

ShopperTrak

Traffic Insights

CALZEDONIA



FALCONERI

intimissimi

TEZENIS

Il Gruppo Calzedonia aprì il suo primo punto vendita nel 1986, vicino a Verona e creò così un nuovo modo di vendere intimo, calzetteria e costumi da bagno per uomo, donna e bambino, attraverso un organizzato network di vendita in franchising.

Al Gruppo Calzedonia appartengono i brand: Intimissimi, Intimissimi Uomo, Tezenis, Falconeri, Atelier Emé e Signorvino. Oggi Calzedonia vanta oltre 4.600 punti vendita in tutto il mondo e impiega oltre 36.000 persone.

“Da quando abbiamo introdotto il Sistema ShopperTrak, il rapporto di conversione è cresciuto di almeno il 4%”

Matteo Muraro
Commercial Director,
Gruppo Calzedonia

Soluzione

- Sistema ShopperTrak, basato su tecnologia Irisys e relativa manutenzione
- Peel Off (Dati di passaggio fronte vetrina)
- Software personalizzato per l'analisi dei dati
- Reportistica integrate
- Consulenza

La Sfida

Il Gruppo Calzedonia riconosce l'importanza di monitorare le performance in maniera efficace e di mantenere alta la profittabilità del business. Calzedonia studia analiticamente i propri KPI e i loro trend per identificare quali cambiamenti devono essere messi in atto e quali azioni intraprendere. Consapevoli che accurate analisi del tasso di conversione e di altri KPI sono essenziali per la crescita del business, in Calzedonia hanno investito seriamente nell'identificazione di un partner affidabile e Globale su cui puntare per ottenere una visione completa del comportamento dei consumatori.

Vantaggi

- Una gestione dello staff che riflette l'andamento del flusso dei visitatori
- Una misurazione oggettiva delle performance del punto vendita, mediante tasso di conversione, valore medio delle transazioni e numero di articoli per transazione
- La capacità di comparare i punti vendita per dimensione, tipologia ed ubicazione
- L'individuazione dei punti vendita con performance non in linea con il loro pieno potenziale
- Una rapida percezione degli effetti dei cambiamenti di mercato (come l'apertura di punti vendita dei competitor nelle vicinanze)
- L'identificazione dell'impatto di cambiamenti interni allo store (come nuovi layout o lo sviluppo di insegne promozionali)
- Uno strumento di gestione delle performance per lo sviluppo dello staff

Sensormatic
by Johnson Controls

Calzedonia Case Study

"Il people counting è parte integrante della nostra strategia di business. La possibilità di visualizzare il tasso di conversione e altri importanti KPI in real time offre a noi e ai nostri Store Manager l'opportunità di ottimizzare in poco tempo le nostre performance."

Matteo Muraro, Commercial Director, Calzedonia Group

Calzedonia è un esempio di successo di un player dotato di una vision orientata al futuro, che riconosce il valore di analizzare KPI come il rapporto di conversione – la percentuale effettiva di visitatori che effettuano un acquisto. E' chiaro che una vendita mancata non solo consegna un potenziale cliente ad un competitor, ma che nel corso del tempo più opportunità mancate possono portare a una significativa erosione della customer base. Numerosi sono i fattori che entrano in gioco in una mancata vendita, ad esempio:

- Un numero insufficiente di personale di staff in rapporto al numero dei clienti presenti
- Un merchandise esposto in maniera non corretta – ad esempio abiti appesi alle
- grucce sbagliate, per prezzo o etichetta – il che rende difficile al cliente trovare l'articolo che sta cercando
- La coda alle casse, divenuta troppo lunga, che scoraggia il cliente dall'effettuare l'acquisto
- Personale di vendita non format adeguatamente – ad esempio, il rimborso di un acquisto effettuato senza neppure provare ad offrire un cambio o una soluzione alternativa

A seguito di una severa fase di test di tre sistemi concorrenti, la soluzione ShopperTrak è stata considerata la più accurata ed affidabile.

E' stata installata in 1.600 punti vendita in Italia e oltre 2.500 stores world wide, con un accordo supplementare per proseguire la proficua collaborazione.

Matteo Muraro, manager di Calzedonia afferma: "La rilevazione dei flussi visitatori è parte integrante della nostra strategia basata sui KPI. Abbiamo investito significativamente in termini di tempo ed energie per identificare un partner dotato della giusta combinazione di avanguardia tecnologica, capacità consulenziale e presenza internazionale le cui soluzioni potessero essere perfettamente integrate con i nostri sistemi esistenti."

Muraro sostiene: "La possibilità di visualizzare il rapporto di conversione ed altri importanti indicatori in real time offre allo store manager la possibilità di agire immediatamente per ottimizzare le performance del punto vendita".

Il software ShopperTrak invia dati in real time alle casse del punto vendita, rendendo possibile agli store manager di monitorare il tasso di conversione ed altri fondamentali indicatori senza nessun alcun ritardo.

In aggiunta, alla fine di ogni giornata, i dati sono inviati al quartier generale di Calzedonia per l'analisi.

Quando i risultati scendono al di sotto di una determinata soglia, gli store manager possono prendere immediati provvedimenti – come trasferire personale da attività non di vendita (come il magazzino) alla superficie del punto vendita per servire i clienti.

Di conseguenza, Muraro riconosce che: "Da quando abbiamo introdotto il sistema ShopperTrak, il rapporto di conversione è cresciuto di almeno il 4%".

Le statistiche di "Peel Off" – la proporzione dei clienti che entrano nello store in relazione a quanti passano di fronte alle vetrine – sono a loro volta migliorate, a dimostrazione del fatto che anche il Visual Merchandising di Calzedonia è divenuto sempre più efficace nel catturare l'attenzione di potenziali acquirenti.

Il successo della soluzione ShopperTrak è così evidente da fare ormai parte a pieno titolo della strategia di crescita di Calzedonia ed è in linea per essere installato di default in tutte le nuove aperture del gruppo come standard nel mondo.

Per ulteriori informazioni, visitare it.shoppertrak.com, chiamare il numero **+39 050 711185** all'indirizzo e-mail info.it@shoppertrak.com.

Sensormatic
by Johnson Controls