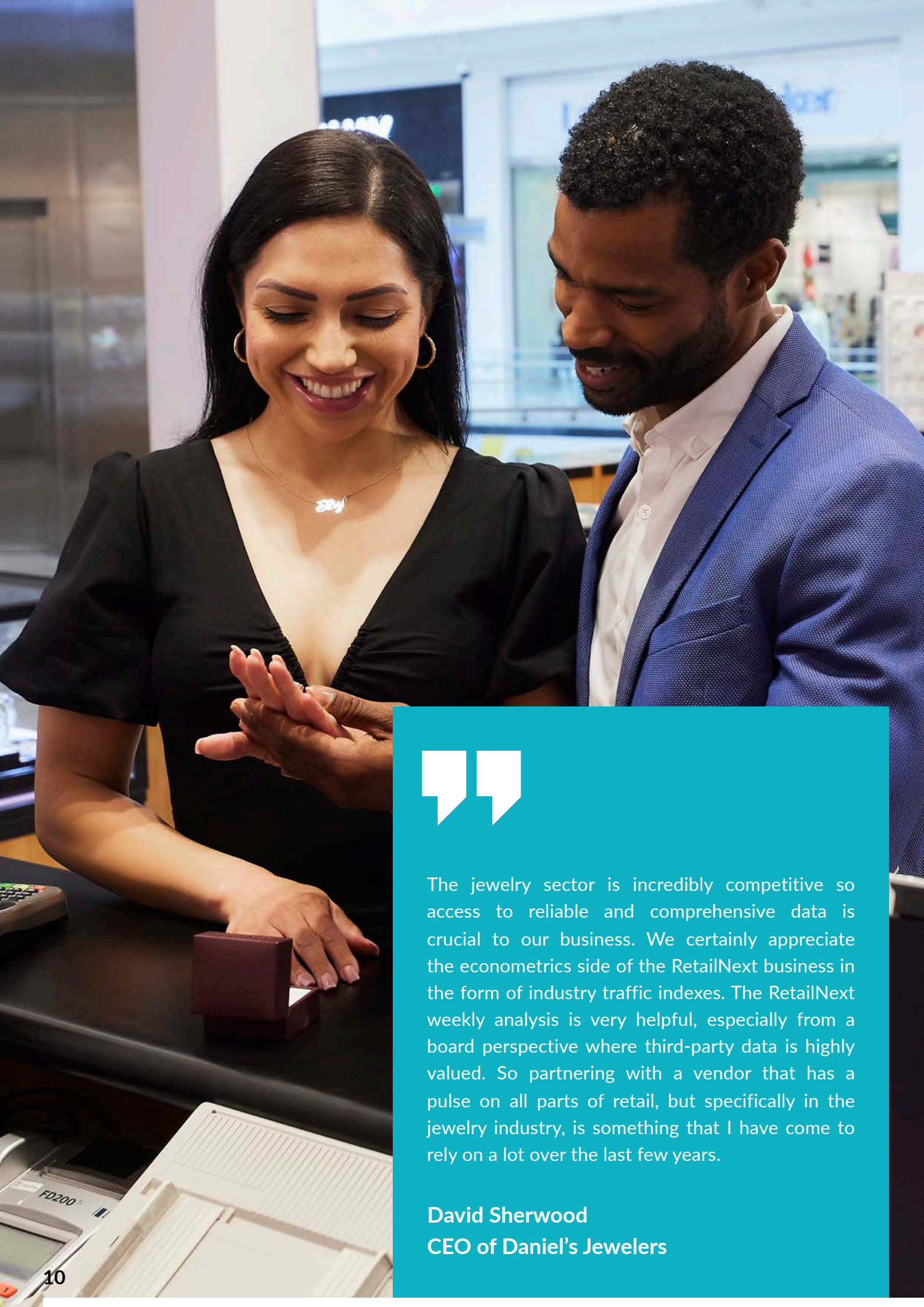
1. 确保保安人员坚守岗位并积极履职。该零售商通过监控确保保安人员要么在协助顾客，要么对不法分子形成威慑。

2. 通过提供事件的高清图像，并附上可能在事件发生前就注意到可疑行为的店长们的陈述，协助执法部门开展工作。

3. 与安防专家、玻璃专家、执法部门及展柜制造商共同分析监控录像，加强门店展柜的安全防护，防范砸柜抢劫。



Aurora



The jewelry sector is incredibly competitive so access to reliable and comprehensive data is crucial to our business. We certainly appreciate the econometrics side of the RetailNext business in the form of industry traffic indexes. The RetailNext weekly analysis is very helpful, especially from a board perspective where third-party data is highly valued. So partnering with a vendor that has a pulse on all parts of retail, but specifically in the jewelry industry, is something that I have come to rely on a lot over the last few years.

David Sherwood
CEO of Daniel's Jewelers

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、品牌商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+
全球品牌

100+
个国家

2007
成立年份