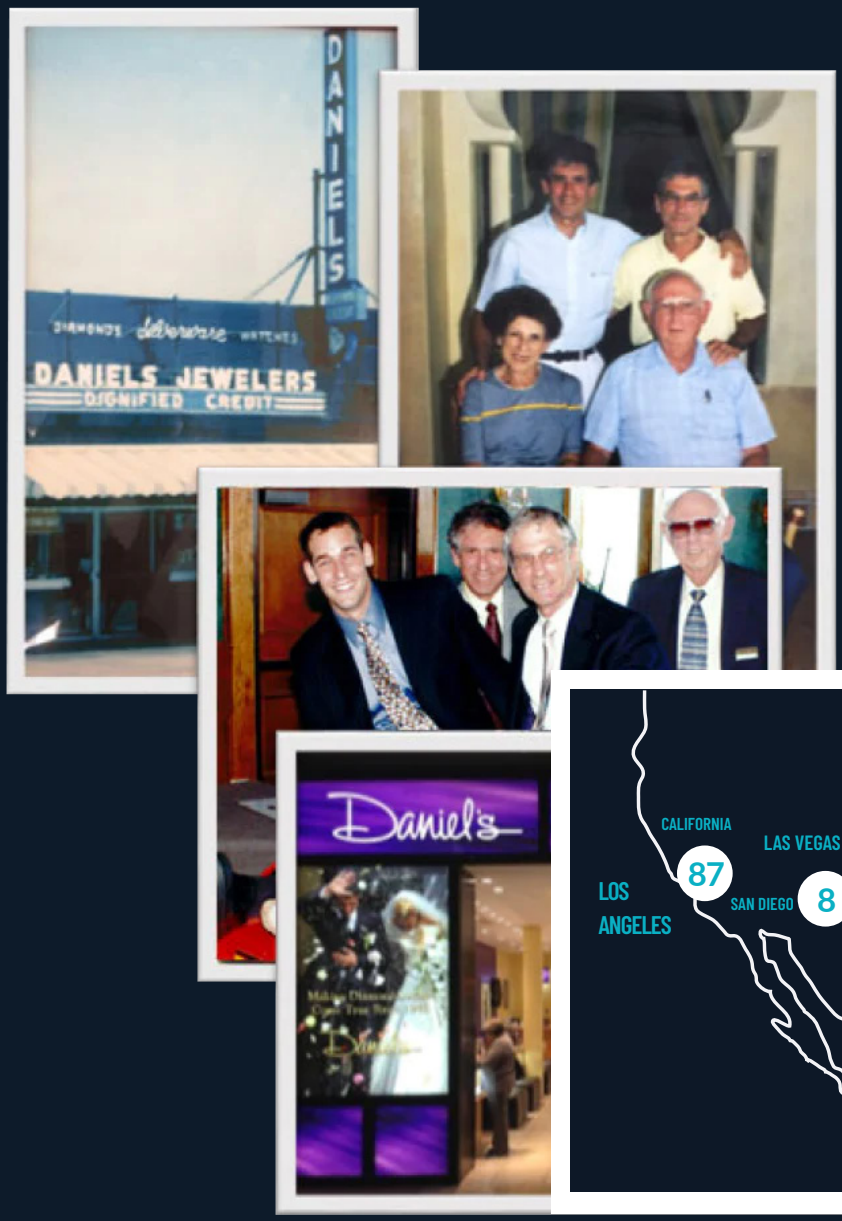
# 客戶案例

Daniel's jewelers

這家歷史悠久的珠寶商如何
利用門市客流來定義成功




RetailNext




# 美國成長最快的珠寶企業之一

76+年品牌忠誠度 100+家門市遍布全美 24/7/365 全天候使用 Traffic Analytics




## 背景

自 1948 年以來，Daniel's Jewelers 一直是美國成長最迅速的珠寶公司之一。這家零售商由 Joseph Sherwood 創立，過去八十年來，其家族的使命始終是讓美國數百萬家庭能更輕鬆地擁有珠寶。

到了 1960 年代，這家家族企業已擴展至整個南加州；如今，Daniel's Jewelers 在全美擁有超過 100 家門市。每家門市的核心在於其溫暖友善的員工，他們每天都致力於將顧客視如朋友與家人般對待。

### 讓鑽石夢想成真

Daniel's Jewelers 至今已邁入第 76 個年頭，其成長軌跡與實體門市版圖的擴張密不可分。該公司執行長 David Sherwood 是創辦人的孫子，他專注於優化企業的電子商務體驗，並持續開設新門市。

# 挑戰：
# 衡量店內環境

在長達 75 年的大部分時間裡，Daniel's Jewelers 一直依賴各種門市數據來源，這些數據需經人工彙整後，再匯入 POS 系統，藉此衡量營運表現。不出所料，這些數據來源並未能提供該珠寶零售商所需的那種深度洞察，以評估其正在採用的全新數位商業模式。




交易筆數

店員接待顧客的次數

付款

免費贈品




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**

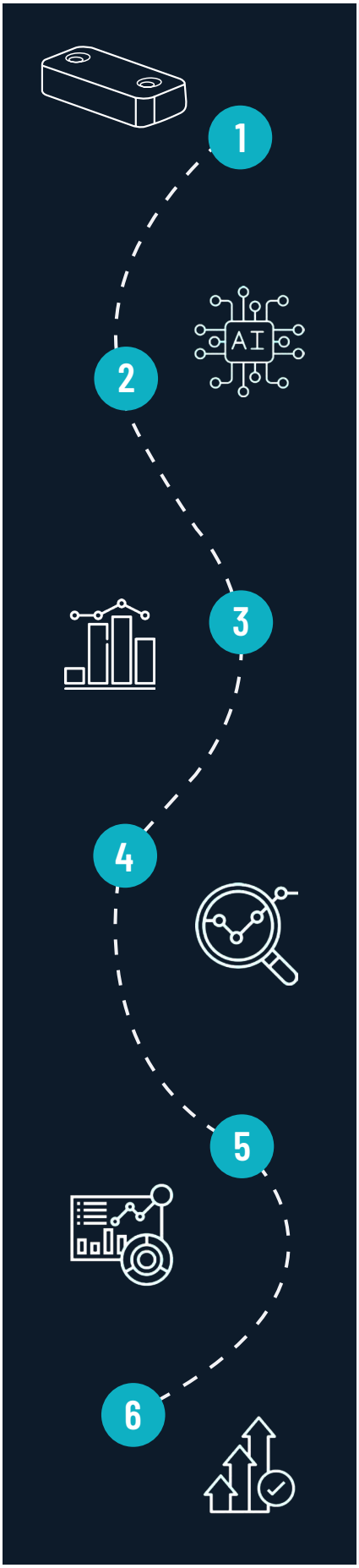
# 解決方案：零售智慧領域的先驅

Daniel's Jewelers 與 RetailNext 合作，以達成下列目標。RetailNext 是業界領先的門市客流分析服務供應商，全球超過 450 個最受喜愛的零售品牌皆採用其服務。合作目標：

- 精準統計門市客流。
- 建立整個連鎖體系的績效基準。
- 將門市績效與同業及既定關鍵績效指標（KPI）進行比較。
- 衡量行銷活動的成效。
- 優化人力排班。
- 找出可改善之處與發展機會。



# 超越客流




## Aurora®

RetailNext 平台由最先進的 Aurora 驅動，這是一款具備世界級功能（最廣視野、高畫質彩色影片、藍牙低功耗、Wi-Fi 及信標）的一體化物聯網感測器。

## AI

憑藉無與倫比的準確性及先進的深度學習人工智慧（AI）技術，Aurora 讓購物者行為的測量變得更加簡便。

## 增強型資料

Aurora 感測器可提供多項門市資料點，包括人口統計資料及活動辨識功能。

## 進階洞察

RetailNext 的預測客流模型採用一套複雜的演算法，該演算法會綜合考量眾多可用的歷史數據點，以 15 分鐘為單位預測未來的客流。

## 資料視覺化

RetailNext 的儀表板將這些資料整合成簡明且易於使用的格式，藉此發掘店內商機；亦可根據需要將資料整合至商業智慧工具中。

## 績效提升

各品牌運用 RetailNext 的數據，以深化對行銷、商品規劃及營運各層面的理解。

# Daniel's Jewelers 如何運用 RetailNext 的數據

## 挑戰

過去五年來，Daniel's Jewelers 加強了數位廣告的投放。然而，這些數位廣告活動對提升實體門市客流所產生的影響，卻越來越難以協調與管理。

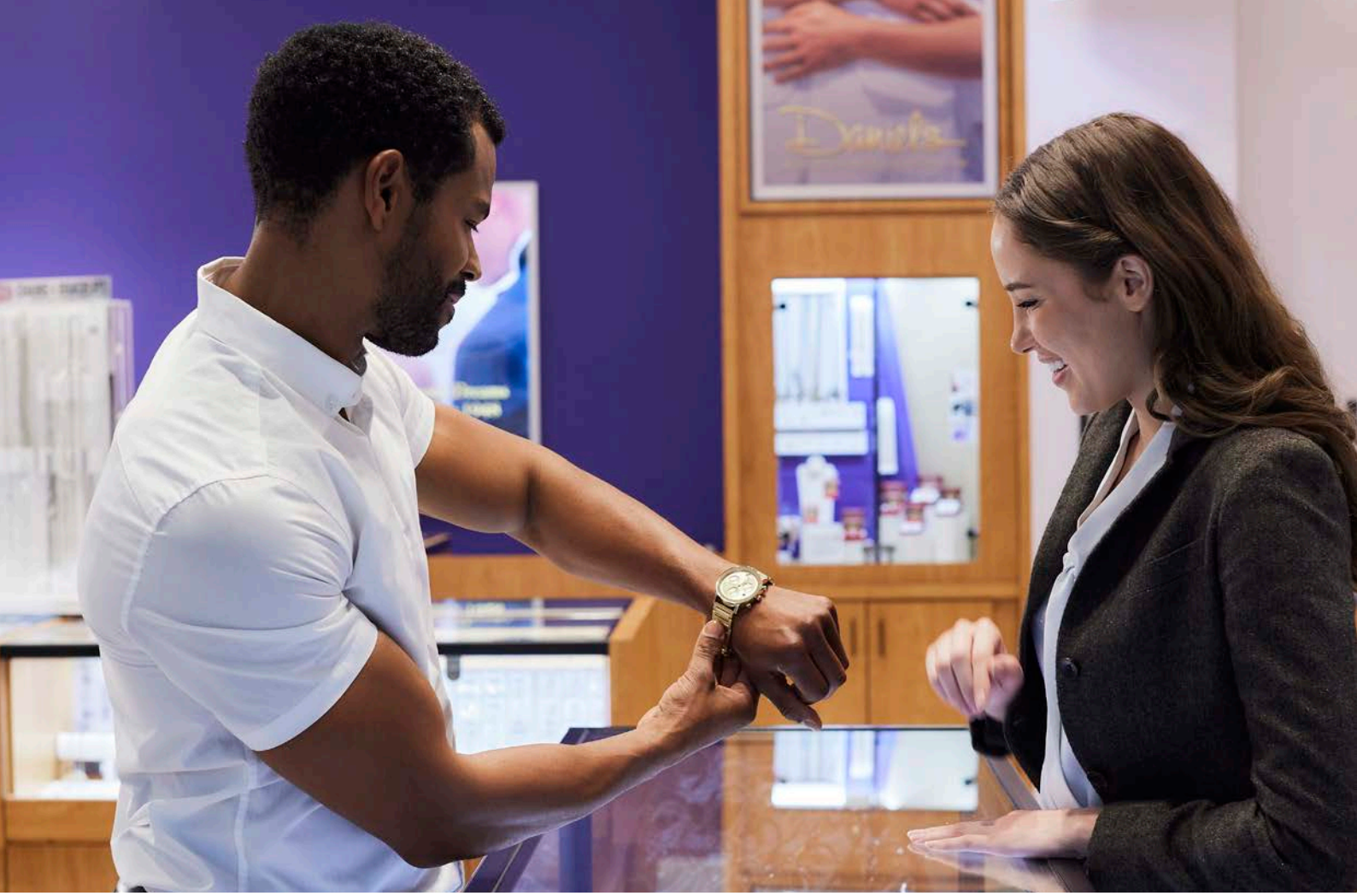
## 解決方案

Daniel's Jewelers 隨後在其門市導入 RetailNext 功能強大的 Traffic Analytics，主要目的是為了在行銷活動期間測量客流。這家零售商首次得以掌握客流、轉換率及平均交易金額（ATV）等精準的關鍵門市績效指標。

## 結果

這些嶄新且精準的指標，讓 Daniel's Jewelers 能夠更深入地了解其數位行銷活動的成效，無論是整個連鎖體系、區域層面，甚至單一門市層級。行銷活動對門市客流的影響（與前一日、前一週及去年同期相比），為該零售商提供了重要的關鍵績效指標（KPI）。





# 安排最優秀的銷售專員值班

## 挑戰

雖然其他類別的零售商通常會根據客流來調整員工人數，但珠寶零售商則更注重在何時安排最優秀的銷售人員值班。相較於百貨公司等大型門市，珠寶店的員工人數配置變化並不會那麼劇烈。

## 解決方案

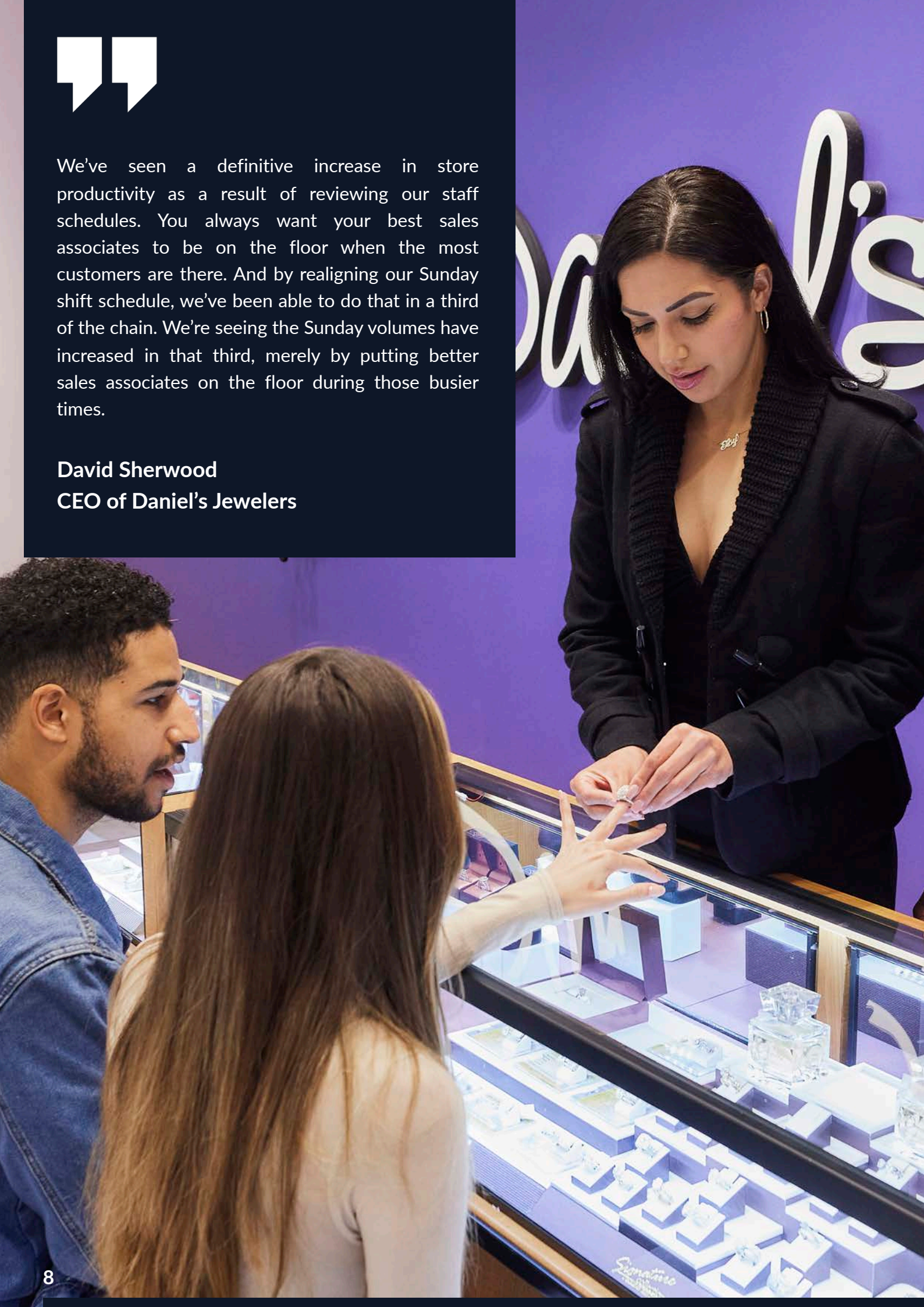
透過在門市安裝 RetailNext 的 Traffic Analytics，Daniel's Jewelers 得以視覺化並分析客流趨勢，並特別聚焦於客流高峰時段。這有助於釐清先前關於門市客流何時上升或下降，以及何時應安排表現最佳的員工上班的假設。舉例來說，Daniel's Jewelers 發現，其近三分之一的門市在週日的客流高於一週中的其他日子。

## 結果

傳統上，週日是 Daniel's Jewelers 店長的休息日。該珠寶零售商隨後利用 RetailNext 的門市數據，重新調整了所謂「Sunday Stores」的店長輪班表，以確保店長當天上班。對於無法在週日上班的店長，該零售商承諾將其調派至其他門市。

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 的應用

## 挑戰

與大多數珠寶零售商一樣，Daniel's Jewelers 也安裝了攝影監控系統，以確保其門市、顧客及員工的安全。然而，該技術已顯落後，無法即時存取較偏遠門市的畫面，在發生竊盜或破壞事件後尤其如此。

## 解決方案

透過 RetailNext 的 Aurora 感測器，Daniel's Jewelers 得以取得高畫質影像與影片。這使該零售商能夠進行自主稽核，並將 Aurora 應用於資產保護，甚至視覺陳列。所有影片皆儲存於 Aurora 裝置內，並可透過雲端網頁介面及行動應用程式輕鬆存取。

## 結果

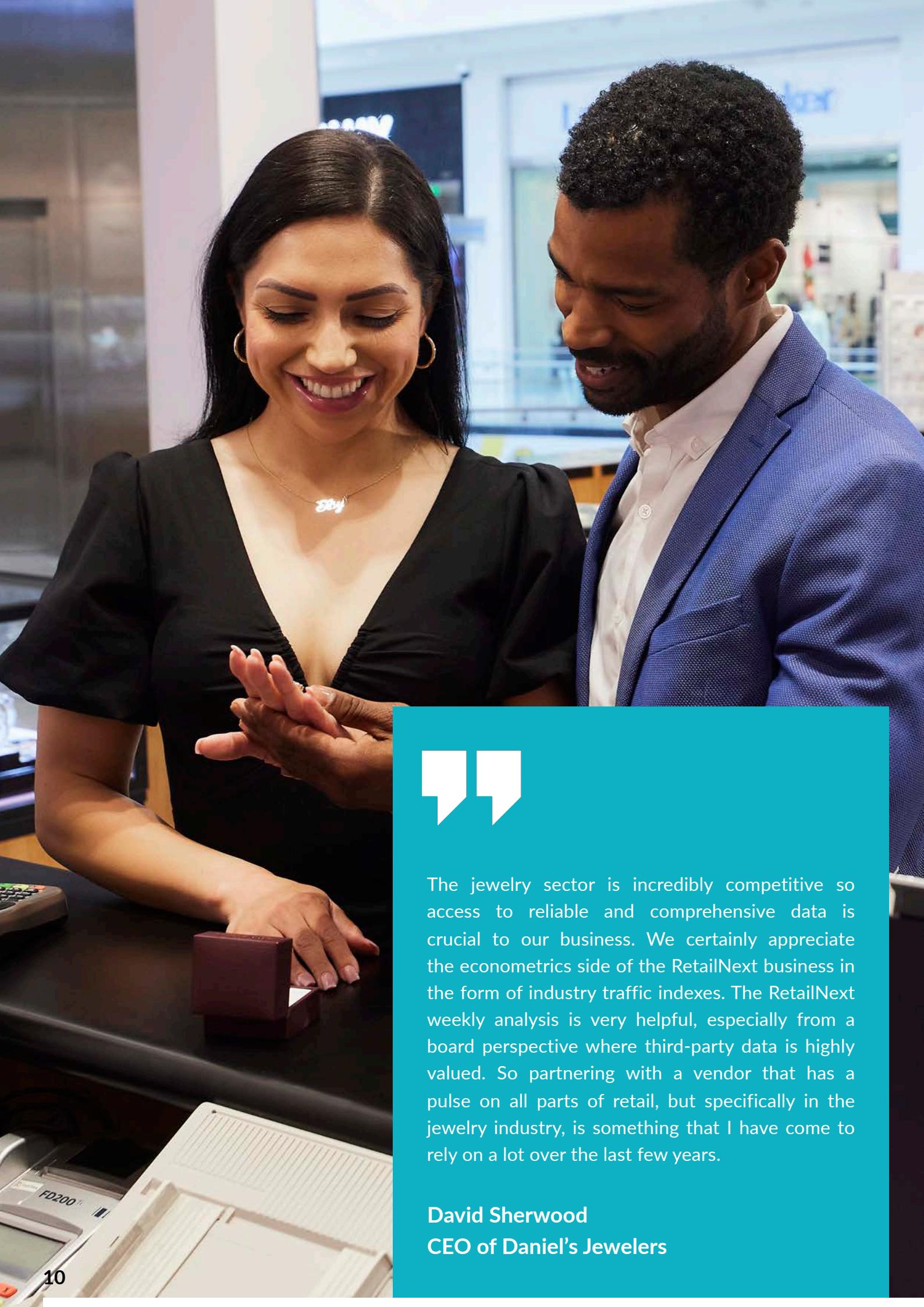
1. 確保保全人員堅守崗位並積極履職。該零售商會進行監控，以確保保全人員不是在協助顧客，就是對不法人士起到嚇阻作用。

2. 透過提供事件的高畫質影像，並附上店長的陳述（他們可能在事件發生前就已注意到可疑行為），協助執法機關。

3. 與安全專家、玻璃專家、執法單位及展示櫃製造商共同檢視監視器畫面，以強化門市展示櫃的安全防護，防範砸櫃搶劫。



**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




# 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