

客戶案例

UNTUCKit

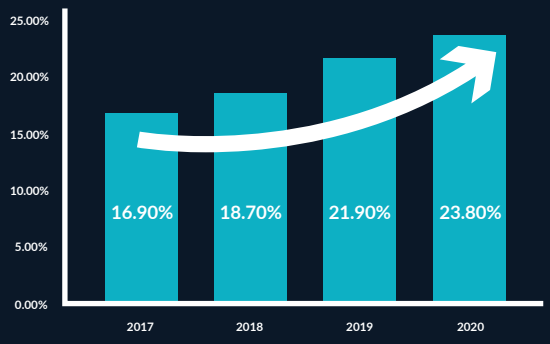
一個數位原生品牌如何透過 RetailNext 提升實體門市的轉換率

RetailNext



UNTUCKit 仰賴 RetailNext

- **~40%** IT／系統基礎架構成本節省
- **18%** 每位訪客銷售額增長（年初至今）
- **6.9** 個百分點的轉換率提升（2017 年至 2020 年）



背景

UNTUCKit 是 Chris Riccobono 備受喜愛的創意結晶，他在與許多男性討論過他們的服裝合身問題後，構思出這個獨特的商業概念。2011 年，Riccobono 邀請了他的 Columbia University 同學 Aaron Sanandres，協助他將這個構想發展成一家獨立企業。這個最初只是副業的事業，很快便發展成為美國成長最迅速的男裝零售品牌之一。如今，UNTUCKit 品牌已成為優雅與風格的代名詞，代表著不需紮進褲頭、能貼合各種體型與尺寸且長度恰到好處的完美襯衫。

作為一個數位原生品牌，UNTUCKit 是首批透過開設實體門市來拓展業務版圖的電商企業之一。2015 年，由於線上顧客對親手觸摸和感受產品的熱烈需求，該品牌在紐約 SoHo 開設了首家實體店。自此之後，UNTUCKit 已開設 86 家門市，並計畫未來繼續擴張。

挑戰：將電子商務式的顧客分析應用於實體門市

UNTUCKit 原本是直接面向消費者的品牌，其團隊習慣取得大量關於官網的數據，在線上，業務的每個面向都能衡量。Brent Paulsen 以 UNTUCKit 的 Managing Director and Head of Retail 身分加入公司，負責協助拓展品牌的實體門市版圖。他表示，起初門市數據缺乏像 UNTUCKit 這類數據驅動型企業所倚重的廣度與深度。

這些數據點多屬傳聞性質，且主要基於店長的經驗。

缺乏用以準確衡量客流的基準指標，進而也無法準確衡量店內轉換率。

無法驗證店長所報告的客流及轉換率。

門市店員將一組組的購物者都算作一人。





We needed data to identify pockets of opportunity where we were performing well, and understand what we should do about it, as well as where we were underperforming and how we could improve our performance. As we started growing, it was clear that we needed one source of truth. So **the RetailNext platform provided a level of credibility off of which we could base other metrics**.

Brent Paulsen, Managing Director and Head of Retail, UNTUCKit.

為什麼選擇 RetailNext？

在加入 UNTUCKit 團隊之前，Paulsen 曾成功為另一家零售商導入 RetailNext 平台。因此，他深知隨著 UNTUCKit 公司規模擴大，RetailNext 的幾項具體優勢將特別適合該公司。

1

RetailNext 保證其客流資料具備業界領先的準確性

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

資料會在數秒內顯示於使用者介面及 API 上，讓 UNTUCKit 的門市店員能夠立即存取這些資料。

3

RetailNext 的數據可指導行動

使用者可透過多個儀表板，全面掌握所有關鍵績效指標（KPI）。UNTUCKit 門市可運用人工智慧取得客流趨勢預測與自動建議。

4

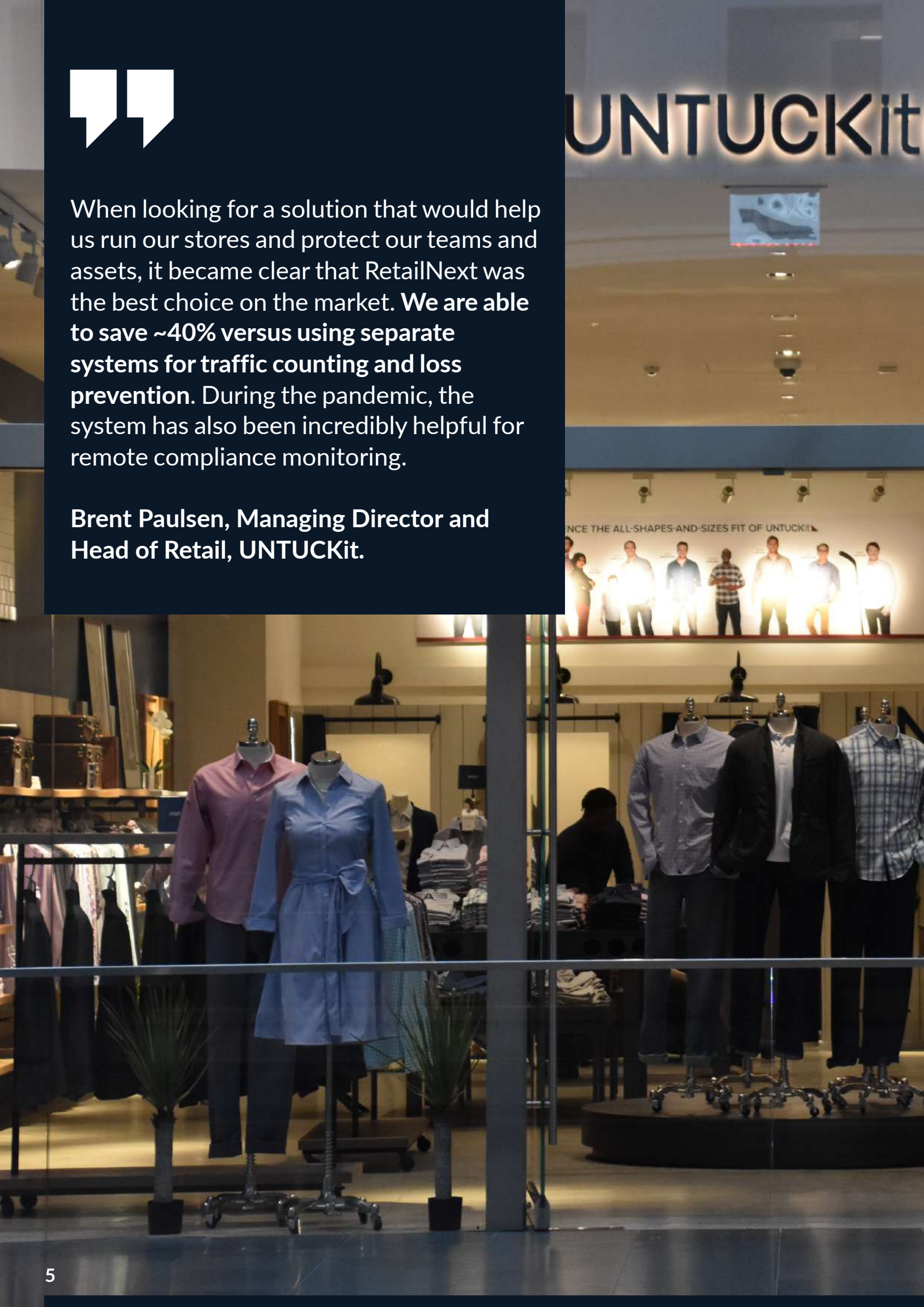
RetailNext 的數據可經查證

可立即存取高解析度錄製影片，以便輕鬆進行獨立稽核，且無需額外費用。提供高畫質影片錄製功能供驗證之用（可回溯 30 天）。

5

RetailNext 可輕鬆與現有系統整合

例如 POS 資料、人力管理系統以及促銷行事曆。UNTUCKit 特別關注能否在單一平台上同時運用客流與 POS 資料進行分析。



When looking for a solution that would help us run our stores and protect our teams and assets, it became clear that RetailNext was the best choice on the market. **We are able to save ~40% versus using separate systems for traffic counting and loss prevention**. During the pandemic, the system has also been incredibly helpful for remote compliance monitoring.

Brent Paulsen, Managing Director and Head of Retail, UNTUCKit.

UNTUCKit 如何運用其 RetailNext 數據

門市營運

透過投資 RetailNext 平台，UNTUCKit 得以取得準確且可指導行動的數據，藉此**精準鎖定待改進之處，並提升顧客轉換率**。

透過檢視客流資料.....



UNTUCKit 得以**為其所有客流建立精確的基準指標**。這有助於識別並預測客流高峰時段，使店長能安排員工在非高峰時段執行日常任務（例如盤點庫存），並將完整人力留給客流高峰時段。



透過比對人力配置數據與客流資料，店長還獲得了**如何優化員工排班**的建議。因此，UNTUCKit 得以在需要時增派人手，並在客流較低但轉換率仍保持穩定時減少人手。



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。

透過檢視轉換率.....



UNTUCKit 得以**依據產業趨勢制定明確的關鍵績效指標（KPI）**。總部團隊亦能將各門市的表現相互比較，並與整體目標進行對照。



RetailNext 平台讓 UNTUCKit 能夠**精準識別表現最佳者，以便給予獎勵與肯定**，同時也能做出明智的商業決策，以**改善表現不佳的門市**。



店長們能掌握績效指標與去年、其他門市及目標相比的關鍵洞察。根據各項指標的表現，RetailNext 平台**建議門市採取相關措施，以提升業績**。



The traffic data enables us to determine whether we **are maximizing the opportunity in front of us**. When the customer shows up, are we performing at our best? Are we converting? Are we upselling? The data point is a very important way to measure that performance so we can maximize what we are due to receive from any of our store fronts in any given city.

Brent Paulsen, Managing Director and Head of Retail, UNTUCKit.

行銷營運

UNTUCKit 的行銷團隊也運用 RetailNext 的數據與分析功能，衡量行銷活動的成效與效率。UNTUCKit 的 VP of Marketing Alberto Corral 表示，他的團隊已執行多項旨在引導客流至實體門市，進而提升轉換率的行銷活動。他們透過 RetailNext 平台將線上與線下的消費旅程串聯起來，從而整合電子商務與實體門市的各項策略。

選擇行銷管道



起初，UNTUCKit 的主要目標市場是男性顧客。這些年來，他們發現其顧客群中，有很大一部分是為男性選購商品的女性。



透過檢視 RetailNext 平台提供的性別等人口統計數據，UNTUCKit 的行銷團隊得以針對媒體採購做出更明智的決策。



舉例來說，如果 UNTUCKit 門市的人口統計數據顯示，有較多女性顧客為男性選購商品，行銷團隊便會利用這份受眾數據，在女性讀者比例較高的當地報紙上刊登廣告。

行銷管道成效衡量



電視與廣播

地方電視和廣播廣告活動可能在結尾加入行動呼籲（CTA），邀請觀眾前往當地的 UNTUCKit 門市（例如：提及此廣告即可享 10% 折扣）。UNTUCKit 透過檢視活動期間所記錄的門市客流資料，成功衡量了該活動的成效。



報紙或地方雜誌

UNTUCKit 在報紙或地方雜誌購買廣告版位時，會加入行動呼籲（CTA），以引導客流前往特定門市。UNTUCKit 透過檢視活動期間所記錄的門市客流資料，成功衡量了該活動的成效。



直效郵件

在當地派發明信片或雙摺頁時，UNTUCKit 在宣傳品中加入了行動呼籲（CTA），邀請收件人前往當地門市（例如：提及此廣告即可享 10% 折扣）。UNTUCKit 透過檢視活動期間所記錄的門市客流資料，成功衡量了該活動的成效。

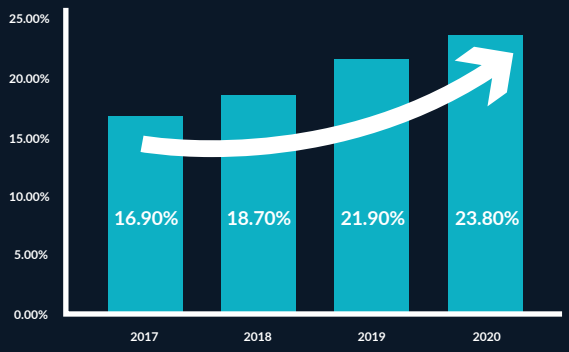


My team would not be able to run effective marketing campaigns if it wasn't for RetailNext because we need to be able to measure the efficiency of every campaign. At the end of the day, you have to make every dollar work especially hard for you. There's a whole slew of KPIs via the RetailNext platform that can help us understand what's working and what's not working.

Alberto Corral, VP of Marketing at UNTUCKit.

成果：全面提升效率

- **~40%** IT／系統基礎架構成本節省
- **18%** 每位訪客銷售額增長（年初至今）
- **6.9** 個百分點的轉換率提升（2017 年至 2020 年）



The movement of conversion has probably been the biggest return on investment. We've moved our expectations for what's appropriate from about the mid-teen percentile to north of 20%. So now, when stores are falling below that number, and their peers are performing above that number, we have something to look at and say something is not right - what's driving that?

Brent Paulsen, Managing Director and Head of Retail, UNTUCKit.

打造重視轉換的文化

充分發揮客戶轉換率潛力

憑藉手邊精確的轉換率數據，UNTUCKit 現已能夠將自身表現與其他零售商進行比較。這也促使該品牌重新思考如何在實體店內與顧客互動。

客戶體驗

加強員工培訓

UNTUCKit 根據反映門市店員與顧客互動情況的數據，發現有必要提升員工的專業技能。此後，他們將營運模式從以交易為導向，轉變為以服務為本、著重追加銷售的模式。

銷售

提高效率與生產力

UNTUCKit 透過使用 RetailNext 的 Optimization Dashboard，掌握整體趨勢與模式，並據此協助排班，從而將員工生產力發揮至極大。

行銷

削減行銷活動支出

UNTUCKit 透過提升效率與成效，為其行銷活動預算節省了可觀的開支。

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、品牌及購物中心的技術平台，RetailNext 是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