

客戶案例

Camper

這個當代品牌如何透過 RetailNext 提升其全球門市表現

RetailNext



Camper 透過 RetailNext 取得的成功

- .10% 轉換率提升（較去年同期）
- .20% 客流提升（較去年同期）
- .10% 顧客體驗提升
- .30% 行銷支出節省（較去年同期）
- .30% 工時節省（較去年同期）

背景

Camper 於 1975 年在西班牙馬略卡島由 Lorenzo Fluxa 創立，旨在回應市場對嶄新且充滿活力的鞋履風格的需求。憑藉深厚的製鞋傳統，這個獨特品牌誕生之初便充滿多樣性與對比美感，如今已廣受全球推崇。Camper 的鞋款至今仍於馬略卡島的鄉村腹地進行設計與開發，由一支年輕的創意團隊與工匠攜手合作，每季推出約 500 款鞋型。

如今已邁入第四代，該品牌的版圖已擴展至全球各地，擁有超過 400 家門市。每家門市皆擁有獨特的個性，將 Camper 的核心品牌精神融入嶄新的視角。自 1981 年在巴塞隆納開設首家門市至今，Camper 始終致力於打造一個充滿活力且引人入勝的購物環境。

挑戰：透過強大的數據，賦能全球各地的 Camper 員工

作為一家以生產高品質產品為傲的當代零售商，Camper 的團隊希望提供同樣高品質的門市數據，藉此協助員工提升該品牌在全球各地門市的實體購物體驗。特別是，Camper 希望對門市購物體驗有分層且具情境脈絡的深入理解。



- 改變 Camper 門市的概念
- 推動員工做出以數據為依據的決策
- 建立門市績效基準指標，以便衡量各項關鍵績效指標（KPI）



RetailNext has been an excellent global partner for Camper, **supporting us in every location around the world**. They are constantly bringing innovation to us, thinking about how they can help us achieve our goals. From our store teams to our CEO, the entire organization relies on the data provided by RetailNext. As stores return to some kind of normal post Covid-19, this data will be critical to our success.

Pere Fiol, Head of Business Technology at Camper

解決方案：清晰。透明。可靠。

這個具前瞻性的品牌深知，必須與同樣身為市場領導者、並認同其願景的夥伴合作，透過可擴展的解決方案，為遍布全球的門市改善門市概念。Camper 因此選擇了智慧門市零售分析領域的專家 RetailNext，以無與倫比的精準度，協助其優化實體門市的顧客體驗。Camper 團隊深知，RetailNext 的幾項具體優勢將能真正提升他們的表現。





全球化、可擴展的解決方案

RetailNext 的客戶遍及全球，系統已在超過 100 個國家完成安裝；若要選擇經實證具備全球部署能力的分析解決方案，RetailNext 是唯一穩妥的選擇。

全球共有 154 家 Camper 門市





為什麼選擇 RetailNext？

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 客戶可查看店內即時資料

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

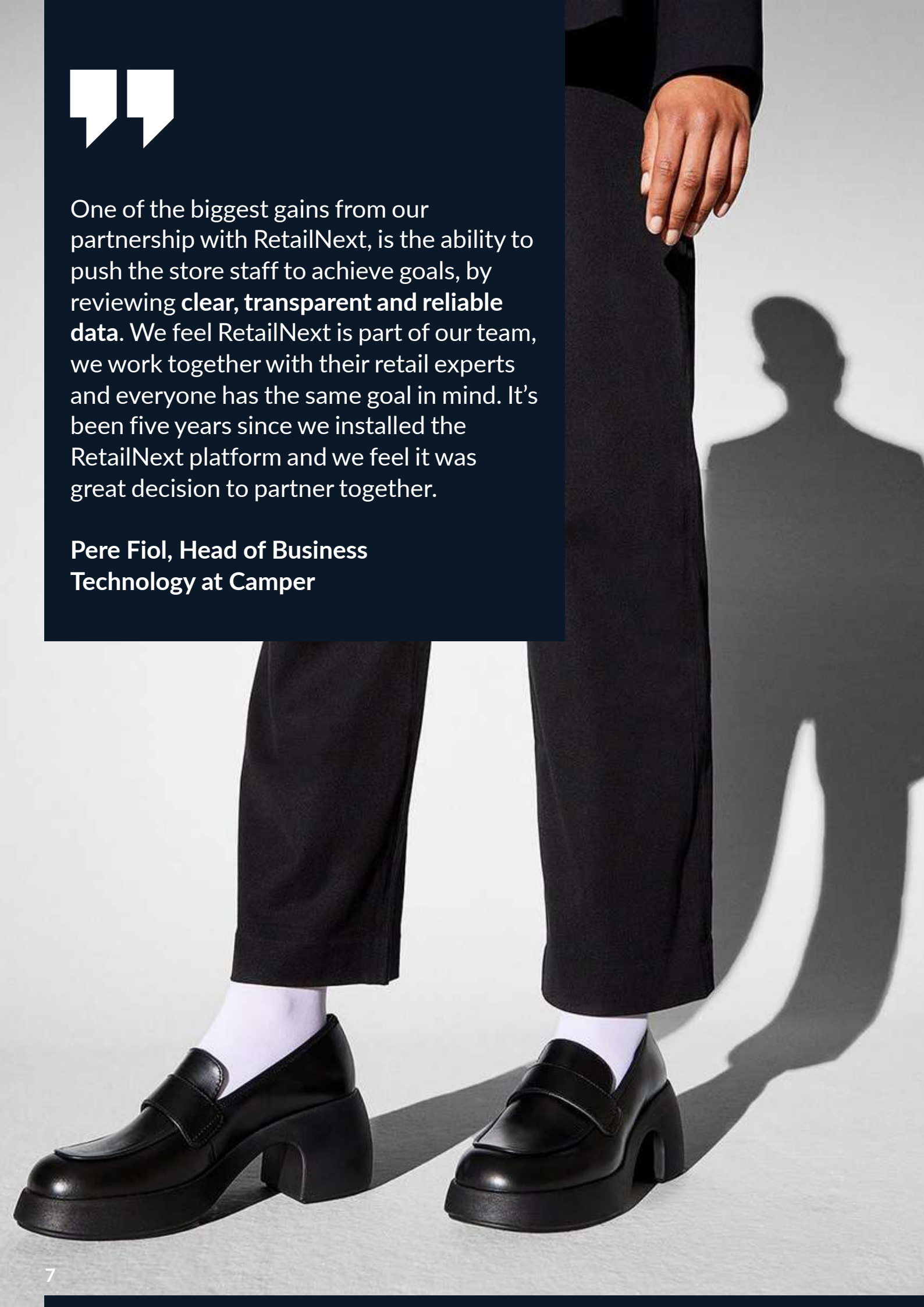
RetailNext 的數據可經查證

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。



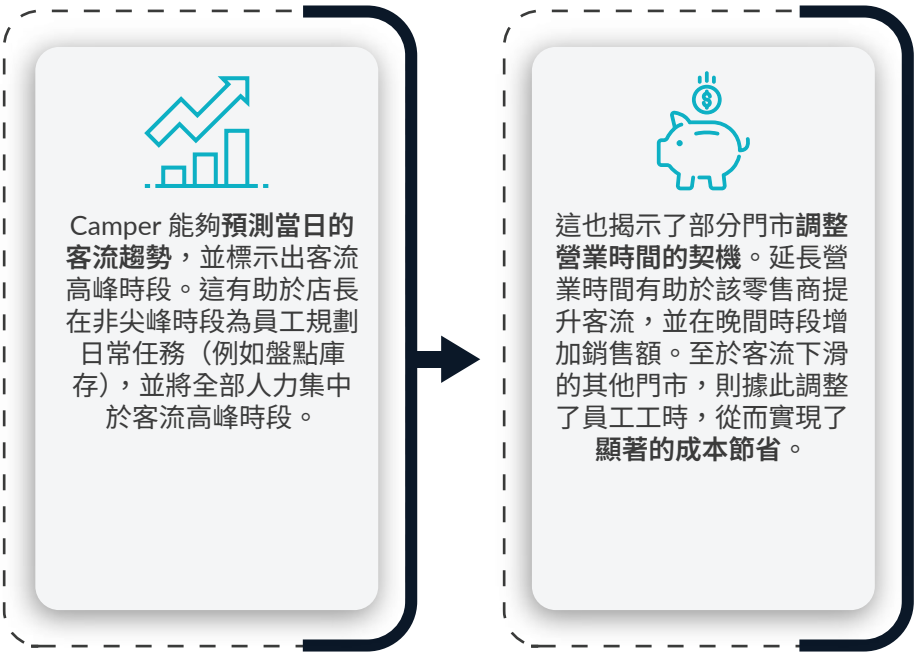
One of the biggest gains from our partnership with RetailNext, is the ability to push the store staff to achieve goals, by reviewing **clear, transparent and reliable data**. We feel RetailNext is part of our team, we work together with their retail experts and everyone has the same goal in mind. It's been five years since we installed the RetailNext platform and we feel it was great decision to partner together.

Pere Fiol, Head of Business Technology at Camper

Camper 如何運用其 RetailNext 數據

透過投資 RetailNext 平台，Camper 得以取得**精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.....



透過檢視轉換率.....





成果：全球性的成功

- **10%** 轉換率提升（較去年同期）
- **20%** 客流提升（較去年同期）
- **10%** 顧客體驗提升
- **30%** 行銷支出節省（較去年同期）
- **30%** 工時節省（較去年同期）

持續支援

蓬勃發展的夥伴關係

Camper 得以倚重 RetailNext 的零售專家團隊，該團隊會主動分享分析結果與洞見，供該品牌在門市中加以運用。

內部文化

推動統一願景

透過衡量各項門市指標，Camper 的總部團隊成功改變了員工的願景與認知。這使他們得以推動員工更加用心服務顧客、提升顧客滿意度，並增加銷售額。

顧客體驗

優化員工排班

Camper 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

Camper 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

Camper 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 not only offered our business all the right tools, but also the most effective ones to make changes in our stores on a global scale. All the while ensuring that **they walked this journey with us** as the partnership between both companies grew. I always recommend RetailNext to other retailers because we've had such a great experience.

Pere Fiol, Head of Business Technology at Camper

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