



C A S E S T U D Y

Sensormatic

by Johnson Controls

Kusmi Tea si affida a ShopperTrak Analytics di Sensormatic Solutions per ottimizzare le proprie performance nel retail e ottenere insights più approfonditi sul comportamento della clientela nel punto vendita.

Riepilogo

- **Settore:** retail di bevande di alta qualità, che offre raffinate esperienze legate al tè, tra tradizione e lusso contemporaneo.
- **Soluzione:** attivazione nel punto vendita basata sui tassi di conversione.

Informazioni su Kusmi Tea

Kusmi Tea è un brand francese di tè di alta qualità, fondato nel 1867 a San Pietroburgo e trasferitosi a Parigi in seguito alla Rivoluzione russa del 1917. Rinomato per le sue miscele raffinate, la sua immagine distintiva e un'esperienza d'acquisto curata nei minimi dettagli, il brand combina eleganti boutique, corner nei grandi magazzini e una presenza dinamica nell'e-commerce.

Di proprietà esclusiva di Orientis Gourmet, Kusmi Tea gestisce 85 boutique in tutta la Francia ed è presente in 35 Paesi nel mondo. I suoi tè, prodotti in Normandia, sono immediatamente riconoscibili per le loro confezioni colorate. Sensibile alle tematiche ambientali, il brand è 100% biologico, riduce l'uso della plastica e privilegia il packaging riciclabile.



La sfida

Riconosciuta per la qualità dei suoi prodotti e per il suo posizionamento di fascia alta, Kusmi Tea ha deciso di rafforzare la gestione della propria rete retail sfruttando dati qualitativi, affidabili e immediatamente utilizzabili per confrontare e migliorare le performance dei propri punti vendita. Nel 2015, il brand ha lanciato il suo primo progetto con l'installazione di sensori di conteggio del traffico tramite ShopperTrak Analytics di Sensormatic Solutions, progettato per misurare l'attrattiva del punto vendita e i tassi di conversione. I dati raccolti sono stati integrati nell'ambiente interno Power BI di Kusmi Tea.

Sebbene queste analisi iniziali si siano rivelate utili, hanno ben presto mostrato i loro limiti: i responsabili dei punti vendita potevano accedere ai dati solo il giorno successivo all'interno del sistema di BI, il che limitava il loro contributo alla gestione quotidiana delle performance. La sfida è quindi stata quella di arricchire l'analisi con KPI più precisi e disponibili in tempo reale, al fine di orientare il processo decisionale strategico e promuovere una cultura del miglioramento continuo nei punti vendita.

La soluzione e la sua implementazione

Per ottimizzare le performance della sua rete retail, Kusmi Tea ha lanciato l'applicazione ShopperTrakAnalytics (STan) alla fine del 2021. Questo strumento di analisi avanzata consolida e migliora i dati provenienti da più fonti, fornendo una piattaforma centralizzata per insights fruibili.

Il progetto si basa su un framework tecnologico definito già nel 2015, quando una rete di sensori di conteggio del traffico 3D è stata installata in 85 punti vendita in Europa, principalmente in Francia, Belgio e Lussemburgo.

Con un tasso di affidabilità superiore al 97%, questi sensori forniscono dati coerenti e precisi a intervalli di 15 minuti. L'implementazione ha riguardato l'intera rete, compresi i punti vendita di proprietà dell'azienda e quelli affiliati, garantendo una base di dati coerente e scalabile a tutti i livelli dell'azienda.

La piattaforma STan ha migliorato notevolmente l'utilizzo dei dati in seguito alla pandemia di Covid. C'è stata una vera e propria ondata di interesse, sia tra i responsabili dei punti vendita che presso la sede centrale. Il monitoraggio dei dati in tempo reale ha permesso di introdurre obiettivi giornalieri e settimanali per i punti vendita, sulla base degli insights fornite dall'applicazione. I responsabili dei punti vendita hanno ora una chiara visione delle loro prestazioni individuali, mentre i responsabili regionali ottengono una panoramica completa dei loro territori - visibilità che viene condivisa anche a livello nazionale.



Per contestualizzare le analisi, Kusmi Tea ha introdotto una classificazione dei punti vendita in base alla loro tipologia: centro commerciale, stazione ferroviaria o centro storico. Questa segmentazione permette di interpretare le performance alla luce delle dinamiche specifiche di ogni ambiente - ad esempio, un'affluenza più intensa ma meno qualificata in centro storico rispetto a quella di un punto vendita in stazione.

L'implementazione di questo approccio è stata supportata da un team dedicato, che ha fornito un'assistenza personalizzata comprendente un rappresentante commerciale, un Customer Success Manager (CSM), un project manager e uno specialista del supporto tecnico. Questa struttura garantisce un follow-up personalizzato, reattivo e orientato ai risultati. Mentre alcune soluzioni richiedono adattamenti specifici per ogni sede, ShopperTrak Analytics si distingue per la sua capacità di adattarsi perfettamente all'intera rete. Grazie a sensori intelligenti, a una metodologia collaudata e a un processo di implementazione strutturato, la soluzione viene fornita in modo coerente, rapido e affidabile, che si tratti di un singolo punto vendita o di cinquanta.

È diventato un vero e proprio pilastro delle attività quotidiane dei team, consentendo un monitoraggio più accurato dei dati. Stiamo assistendo a un maggiore coinvolgimento da parte dei punti vendita e a una maggiore motivazione. La fiducia nei dati è ormai consolidata".



Bruno Contrepoids | Chief Information Officer di Kusmi Tea



Risultati e benefici

Il Customer Success Manager (CSM) svolge un ruolo fondamentale nel supportare i team di Kusmi Tea. Si occupa di formazione sull'uso della piattaforma STan e garantisce un monitoraggio costante nel tempo. L'obiettivo è quello di integrare lo strumento nelle pratiche quotidiane, ottimizzare l'utilizzo dei dati e adattarlo in linea con l'evoluzione delle esigenze operative.

Grazie a STan, Kusmi Tea monitora i suoi KPI con dati aggiornati ogni 15 minuti. I dati sull'affluenza sono confrontati con gli incassi e il fatturato, consentendo di calcolare i tassi di conversione e di valutare chiaramente l'impatto del traffico sulle vendite. Questa analisi incrociata fornisce una visione dettagliata delle performance di ogni punto vendita, supportando il processo decisionale a livello sia locale che centrale.



Accesso ai dati in tempo reale

Uno dei principali punti di forza di STan è l'accessibilità dei dati, aggiornati ogni 15 minuti, sia per i team dei punti vendita che per la sede centrale. Questa trasparenza consente una gestione agile, un monitoraggio reattivo dei KPI (come il tasso di conversione e l'affluenza) e la capacità di apportare rapidi aggiustamenti in linea con gli sviluppi sul campo.



Analisi oraria: l'ora di punta

La piattaforma consente anche un'analisi dettagliata dell'affluenza ora per ora, identificando i periodi di picco del traffico di clienti. Questi insights hanno portato a:

- Una pianificazione ottimizzata del personale, in linea con i periodi di maggiore affluenza.
- Un adeguamento degli orari di apertura per massimizzare l'efficacia commerciale.
- Una migliore distribuzione dei compiti all'interno del punto vendita (cassa, consulenza ai clienti, ecc.).

Impatto complessivo sulle performance

Grazie alla piattaforma STan, Kusmi Tea dispone ora di un potente strumento per comprendere meglio il comportamento dei clienti, ottimizzare la gestione delle risorse umane e migliorare l'esperienza nel punto vendita. La misurazione e l'analisi dei dati in tempo reale, unite a una segmentazione dettagliata e a un monitoraggio rigoroso dei KPI, hanno portato a un significativo miglioramento delle performance commerciali in tutta Europa.

Grazie alla disponibilità di dati affidabili e contestualizzati, i team sono in grado di prendere decisioni più consapevoli e in linea con gli obiettivi strategici. Questi obiettivi vengono definiti sulla base di analisi concrete, sostenuti dalla dirigenza e rafforzati da iniziative mirate che consolidano l'impegno sul campo. La nostra piattaforma di analisi, STan, si è quindi affermata come una leva strategica, sia in termini di risparmio di tempo che di gestione operativa. Sulla base di questo slancio, Kusmi Tea sta cercando di approfondire la conoscenza dei propri clienti esplorando le nuove funzionalità AI di ShopperTrak Analytics, tra cui il riconoscimento dei visitatori unici (Re-ID), l'analisi del tempo di permanenza e la segmentazione socio-demografica.



1966

Anno di fondazione

Oltre 185K

Punti vendita
con soluzioni
implementate

Oltre 85

Paesi

Informazioni su Johnson Controls:

Johnson Controls (NYSE:JCI) trasforma gli ambienti in cui le persone vivono, lavorano, imparano e si divertono. Come leader globale nel settore degli edifici intelligenti, sani e sostenibili, la nostra missione è quella di reimmaginare le performance degli edifici per incontrare le richieste di persone, luoghi e del pianeta.

Sulla base di una storia prestigiosa che vanta 140 anni di esperienza nell'innovazione, Johnson Controls presenta il programma del futuro per settori come la sanità, l'istruzione, i data center, gli aeroporti, gli stadi, la produzione e oltre, tramite OpenBlue, la sua offerta digitale completa.

Oggi, Johnson Controls offre il più ampio portfolio di tecnologie per edifici e software al mondo, oltre a soluzioni di servizi di alcuni dei nomi più prestigiosi del settore.

Visita www.johnsoncontrols.com per ulteriori informazioni e segui [@Johnson](#) Controls sulle piattaforme social.

Informazioni su Sensormatic

Solutions:

Sensormatic Solutions, il portfolio di soluzioni per il retail leader a livello globale di Johnson Controls, consente un'esperienza d'acquisto sicura e ottimale. Da oltre 50 anni, il brand è all'avanguardia nell'adozione di tecnologie in rapida evoluzione, ridefinendo le attività di retail su scala globale e trasformando gli insights in azioni. Sensormatic Solutions offre, insieme ai suoi servizi e partner, un ecosistema interconnesso di soluzioni di Loss Prevention, Inventory Intelligence e Traffic Insights per consentire ai retailer di tutto il mondo di rinnovarsi ed eccellere, collegando risultati basati sui dati che modellano il futuro del retail.

Visita [Sensormatic Solutions](#) o seguici su LinkedIn, X e sul nostro canale YouTube.



www.sensormatic.com

