

客戶案例

運用即時 Traffic Analytics 轉型營運

RetailNext



品牌背景

Dave & Buster's 是美國首屈一指的娛樂與餐飲勝地，將餐廳級別的美食與擁有數百款遊戲的大型電玩體驗結合在一起。該公司在全美設有 177 家門市，憑藉為家人和朋友打造「一同享用美食、暢飲、遊玩和觀賞」的難忘體驗，建立了卓越聲譽。

該品牌獨特的雙重營收模式使其在娛樂產業中脫穎而出。顧客不僅能享受餐飲服務，還能暢玩規模龐大的電玩區，從經典遊戲到尖端虛擬實境體驗應有盡有。這種混合型營運模式需要精細的營運管理，才能同時優化餐飲與娛樂體驗。

門市格局更複雜

Dave & Buster's 的各門市規模差異甚大，面積從 30,000 平方英尺到超過 70,000 平方英尺不等，許多門市設有多個入口，通常包含直接通往店內的入口以及與購物中心相連的通道。這種複雜性要求必須精確掌握顧客動線模式與場內人數，才能在兩大營收來源中皆提供卓越的服務。

挑戰：

從直覺到智慧

多年來，Dave & Buster's 一直依賴各種零散的手動流程和替代性指標來了解門市表現。該公司將所謂的「Power Card 不重複刷卡次數」作為客流的替代指標，基本上就是統計有多少顧客購買並使用了他們的電玩遊戲卡。雖然這能提供關於電玩顧客行為的洞察，卻也造成了一個重大的盲點。

營運上的挑戰不僅限於顧客人數統計不完整。門市總經理仰賴團隊成員手持計數器在店內巡視並統計場內人數。這是一個既耗時又容易出錯的流程，更使寶貴的人力無法專注於顧客服務。



> 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

由於無法即時掌握實際客流，門市難以做到：

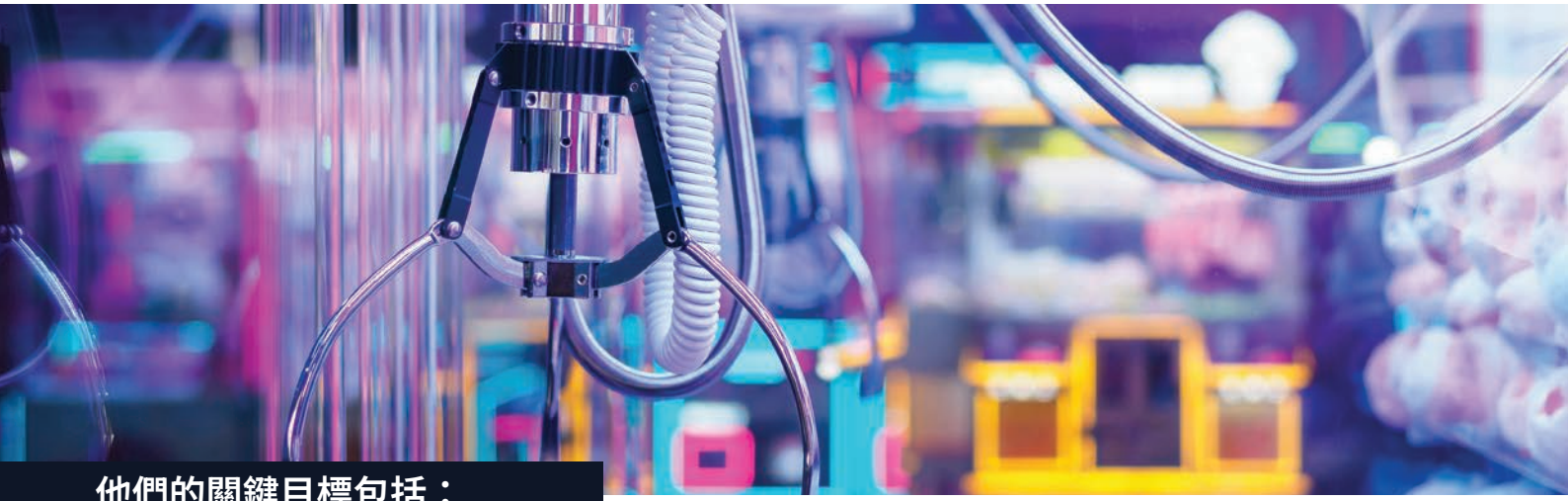
- 優化尖峰與非尖峰時段的人力配置
- 了解餐飲顧客與電玩顧客之間的真實分群
- 針對門市營運與佈局，做出以數據為依據的決策
- 為營收規劃提供精準的預測模型



目標：

運用數據爭取勝利

Dave & Buster's 與 RetailNext 的合作，著重於透過全面的客流分析來轉型其營運模式。



他們的關鍵目標包括：

全面掌握顧客情況

不再依賴 Power Card 這項替代指標，而是統計進入門市的每一個人，無論他們是玩電玩遊戲、用餐，還是兩者兼具。

即時營運智慧

透過行動應用程式讓門市總經理能即時查看場內人數數據，省去人工計數的步驟，並讓員工能專注於顧客服務。

強化人力管理

利用客流模式與場內人數指標，優化店內各區域的人員配置，確保在尖峰時段有足夠的人手，同時在客流較少時控制成本。

提升預測準確度

將真實的客流資料作為關鍵變數，與歷史營收數據及天氣模式一併整合至人工智慧與機器學習模型中，以提升預測準確度。

顧客分群洞察

了解總訪客數與電玩顧客數之間的差額，以便更妥善地服務只用餐的賓客與以娛樂為主的賓客，最終提升附加消費並創造交叉銷售的機會。

多門市績效分析

在所有 177 家門市建立透明度，以促進績效基準比較、最佳實務分享，並在各門市之間建立良性競爭。



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



解決方案：

遊戲開始：邁向更聰明的洞察

RetailNext 提供全面的店內分析服務，可即時掌握實體門市內的客流模式、場內人數及顧客動線。針對 Dave & Buster's 獨特的一店兩用環境，該平台提供整合式分析功能，同時涵蓋餐飲與娛樂兩大顧客群；而行動裝置的便利性，則確保管理團隊能隨時隨地監控門市營運表現。

RetailNext 的先進感測器能擷取各店內區域的細部訪客數據，使 Dave & Buster's 不僅能掌握有多少人造訪門市，更能了解顧客如何在店內移動，以及他們如何與兩大體驗互動。該平台能與現有的商業智慧工具、氣象數據及歷史指標無縫整合，為機器學習模型奠定堅實基礎，從而實現精準預測，並消除耗費大量人力的人工流程。



實施

步驟 1

部署與系統整合

Dave & Buster's 在旗下全部 177 家門市全面部署了 RetailNext 的 Traffic Analytics 解決方案，並在所有入口處（包括門市直接入口及與購物中心的連接通道）策略性地設置感測器，以監測客流。該系統與該公司的商業智慧（BI）績效分析工具及資料湖架構無縫整合。

步驟 2

資料蒐集與分析

RetailNext 的感測器開始蒐集全面的客流資料，包括總訪客數、場內人數、進場模式及顧客流動分佈。這些資料經自動處理後，透過網頁儀表板和行動應用程式提供給各層級的管理團隊，使其能即時掌握狀況。

步驟 3

可付諸行動的洞察

該平台立即帶來營運上的改善，從取消以手持計數器人工計數的作法，到透過行動應用程式向門市總經理提供即時場內人數數據。門市主管可查看入口區域的即時視訊畫面，藉此監控客流並據此調度人員。

步驟 4

持續優化

開發了直觀的儀表板，整合客流、營收趨勢及天氣數據，協助營運人員更精準地預測需求。在總部層面，這些工具提供了涵蓋全企業及門市層級的洞察，使財務規劃與策略決策更為精準。



如何運用數據來大獲全勝

即時人力配置優化

目標

以手持計數器人工計數的作法取而代之，並根據實際場內人數做出動態的人員配置決策。

解決方案

透過行動應用程式即可存取即時場內人數數據，讓管理者隨時都能精確掌握門市內的實際人數。

結果

門市總經理現在可以立即調整人力配置：在意外繁忙的時段臨時增派團隊成員，或在客流較少的時段優化排班，且無需讓員工暫停為顧客提供服務。

顧客分群與營收優化

目標

了解總客流與電玩顧客之間的差額，以發掘交叉銷售的機會。

解決方案

將 RetailNext 的總訪客數與 Power Card 的不重複使用次數進行比對，計算出只用餐顧客的人數差額。

結果

清楚掌握顧客分群，有助於制定針對性的「附加銷售」策略，鼓勵用餐顧客嘗試電玩遊戲，並鼓勵電玩顧客透過享用餐點和飲料來延長停留時間。

門市設計與投資規劃

目標

在門市改裝期間優化門市佈局及入口處的投資規劃，特別是設有多個入口的門市。

解決方案

客流分析顯示訪客在門市直接入口與購物中心入口之間的分布。

結果

以數據為依據，決定在哪些入口投資設計與美觀，將資源集中於客流量大的入口處，同時避免在使用率低的入口上進行不必要的支出。

績效基準比較與競爭

目標

在涵蓋 158 家門市的連鎖體系中，建立透明度與良性競爭。

解決方案

全體系皆可存取客流資料，讓管理者能查看績效排名，並與鄰近門市進行比較。

結果

由於經理們能夠查看自家門市在連鎖體系中的排名，並將績效與同市場內其他門市進行比較，因此能提升其意識與積極性，進而推動營運改善。

強化預測與人工智慧模型

目標

將客流作為關鍵變數，與歷史數據及天氣模式一併納入考量，藉此提升營收預測的準確性。

解決方案

將 RetailNext 的客流資料整合至現有的機器學習模型中，這些模型原本已運用歷史營收及氣象資料。

結果

更精準的每日預測，有助於在餐飲服務、電玩設備維護及顧客服務等各職能領域中，實現更完善的庫存管理、人力配置優化及營運規劃。





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



結論：

策略全面升級

Dave & Buster's 從手動流程轉型為數據驅動型營運的過程，展現了零售分析如何徹底改變商業模式。透過以即時洞察取代主觀臆測，該公司賦能管理層優化人力配置與投資決策，並促進各門市之間的透明度。

值得注意的是，將客流資料、歷史資料及天氣資料整合至預測模型中，已改變了他們的策略規劃方式，協助他們更精準地預判顧客需求，並提供頂級的娛樂與餐飲體驗。

RetailNext



關於 RetailNext

RetailNext 是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，也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