

Caso de estudio

# MCARTHURGLEN

DESIGNER OUTLETS



McArthurGlen, líder europeo en tiendas outlet de diseño, se ha asociado con Sensormatic Solutions para mejorar sus operaciones de retail a través del Programa Retail Expert

# Resumen

## ¿Quién es McArthurGlen?

McArthurGlen es el principal operador europeo de tiendas de diseño, con 24 centros en 8 países de Europa y Canadá. Con una oferta de marcas premium, de lujo y de diseño, sus centros están situados cerca de grandes ciudades. Sensormatic's Retail Consulting Practice lleva trabajando con McArthurGlen desde 2019.

McArthurGlen analiza la afluencia en el perímetro de sus centros, así como en cada establecimiento. Esto proporciona a McArthurGlen una visión completa y holística de la afluencia a los centros.

## El reto

McArthurGlen quería comparar sus resultados con los de un conjunto único de competidores. Como operador de destinos outlet en lugar de centros comerciales "normales", McArthurGlen no quería compararse con todo el sector retail sino que prefería centrarse únicamente en los establecimientos situados a menos de 90 minutos en coche de sus centros. De esa manera la comparativa sería más concreta y contextualizada.



## La solución

Sensormatic ofrece índices de referencia a través de su plataforma Market Intelligence. Al tener Sensormatic acceso al mayor lago de datos del sector retail, los suscriptores pueden acceder actualmente a más de 800 índices en más de 30 países y más de 20 categorías. Market Intelligence ofrece un análisis de tendencias flexible con una granularidad diaria, y los suscriptores pueden utilizar periodos de comparación personalizados. A pesar de ello, Market Intelligence no cubría la necesidad específica de McArthurGlen.

En su lugar, McArthurGlen se inscribió en el Programa Retail Expert de Sensormatic, una asociación estratégica de análisis diseñada para iniciar una toma de decisiones mejor, basada en datos. Esta asociación puede adoptar la forma de múltiples proyectos diferentes, como Shopper Journey, evaluación comparativa a medida, análisis predictivo, eficacia laboral, etc. La colaboración con McArthurGlen se centró en la evaluación comparativa a medida, con análisis ad hoc para satisfacer sus necesidades según sus necesidades.

## Implementación

En colaboración con el equipo de Advanced Analytics, el departamento de Retail Consulting Practice creó y mantuvo 11 índices diferentes a nivel nacional para McArthurGlen. Estos índices sólo medían los emplazamientos que se encontraban a menos de 90 minutos en coche de un punto de venta de McArthurGlen. Al igual que nuestros índices de Market Intelligence, los índices personalizados también se validan para garantizar su solidez. Esto significa que un índice debe ser representativo de su geografía, no estar sobrerrepresentado por un único competidor y contener suficientes establecimientos para que el índice sea viable.

A continuación, el equipo de Advanced Analytics creó tres informes personalizados para proporcionar los datos a McArthurGlen de forma continua. El primero era un informe en PDF con representaciones visuales de los datos de cada índice, que se envía a una lista de distribución más amplia en la que figuran la junta directiva y los directores de los centros. El segundo es un archivo Excel para uso del equipo analítico de McArthurGlen. Ambos archivos se envían semanalmente y contienen la variación porcentual interanual y semanal de la semana anterior. Por último, mensualmente se envía otro archivo Excel.



“ Trabajar con Sensormatic nos ha permitido contextualizar nuestro rendimiento de afluencia en todos los mercados en los que operamos. Como la evaluación comparativa que recibimos se adapta específicamente a nuestras ubicaciones, nos permite comprender mejor nuestro resultado en comparación con el de nuestros competidores más cercanos. Además, las jornadas de consultoría ad hoc nos han permitido solicitar análisis sobre áreas de interés específicas con verdadera flexibilidad, utilizando los amplios conjuntos de datos y la experiencia de Sensormatic. ”

**Will Minnett**  
Responsable de Insight  
Grupo McArthurGlen



# Resultados y beneficios

La participación en el Retail Expert Program permitió a McArthurGlen profundizar en sus principales retos empresariales. Además de comparar sus resultados con los de sus competidores reales, también pudo contextualizar sus resultados de afluencia por países. Esto resultó especialmente valioso durante la pandemia de COVID-19, ya que McArthurGlen pudo utilizar los índices para medir su recuperación en comparación con el mercado. Además, dio a McArthurGlen la oportunidad de solicitar apoyo analítico adicional cuando lo necesitó. Hemos creado informes sobre el contexto y las tendencias del mercado, hemos investigado las tendencias y estadísticas de ventas nacionales y hemos profundizado en los índices a medida para analizar fechas concretas (como el Black Friday).

## ¿Cuáles son las ventajas del Retail Expert Programme?

El Retail Expert Program beneficia a los retailers de múltiples maneras:

- Mejor utilización de los sistemas Sensormatic.
- Esfuerzos enfocados con un objetivo, desde dentro.
- Conocimientos y experiencia de un equipo más amplio.
- Acceso a la base de datos de Market Intelligence.
- Enfoque más ágil de los proyectos, ROI más rápido.
- Menos costoso y complejo que la contratación interna.



## ¿Cómo se benefician nuestros clientes del programa Retail Expert?

- Un consultor comprometido a tiempo parcial asignado a la cuenta del cliente.
- Visitas in situ con el cliente.
- Proyectos y análisis estándar y personalizados definidos en colaboración con el equipo de dirección del cliente, gestionados por el Retail Consultant.

## ¿Qué tipos de proyectos ofrece el Retail Expert Program?

- **Shopper journey** – análisis de interiores para identificar a los compradores y analizar sus movimientos en la tienda o centro.
- **Evaluación comparativa personalizada** – análisis del rendimiento de la afluencia de una tienda o centro en comparación con conjuntos de competidores personalizados y anónimos. No es necesario que los clientes ya sean abonados al servicio de tráfico de Sensormatic.
- **Análisis predictivo** – repositorio de 50B de pasos utilizado por expertos en datos para predecir la afluencia de cada tienda.
- **Evaluación de la efectividad de la plantilla** – previsiones de tráfico y expectativas de servicio de la marca – para una asignación laboral rentable en todo el centro.
- **Eficacia de campañas promocionales** – medición del ROI en marketing comparando la afluencia del sitio con conjuntos de competidores personalizados y anónimos.
- **Análisis de segmentación** – uso de datos de afluencia combinados con datos demográficos para agrupar las tiendas con sus verdaderos pares.



## Acerca de Johnson Controls:

En Johnson Controls (NYSE:JCI), transformamos los entornos en los que las personas viven, trabajan, aprenden y juegan. Como líder mundial en edificios inteligentes, saludables y sostenibles, nuestra misión es reimaginar el rendimiento de los edificios al servicio de las personas, los lugares y el planeta. Basándonos en una orgullosa historia de casi 140 años de innovación, ofrecemos el proyecto del futuro para sectores como la sanidad, los colegios, los centros de datos, los aeropuertos, los estadios, la fabricación y otros, a través de OpenBlue, nuestra completa oferta digital. Hoy, con un equipo global de 100.000 expertos en más de 150 países, Johnson Controls ofrece la mayor cartera del mundo de tecnología y software para la construcción, así como soluciones de servicio de algunos de los nombres más fiables del sector.

Visite [www.johnsoncontrols.com](http://www.johnsoncontrols.com) para obtener más información y siga [@johnsoncontrols](https://www.instagram.com/johnsoncontrols) en las plataformas sociales.

## Acerca de Sensormatic Solutions:

Sensormatic Solutions es la cartera global líder de soluciones para retailers de Johnson Controls que impulsa la excelencia operativa a escala y permite un compromiso inteligente y conectado con el comprador. Nuestra plataforma operativa digital inteligente, Sensormatic IQ, combina toda la cartera de Sensormatic Solutions, incluidos los datos de terceros, para ofrecer información inigualable sobre la experiencia del comprador, la inteligencia de inventario, la prevención de pérdidas y la eficacia operativa con tecnologías avanzadas, como IA y aprendizaje automático. Esto permite a los retailers actuar sobre resultados prescriptivos y predictivos basados en datos para avanzar con confianza hacia el futuro.

Visite [Sensormatic Solutions](#) o siganos en [LinkedIn](#), [X](#), y nuestro [canal de YouTube](#).