

客戶案例

Hurley

全球衝浪品牌借助 RetailNext
提升營運效能

RetailNext



Hurley 與 RetailNext 攜手掀起熱潮

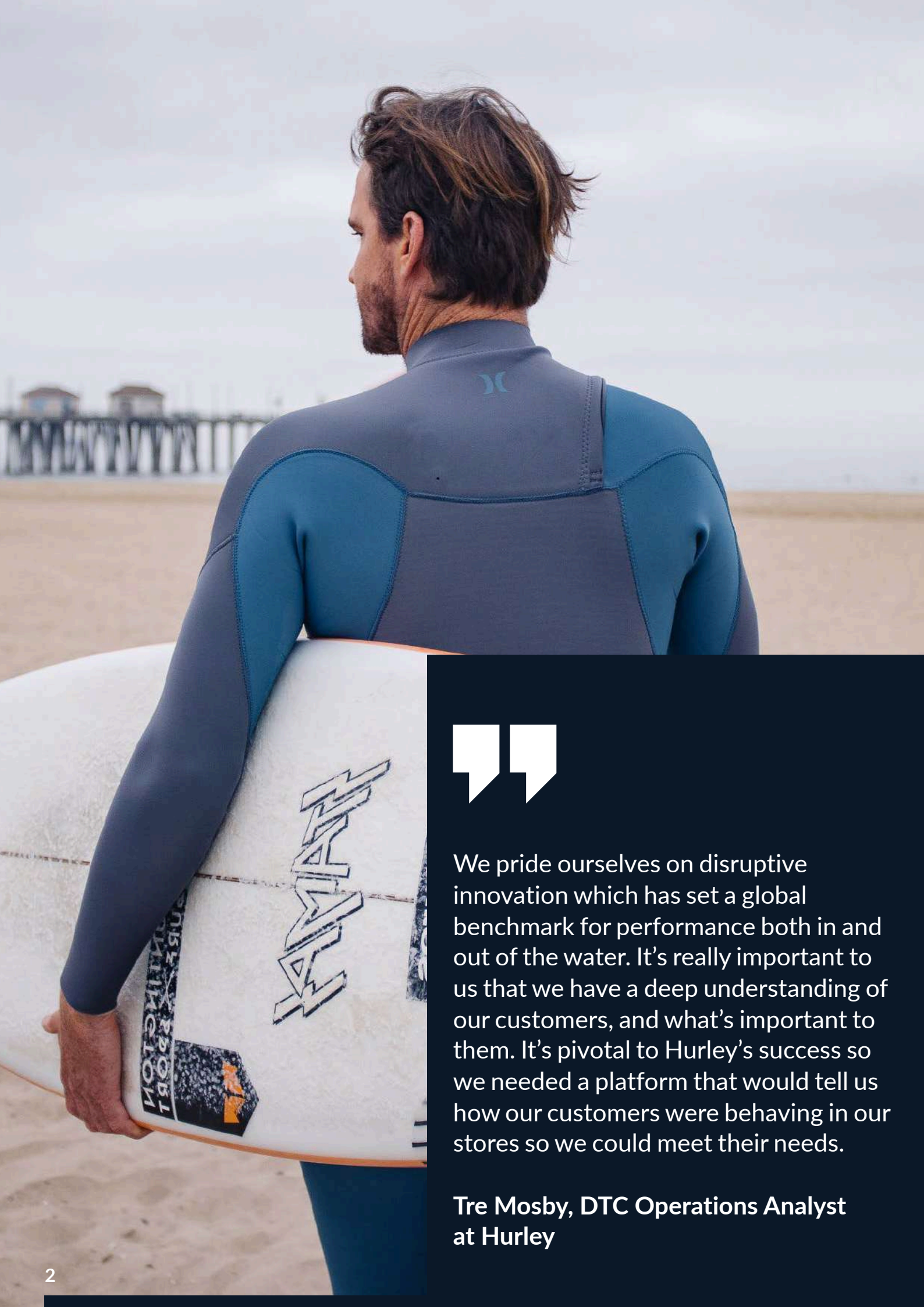
轉換率提升 5%

- **38** 家門市
- **24/7/365** 全天候使用 Traffic Analytics

背景

源自海洋的 Hurley 於 1999 年在亨廷頓海灘創立，秉持著賦能並激發新一代聲音的理念。多年來，這個獨特的衝浪品牌與全球頂尖的音樂人、衝浪者、滑板手等各界人士合作，逐步發展成為一個根植於海灘生活方式的全球青年文化品牌。

這家總部位於南加州的衝浪品牌，目前在北美擁有 38 家門市，主要分布於夏威夷、加州、德州和佛羅里達州，並正致力於擴展門市版圖，為公司開啟嶄新而令人振奮的篇章。



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

挑戰：僅停留在表面層級的門市數據

這個極具影響力的品牌先前曾導入另一套零售分析解決方案，但該方案未能提供對店內體驗的分層且具情境脈絡的理解。



不準確的客流統計。



轉換率不準確。



因門市客流預測不準確而造成的工時浪費。



部署後缺乏支援。



缺乏店內顧客旅程的全面數據。





解決方案：與值得信賴的夥伴攜手進行深度數據挖掘

參考其他零售商的建議，Hurley 選擇了 RetailNext 來取代其現有的客流分析解決方案。Tre 和他的團隊深知，RetailNext 具備幾項具體優勢，這些優勢將能真正提升 Hurley 提供卓越購物體驗的能力。

1

RetailNext 保證業界領先的客流資料準確度。

這款一體式物聯網感測器 Aurora® 每秒可偵測人員十次，以確保最高的追蹤精準度。

2

RetailNext 的客戶可以即時查看店內數據

無論您的門市位於世界何處，資料都將在數秒內於使用者介面和 API 上顯示。

3

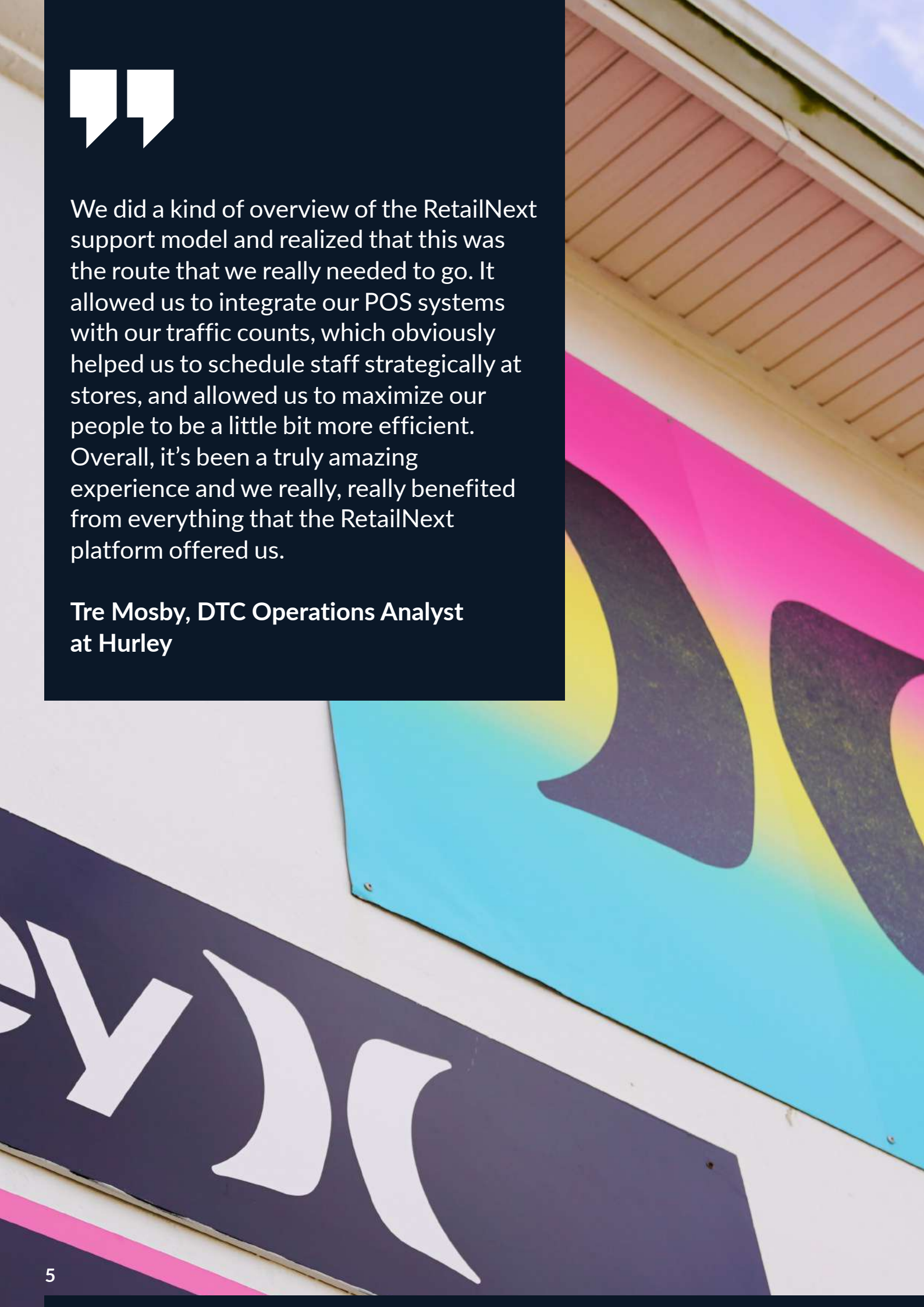
RetailNext 的數據可經查證

每個感測器在安裝完成後，都會透過影片錄製並與解決方案的結果進行比對，以人工方式進行精確度審核。可提供高畫質影片錄製作為驗證依據（可回溯 30 天）。

4

RetailNext 的數據可指導行動

使用者可存取多個儀表板，以掌握所有關鍵績效指標（KPI）的概況。RetailNext 平台運用人工智慧（AI），提供客流趨勢預測及自動建議。



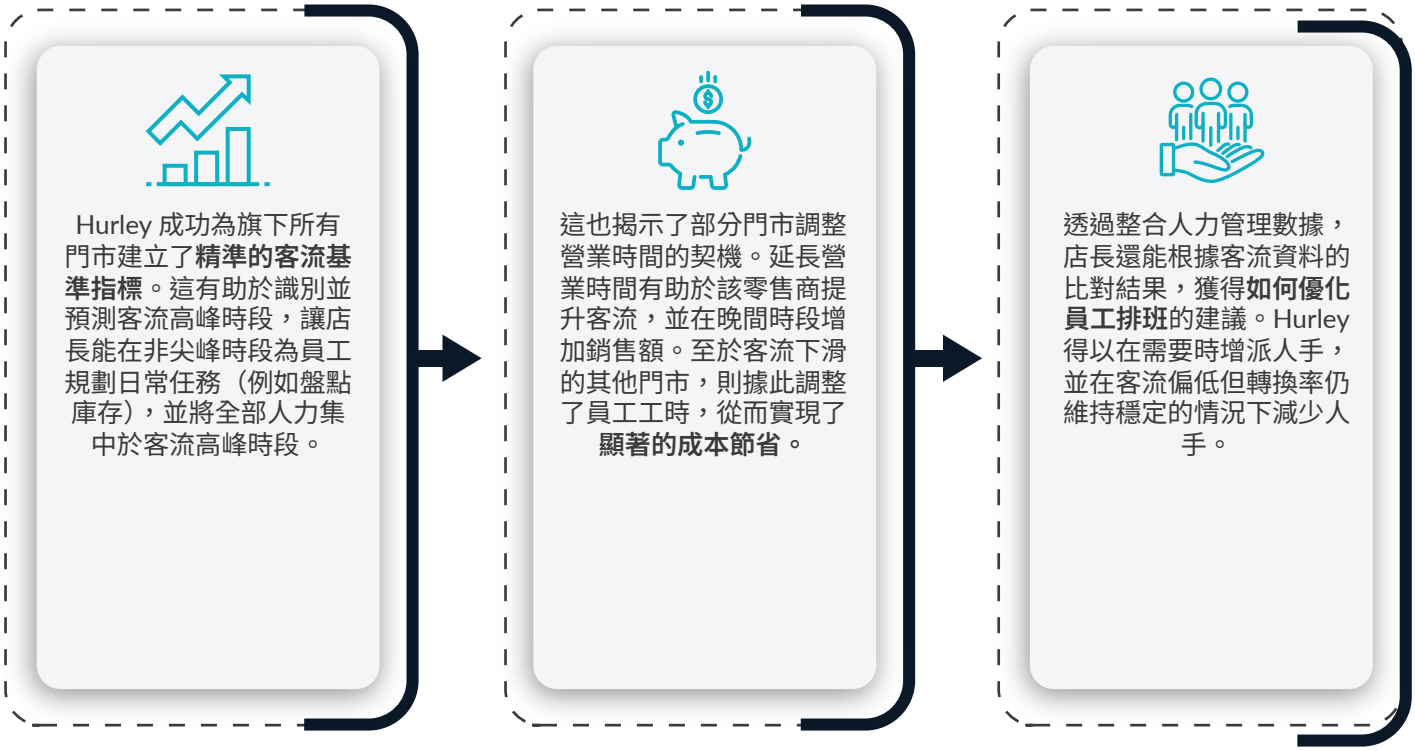
We did a kind of overview of the RetailNext support model and realized that this was the route that we really needed to go. It allowed us to integrate our POS systems with our traffic counts, which obviously helped us to schedule staff strategically at stores, and allowed us to maximize our people to 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 如何運用其 RetailNext 數據

透過投資 RetailNext 平台，Hurley 得以取得**準確且可指導行動的數據**，這使他們能夠精準鎖定待改進之處，並在制定策略性商業決策時不再憑空揣測。

透過檢視客流資料.....



Hurley 成功為旗下所有門市建立了**精準的客流基準指標**。這有助於識別並預測客流高峰時段，讓店長能在非尖峰時段為員工規劃日常任務（例如盤點庫存），並將全部人力集中於客流高峰時段。

這也揭示了部分門市調整營業時間的契機。延長營業時間有助於該零售商提升客流，並在晚間時段增加銷售額。至於客流下滑的其他門市，則據此調整了員工工時，從而實現了**顯著的成本節省**。

透過整合人力管理數據，店長還能根據客流資料的比對結果，獲得**如何優化員工排班**的建議。Hurley 得以在需要時增派人手，並在客流偏低但轉換率仍維持穩定的情況下減少人手。

透過檢視轉換率.....



透過整合銷售點（POS）與客流資料，Hurley 的店長與區域經理**得以即時存取各項績效指標**，並與去年、同儕及目標進行比較。

根據各項指標的表現，RetailNext 平台向 Hurley 門市團隊**建議了行動措施**，以提升業績表現。

Hurley 的領導團隊不僅能**精準識別表現優異者**以給予獎勵與肯定，還能做出明智的商業決策，以**改善表現欠佳的領域**。



透過檢視顧客旅程.....

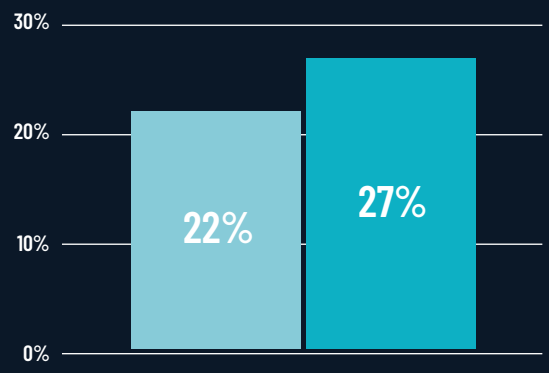
Hurley 得以**了解顧客在店內的行為模式**。透過顧客旅程分析，更揭示了不同人口統計群體在店內如何移動、互動，以及轉換表現的差異。

Hurley 運用這些洞察來**優化商品企劃決策與行銷活動**。該品牌還得以釐清，在特定商品與陳列方式上，哪些門市店員與顧客之間的互動對轉換率及售罄率影響最大。



成果：乘著成功的浪潮

轉換率提升 5%



- **38** 家門市
- **24/7/365** 全天候使用 Traffic Analytics

顧客體驗

優化員工排班

Hurley 根據顧客的興趣與行為，掌握了在店內何時及何處配置人員的要領，以配合顧客需求。

提升客戶服務品質

Hurley 成功深入了解門市店員與顧客在店內各處的互動方式，藉此提升其客戶服務品質。

銷售與行銷

提高效率與生產力

Hurley 能夠衡量店面佈局、商品擺放及其他商品企劃決策對顧客參與度和門市績效指標的影響，這些指標包括轉換率、平均交易金額（ATV）和每位訪客銷售額。



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



觀看影片見證

RetailNext

關於 RetailNext

作為首個將電子商務風格的顧客分析技術引入實體門市、品牌及購物中心的科技平台，RetailNext 是完全專注於優化顧客體驗的先驅。透過其集中式的 SaaS 平台，RetailNext 會自動收集並分析顧客行為數據，為零售商提供洞察，使其能即時改善顧客體驗。

600+
全球品牌

100+
個國家

2007
成立年份