

RetailNext



品牌背景

Dave & Buster's 是美国首屈一指的娱乐与餐饮胜地，将餐厅级别的美食与拥有数百款游戏的大型街机体验融为一体。该公司在美国拥有 177 家门店，凭借打造让亲朋好友一起"eat, drink, play, and watch"的难忘体验而赢得声誉。

该品牌独特的双收入模式使其在娱乐行业中脱颖而出。顾客既能享受餐饮服务，又能畅玩规模庞大的街机区，从经典游戏到最前沿的虚拟现实体验应有尽有。这种混合模式需要精细的运营管理，以同时优化餐饮和娱乐体验。

门店格局更复杂

Dave & Buster's 各门店的面积差异显著，从 30,000 到 70,000 多平方英尺不等，许多门店设有多个入口，通常既有直接进入门店的入口，也有与购物中心相连的通道。这种复杂性要求精准掌握客流模式和场内人数，才能在两大收入来源上都提供卓越服务。

挑战：

从直觉到智慧

多年来，Dave & Buster's 一直依赖各种零散的手动流程和替代指标来了解门店业绩。该公司将他们所谓的"unique power card swipes"作为客流的替代指标，本质上就是统计有多少顾客购买并使用了他们的街机游戏卡。虽然这能提供关于游戏顾客行为的洞察，但也造成了一个重大的盲点。

运营方面的挑战不仅限于顾客统计不完整。门店总经理依靠手持计数器的员工在店内巡视，统计场内人数。这一过程既费时又不准确，还会把宝贵的人手从客户服务中抽走。



"The problem was that only tells you who was actually coming to the locations to play games," explains Ayotunde Gibbs, Vice President of Enterprise Systems and Data at Dave & Buster's. "But if you've been at Dave & Buster's before, you'll know that part of our experience is games and also food, which means if you came to our locations and you were eating, then we missed you in that traffic count.

Ayotunde Gibbs,
Vice President of Enterprise Systems and Data, Dave & Buster's

由于无法实时掌握实际客流，门店难以做到：

优化高峰期和非高峰期的劳动力配置

了解餐饮顾客与游戏顾客之间的真实细分情况

针对门店运营和布局，做出基于数据的决策

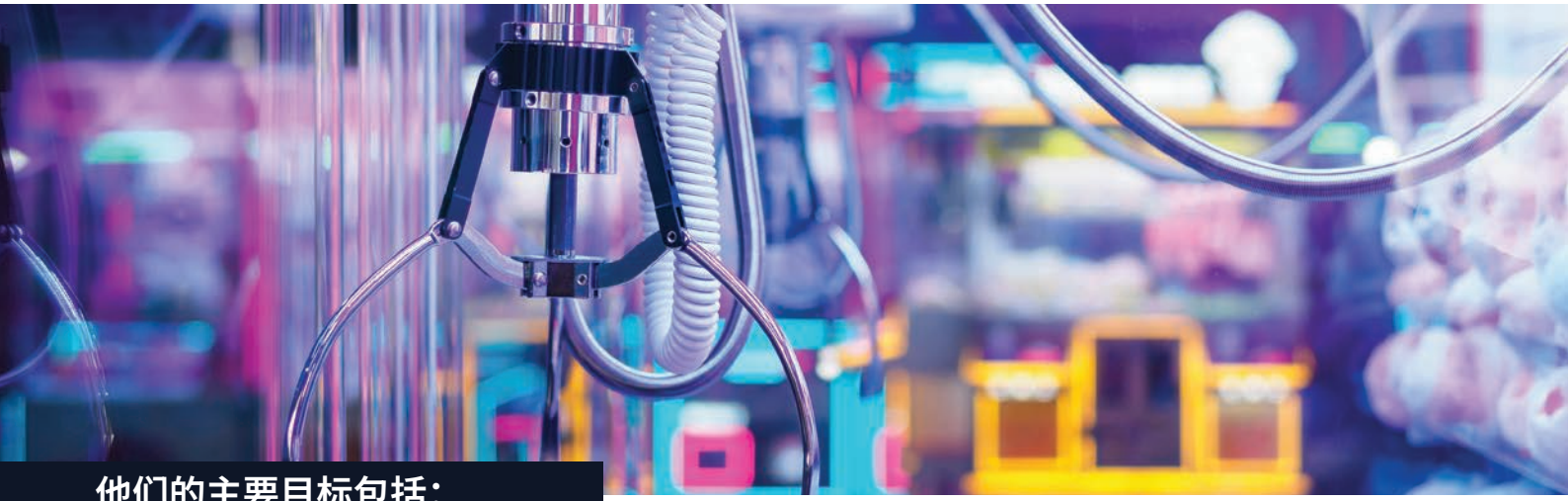
为收入规划提供准确的预测模型



目标：

利用数据赢得胜利

Dave & Buster's 与 RetailNext 的合作，旨在通过全面的客流分析来推动其运营转型。



他们的主要目标包括：

全面掌握顾客情况

不再依赖 Power Card 这一替代指标，而是统计进入门店的每一个人，无论他们玩街机游戏、用餐，还是两者兼有。

实时运营智能

通过移动应用，让门店总经理能够即时查看场内人数数据，无需人工计数，并让员工腾出时间专注于客户服务。

加强劳动力管理

利用客流模式和场内人数指标，优化店内各区域的人员配置，确保高峰期人手充足，同时在客流较少时段控制成本。

提升预测准确度

将真实的客流数据作为关键变量，与历史营收数据和天气模式一起纳入人工智能和机器学习模型，以提高预测准确性。

客户细分洞察

了解总访客数与游戏顾客之间的差额，以便更好地服务仅用餐的顾客和以娱乐为主的顾客，从而最终提升附加消费并创造交叉销售机会。

多门店绩效分析

在所有 177 家门店中建立透明机制，以便进行绩效对比分析、分享最佳实践，并在各门店之间促进良性竞争。



Having real-time access to our store data has been transformational for our general managers. They can now look at their phone and immediately understand occupancy levels, make informed staffing decisions, and even monitor the front entrance to ensure we're delivering the best possible welcome experience. This visibility has freed up our teams to focus on what matters most—creating amazing experiences for our guests.

Ayotunde Gibbs,

Vice President of Enterprise Systems and Data,
Dave & Buster's



解决方案：

开启更智能的洞察

RetailNext 提供全面的店内分析，可实时捕捉实体门店内的客流模式、场内人数及顾客动线。针对 Dave & Buster's 独特的双功能环境，该平台提供兼顾餐饮和娱乐两大客群的集成分析，而移动端访问则确保管理团队能够随时随地监控门店业绩。

RetailNext 的先进传感器可采集不同门店区域的精细化客流数据，使 Dave & Buster's 不仅能了解门店的客流量，还能掌握顾客在店内如何移动以及如何参与各项体验。该平台与现有的商业智能（BI）工具、气象数据和历史指标无缝集成，为机器学习模型奠定了坚实的基础，从而实现精准预测，并消除耗时费力的手动流程。



实施

步骤 1

部署与系统集成

Dave & Buster's 在其覆盖 177 家门店的整个网络中部署了 RetailNext 的 Traffic Analytics 解决方案，通过在所有入口处（包括门店直接入口和商场连接通道）战略性地布置传感器来采集客流数据。该系统与其商业智能（BI）绩效工具和数据湖架构实现了无缝集成。

步骤 2

数据收集与分析

RetailNext 的传感器开始采集全面的客流数据，包括总访客数、场内人数、进店模式以及客流分布情况。这些数据经过自动处理后，通过网页仪表盘和移动应用呈现，为各级管理团队提供实时可见性。

步骤 3

可付诸行动的洞察

该平台立即带来了运营改进：从取消人工手动计数，到通过移动应用向门店总经理提供实时场内人数数据。门店负责人可以查看入口区域的实时视频画面，从而监控客流并据此调度员工。

步骤 4

持续优化

开发了直观的仪表盘，整合客流、营收趋势和天气数据，帮助门店运营团队更好地预测需求。在总部层面，这些工具提供全公司和门店层面的可视性，从而支持更准确的财务规划和战略决策。



如何利用数据取得巨大成功

实时劳动力优化

目标

取代人工手动计数，并根据实际场内人数做出动态排班决策。

解决方案

通过移动应用获取实时场内人数数据，让管理者随时准确掌握门店内的人数。

结果

门店总经理现在可以立即调整人员配置：在意外繁忙时段临时召集更多员工，或在客流较少时段优化排班，且无需让员工离开客户服务岗位。

客户细分与收入优化

目标

了解总客流与游戏顾客之间的差额，从而发掘交叉销售机会。

解决方案

将 RetailNext 的总访客数与 Power Card 独立使用次数进行对比，计算出仅用餐顾客的差额。

结果

清晰掌握客群细分，有助于制定有针对性的"附加消费"策略，既鼓励用餐顾客尝试街机游戏，也促使游戏顾客通过享用餐饮来延长停留时间。

门店设计与投资规划

目标

在门店改造期间优化门店布局和入口投资，尤其是对于拥有多个入口的门店。

解决方案

客流分析显示门店直接入口与商场入口之间的访客分布。

结果

基于数据做出关于入口设计和美学方面的投资决策，将资源集中于客流大的入口，同时避免在利用率较低的入口上进行不必要的支出。

绩效对标与良性竞争

目标

在由 158 家门店组成的网络中营造透明度并促进良性竞争。

解决方案

全系统开放客流数据访问，使管理者能够查看绩效排名并与周边门店进行比较。

结果

管理层能够查看其门店在连锁体系中的排名，并将业绩与同一市场内的其他门店进行比较，从而提高他们的意识和积极性，推动运营改进。

增强型预测与人工智能模型

目标

将客流作为关键变量，与历史数据和天气模式相结合，从而提高营收预测的准确性。

解决方案

将 RetailNext 客流数据整合到现有的机器学习模型中，这些模型此前已使用历史营收和天气数据。

结果

更准确的每日预测有助于在餐饮服务、游戏厅维护和客户服务等职能领域实现更完善的库存管理、人员配置优化和运营规划。





What I'm most excited about is how this data is becoming integral to everything we do. We're not just using it for labor management anymore—it's feeding our AI models, informing our remodel investments, helping us understand our customers better, and creating a culture where every decision is backed by real data. Our general managers have gone from relying on intuition to having concrete insights at their fingertips. That transformation is showing up in our customer experience and our bottom line.

Ayotunde Gibbs,
Vice President of Enterprise Systems and Data,
Dave & Buster's



结论：

战略全面升级

Dave & Buster's 从手动流程向数据驱动型运营的转型，展现了零售分析如何彻底改变商业模式。通过用实时洞察取代主观臆测，该公司使管理层能够优化人员配置和投资，并在各门店之间促进透明度。

值得注意的是，将客流数据、历史数据和天气数据整合到预测模型中，改变了他们的战略规划方式，帮助他们更好地预判客户需求，并提供一流的娱乐和餐饮体验。

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