RetailNext



客戶案例

將客流量轉化為全體門市的優勢

Shoe Palace 如何運用 RetailNext Traffic Analytics，將其 TPLH（每工時客流量）比率轉化為可量化的績效，精準鎖定 250 多家門市的客流高峰時段，並**在第二年實現轉換率平均提升 10%**。

品牌背景

Shoe Palace 於 1993 年由 Mersho 家族在加州聖荷西創立，從一家門市起步，逐步發展成為全美領先的運動鞋與街頭服飾零售商之一。如今，該公司在美國西部及南部營運超過 250 家門市，不僅與運動鞋文化淵源深厚，更與 Nike、Jordan 及 Adidas 等品牌建立了長期的合作夥伴關係。

這種成長意味著必須在截然不同的環境中擴展門市網路，從人潮密集的購物中心到獨立的街邊門市，每種環境都有其獨特的客流模式與人力配置需求。



挑戰：憑直覺進行優化

多年來，Shoe Palace 在經營門市時，始終缺乏一種可靠的方法來衡量業績與需求的對應關係。銷售數據雖能讓團隊了解發生了什麼事，卻無法說明原因，也無法判斷某天生意清淡是否真的清淡。

> "It's hard to imagine doing this business without having traffic. But the reality is there are a lot of retailers that don't have it. At one time, we were that retailer."
>
> — David Lizak, Platform Manager, Shoe Palace

在缺乏客流資料的情況下，關於門市表現的討論只能憑直覺進行。管理層對於尖峰時段、人力需求以及各門市間的比較所做的假設，都缺乏可供核對的基準。

畢生從事運動鞋零售業的 David Lizak 一語道破：「Running a store without traffic data is like driving a car with no speedometer. You can feel like you're going fast. You have no way to confirm it.」



解決方案：逐家門市打造數據驅動的文化

Shoe Palace 於 2018 年開始導入 RetailNext 的客流解決方案，到了 2019 年 David 加入團隊時，面臨的挑戰已從系統導入轉變為教育培訓。

保持簡單

Shoe Palace 並未用複雜的指標壓垮店內團隊，而是將客流資料轉化為淺顯易懂、可指導行動的表述。團隊沒有要求兼職店員計算轉換率，而是將目標重新定義為員工已經理解的內容：比昨天多服務一位顧客。

建立共同的語言

Shoe Palace 開發了一項名為「TPLH」的員工與門市客流比例指標，讓每位店長都能直觀地判斷某個班次的人力配置是否合適。這項比例將抽象的數字轉化為任何店員都能回答的問題：您和我能在一個小時內接待這麼多顧客嗎？

在多元的門市網路中進行標準化

Shoe Palace 的門市遍布加州、德州、亞利桑那州、內華達州和佛羅里達州，沒有兩家門市是一樣的。TPLH 讓 Shoe Palace 得以公平地比較各門市的營運表現，並針對商場店與街邊店的差異進行調整，而非讓每家門市都套用同一套標準。

成果：從感受到事實

轉換率較去年同期平均提升 10%，這是 Shoe Palace 依據數據進行追蹤與培訓的第二年所達成的成果。在此期間，其中一家門市的轉換率從 15% 提升至近 17%。

更明智的人力規劃

TPLH 為 Shoe Palace 的營運團隊提供了一套健全的人員配置基準，並能根據門市類型進行彈性調整。透過精確顯示各團隊的客流高峰時段，以及這些高峰在不同門市間的差異程度，讓管理者能夠針對性地進行指導，並彙整數據以進行全體門市的規劃。

公平的門市比較

兩家相距僅數英里的門市，例如 Shoe Palace 位於聖荷西的首家門市與鄰近購物中心的門市，在客流模式或客群特徵上可能截然不同。RetailNext 的數據讓 Shoe Palace 得以將同類型的門市相互比較，而不是勉強把截然不同的門市放在一起解讀業績。

更佳的跨職能決策

行銷與產品團隊不再僅憑銷售數據所推斷的需求最高區域來做決策。如今，客流與人口統計數據已成為決定庫存分配與區域策略的依據。

運用歷史數據挑戰既定假設

當管理層自認已掌握門市的營運節奏、客流高峰時段及人力配置需求時，Shoe Palace 開始將這些假設與過往的客流資料進行比對。結果發現，在客流高峰時段中，存在著多年來未被察覺的錯失商機。



成果背後的產品

Shoe Palace 的 TPLH（每工時客流量）比率及全體門市的人力規劃，皆以 **RetailNext Traffic Analytics** 為基礎運作，該系統能將原始客流量轉化為人力配置建議、真實轉換率，以及各門市之間的基準比較。

為每個班次配置適當的人手

由人工智慧驅動的人力配置建議，能根據預測與實際客流來調整人力編制，其背後的邏輯與 Shoe Palace 的 TPLH 比率相同。

看清真實轉換率

客流資料與 POS 系統串接，可揭示真實的轉換率，而非僅憑銷售額所做的推測。

公平地比較各門市

透過客流標準化的基準比較，可讓購物中心內的門市與街邊門市，依據切合實際且符合其經營型態的標準進行評估。

由 Aurora® 提供技術支援

Shoe Palace 所有人力配置決策背後的數據，皆源自單一裝置。Aurora® 是 RetailNext 推出的一體式物聯網感測器，僅需單一吊頂式裝置，即可提供準確度達 95% 至 99% 的人流計數，且每次安裝皆經過人工審核。

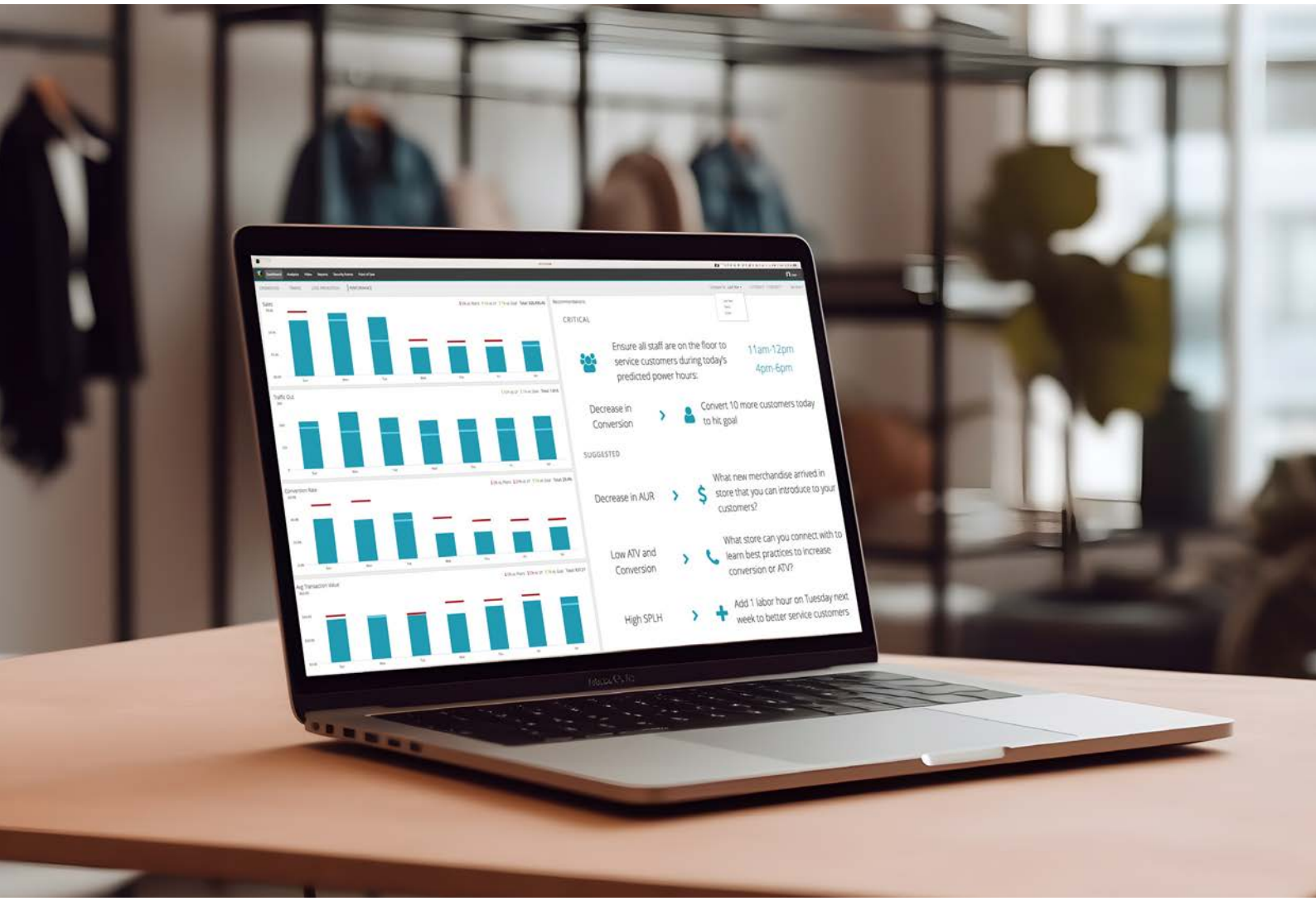
對於橫跨多個州且門市形式多樣的連鎖店網路而言，正是這種精準度，才讓人力規劃能在大規模運作下值得信賴。一個感測器、一套統一的數據標準，貫穿每家門市。



門市績效的統一視圖

Shoe Palace 將 RetailNext 的客流資料與 StoreForce 等人力規劃平台整合，將 TPLH、每小時銷售額及營業面積等指標匯整至單一視圖中。此整合有助於團隊以細緻的逐店層級，精準鎖定客流高峰時段與尖峰期，而這在客流資料出現之前是無法掌握的。

RetailNext



關於 RetailNext

RetailNext 透過由人工智慧驅動的 Aurora 感測器，提供業界領先的 95% 至 99% 準確度，能完整掌握顧客從進店、購物到離店的整個旅程。該平台提供即時影像與分析功能，並透過「測試與學習」方法論驅動預測性推薦。此平台專為簡化 IT 部署與管理而設計，作為雲原生且安全的平台，支持建立策略性的長期合作夥伴關係，能持續創造價值，並已在多元市場與文化環境中證明其全球可擴充性。

600+
全球品牌

100+
個國家

2007
成立年份