



C A S E S T U D Y

Sensormatic

by Johnson Controls

Kusmi Tea nutzt ShopperTrak Analytics von Sensormatic Solutions, um seine Retail-Performance zu steigern und präzise Einblicke ins Kundenverhalten zu gewinnen.

Zusammenfassung

- **Branche:** Premium-Teehandel an der Schnittstelle zwischen Tradition und modernem Luxus.
- **Lösung:** In-Store-Aktivierung auf Basis von Konversionsraten.

Über Kusmi Tea

Kusmi Tea ist eine französische Premium-Teemarke, die 1867 in St. Petersburg gegründet und nach der Russischen Revolution 1917 in Paris neu etabliert wurde. Die Marke steht für raffinierte Teemischungen, eine unverwechselbare visuelle Identität und ein sorgfältig kuratiertes Kundenerlebnis – über elegante Boutiquen, Shop-in-Shop-Flächen in Kaufhäusern und eine dynamische E-Commerce-Präsenz hinweg.

Als Teil von Orientis Gourmet betreibt Kusmi Tea heute **85 Boutiquen in Frankreich und ist in 35 Ländern** weltweit vertreten. Die in der Normandie hergestellten Tees erkennt man sofort an ihrer farbenfrohen Verpackung. Die Marke engagiert sich zudem stark für Nachhaltigkeit: Sie ist zu 100 % biologisch, reduziert konsequent Plastikverbrauch und setzt auf recycelbare Verpackungen.



Die Herausforderung

Kusmi Tea, bekannt für die hohe Qualität seiner Produkte und seine Premium-Positionierung, wollte das Management seines Einzelhandelsnetzwerks stärken. Dazu sollten qualitative, zuverlässige und direkt nutzbare Daten eingesetzt werden, um die Performance der Filialen zu vergleichen und zu hinterfragen. 2015 startete die Marke ihr erstes Projekt: die Installation von ShopperTrak-Sensoren von Sensormatic Solutions, um Besucherfrequenzen, Filialattraktivität und Konversionsraten zu messen. Die erhobenen Daten wurden in die interne Power-BI-Umgebung von Kusmi Tea integriert.

Die ersten Analysen waren zwar hilfreich, offenbarten jedoch schnell ihre Grenzen: Filialleitungen konnten innerhalb des BI-Systems erst am folgenden Tag auf die Daten zugreifen – ein klarer Nachteil für das tägliche Leistungsmanagement. Die Herausforderung bestand daher darin, die Analyse um präzisere, **in Echtzeit verfügbare KPIs** zu erweitern, um strategische Entscheidungen zu unterstützen und eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung am Point of Sale zu fördern.

Die Lösung und ihre Umsetzung

Um die Leistung seines Filialnetzes weiter zu optimieren, führte Kusmi Tea Ende 2021 die Anwendung ShopperTrak Analytics (STan) ein. Das leistungsstarke Analysetool konsolidiert Daten aus unterschiedlichen Quellen, veredelt sie und liefert eine zentrale Plattform für unmittelbar umsetzbare Erkenntnisse.

Das Projekt knüpft an die bereits 2015 etablierte technologische Basis an: Damals installierte das Unternehmen ein Netzwerk aus 3D-Sensoren zur Besucherzählung in 85 Filialen in Europa – vor allem in Frankreich, Belgien und Luxemburg.

Mit einer Zuverlässigkeitsrate von über 97 % erfassen die Sensoren alle 15 Minuten konsistente und präzise Daten. Die Implementierung erstreckte sich auf das gesamte Filialnetz, sowohl auf firmeneigene als auch auf Partnerstandorte, und schuf damit eine einheitliche, skalierbare Datenbasis für das gesamte Unternehmen.

Die STan-Plattform hat die Nutzung von Daten nach der Corona-Pandemie erheblich verbessert. Sowohl in den Filialen als auch in der Zentrale stieg das Interesse spürbar. Durch die Echtzeit-Überwachung konnten Tages- und Wochenziele direkt auf Basis der Plattform-Insights definiert werden.

Filialleitungen erhalten nun einen transparenten Überblick über ihre individuelle Performance, während Regionalleitungen ihre gesamten Gebiete klar im Blick haben. Diese neue Transparenz erstreckt sich bis auf nationale Ebene und stärkt das gemeinsame Leistungsmanagement im gesamten Netzwerk.



Um die Analyseergebnisse besser einordnen zu können, führte Kusmi Tea eine Klassifizierung seiner Verkaufsstellen nach Standorttyp ein – Einkaufszentrum, Bahnhof oder Stadtzentrum. Diese Segmentierung ermöglicht es, die Performance im Kontext der jeweiligen Umfeldynamik zu interpretieren. So weist beispielsweise ein Store im Stadtzentrum häufig eine höhere, aber weniger qualifizierte Kundenfrequenz auf als ein Standort in einem Bahnhof.

Die Umsetzung dieses Ansatzes wurde von einem engagierten Team begleitet, das maßgeschneiderte Unterstützung bot: darunter ein Vertriebsmitarbeitender, ein Customer-Success-Manager (CSM), ein Projektmanager sowie ein technischer Support-Spezialist. Diese Struktur stellt eine reaktionsschnelle, individuelle und ergebnisorientierte Betreuung sicher.

Obwohl manche Lösungen standortspezifische Anpassungen erfordern, überzeugt ShopperTrak Analytics durch seine Fähigkeit, sich nahtlos an ganze Filialnetze anzupassen. Dank intelligenter Sensoren, einer erprobten Methodik und einem strukturierten Bereitstellungsprozess wird die Lösung konsistent, schnell und zuverlässig implementiert – ganz gleich, ob für ein einzelnes Geschäft oder für fünfzig.

Die Lösung ist zu einem echten Eckpfeiler unseres täglichen Betriebs geworden und ermöglicht eine deutlich präzisere Datenüberwachung. Wir sehen ein spürbar höheres Engagement der Filialteams und eine gestiegene Motivation. Das Vertrauen in die Daten ist heute fest verankert.“



Bruno Contrepoids | Chief Information Officer bei Kusmi Tea



Resultate und Mehrwert

Der Customer Success Manager (CSM) spielt eine zentrale Rolle bei der Unterstützung der Teams von Kusmi Tea. Er schult die Mitarbeitenden in der Nutzung der STan-Plattform und sorgt für eine kontinuierliche Begleitung im laufenden Betrieb. Ziel ist es, das Tool fest in den täglichen Abläufen zu verankern, die Datennutzung nachhaltig zu verbessern und die Anwendung flexibel an sich verändernde betriebliche Anforderungen anzupassen..

Dank STan überwacht Kusmi Tea seine Leistungskennzahlen (KPIs) mit Daten, die im 15-Minuten-Takt aktualisiert werden. Die Besucherfrequenz wird dabei mit Kassenbelegen und Umsatz abgeglichen, sodass sich Konversionsraten präzise berechnen und die Auswirkungen des Kundenverkehrs auf den Umsatz eindeutig bewerten lassen. Diese kombinierte Analyse ermöglicht einen detaillierten Überblick über die Performance jeder einzelnen Filiale und unterstützt fundierte Entscheidungen – sowohl direkt am Point of Sale als auch in der Zentrale.



Echtzeit-Datenzugriff

Eine der größten Stärken von STan ist die hohe Datenverfügbarkeit: Die Informationen werden alle 15 Minuten aktualisiert und stehen sowohl den Filialteams als auch der Zentrale unmittelbar zur Verfügung. Diese Transparenz ermöglicht ein agiles Management, eine schnelle und präzise Überwachung zentraler KPIs wie Konversionsrate und Kundenfrequenz sowie die Fähigkeit, unmittelbar auf Entwicklungen vor Ort zu reagieren und operative Maßnahmen zeitnah anzupassen.



Stündliche Analyse: die „Power Hour“

Die Plattform ermöglicht zudem eine detaillierte stündliche Analyse der Kundenfrequenz und macht dadurch Spitzenzeiten des Kundenverkehrs sichtbar. Diese Erkenntnisse haben maßgeblich zu folgenden Verbesserungen geführt:

- Optimierte Personalplanung, abgestimmt auf Zeiten mit hoher Nachfrage.
- Angepasste Öffnungszeiten, um die wirtschaftliche Effizienz zu maximieren.
- Effizientere Aufgabenverteilung im Store (z. B. Kasse, Beratung, Warenpräsentation).

Auswirkungen auf die Gesamtleistung

Dank der STan-Plattform verfügt Kusmi Tea heute über ein leistungsstarkes Instrument, um das Kundenverhalten präziser zu verstehen, das Personalmanagement gezielt zu optimieren und das Einkaufserlebnis im Store kontinuierlich zu verbessern.

Die Kombination aus Echtzeit-Messung, detaillierter Segmentierung und konsequenter KPI-Verfolgung hat zu einer deutlichen Steigerung der kommerziellen Performance in ganz Europa geführt.

Mit zuverlässigen und kontextualisierten Daten können die Teams heute fundierte Entscheidungen treffen, die eng mit den strategischen Zielen des Unternehmens verknüpft sind. Diese Ziele werden auf Basis konkreter Analysen definiert, von der Führungsebene aktiv unterstützt und durch gezielte Maßnahmen zur Stärkung des Engagements in den Filialen begleitet.

Unsere Analyseplattform STan hat sich damit zu einem zentralen strategischen Hebel entwickelt – sowohl für die effiziente Nutzung von Zeit als auch für das operative Management.

Auf dieser positiven Entwicklung aufbauend plant Kusmi Tea, sein Verständnis des Kundenverhaltens weiter zu vertiefen. Dafür möchte das Unternehmen neue KI-gestützte Funktionen innerhalb von ShopperTrak Analytics evaluieren, darunter die Wiederholungserkennung (Re-ID), die Analyse der Verweildauer sowie die soziodemografische Segmentierung.



Gegründet in
1966

+185 000

ausgestattete
Läden

+85

Länder

Über Johnson Controls:

Johnson Controls ist einer der weltweit führenden Technologieanbieter in den Bereichen Energieeffizienz, Dekarbonisierung, Wärmemanagement und missionskritische Leistung. Wir unterstützen Kunden dabei, Energie effizienter zu nutzen, CO2-Emissionen zu reduzieren und mit der Präzision und Ausfallsicherheit zu arbeiten, die in schnell wachsenden Branchen wie Rechenzentren, Gesundheitswesen, Pharmazie, fortschrittliche Fertigung und Hochschulbildung erforderlich sind.

Seit mehr als 140 Jahren liefert Johnson Controls Leistung, wo es wirklich darauf ankommt. Mit fortschrittlicher Technologie, Lebenszyklus-Services und einem branchenführenden Außendienst steigern wir die Leistung unserer Kunden, setzen Ziele in reale Ergebnisse um und tragen zum Fortschritt der Gesellschaft bei.

Für weitere Informationen besuchen Sie www.johnsoncontrols.de und folgen Sie uns unter [@johnsoncontrols](https://www.instagram.com/johnsoncontrols) auf sozialen Plattformen.

Über Sensormatic Solutions:

Sensormatic Solutions, das führende globale Portfolio für Einzelhandelslösungen von Johnson Controls, ermöglicht sichere und nahtlose Einkaufserlebnisse. Seit mehr als 60 Jahren steht die Marke an der Spitze schnell wachsender technologischer Entwicklungen in der Branche, definiert Einzelhandelsabläufe auf globaler Ebene neu und setzt Erkenntnisse in Aktionen um. Sensormatic Solutions bietet ein vernetztes Ökosystem von Lösungen zur Verlustprävention, intelligenten Bestandsverwaltung und Besucherfrequenzanalyse. Mit unseren Dienstleistungen und Partnern ermöglichen wir es Einzelhändlern weltweit innovativ und präzise zu agieren und datengesteuerte Ergebnisse zu erzielen, die die Zukunft des Einzelhandels gestalten.

Für weitere Informationen besuchen Sie [Sensormatic Solutions](https://www.sensormatic.com) oder folgen Sie uns auf [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/sensormatic), [X](https://www.x.com/sensormatic) und [YouTube](https://www.youtube.com/sensormatic).

