



C A S O D E E S T U D I O

Sensormatic

by Johnson Controls

Kusmi Tea confía en ShopperTrak Analytics de Sensormatic Solutions para optimizar el rendimiento de su negocio y obtener información más detallada sobre el comportamiento de los clientes en las tiendas.

Resumen

- **Industria:** Empresa retail de bebidas de alta gama, que ofrece experiencias de té refinadas en la intersección entre la tradición y el lujo.
- **Solución:** Activaciones en tiendas impulsadas por las tasas de conversión.

Acerca de Kusmi Tea

Kusmi Tea es una marca francesa de té de alta gama, fundada en 1867 en San Petersburgo y establecida en París después de la Revolución Rusa de 1917. Conocida por sus sofisticadas mezclas, su distintiva identidad visual y su cuidada experiencia para el cliente, la marca combina elegantes boutiques, espacios en grandes almacenes y una dinámica presencia en el comercio electrónico.

Propiedad exclusiva de Orientis Gourmet, Kusmi Tea cuenta con 85 tiendas en Francia y está presente en 35 países de todo el mundo. Sus tés, elaborados en Normandía, se reconocen al instante por sus coloridos envases. Comprometida con el medio ambiente, la marca es 100% ecológica, reduce el uso de plástico y da prioridad a los envases reciclables.



El desafío

Reconocida por la calidad de sus productos y su posicionamiento de alta gama, Kusmi Tea buscaba reforzar la gestión de su red de retail utilizando datos cualitativos, confiables y procesables para comparar y cuestionar el rendimiento de las tiendas. En 2015, la marca puso en marcha su primer proyecto con la instalación de sensores de conteo de tráfico a través de ShopperTrak Analytics de Sensormatic Solutions, diseñados para medir el atractivo de las tiendas y las tasas de conversión. Los datos recopilados se integraron en el entorno interno Power BI de Kusmi Tea.

Aunque estos análisis iniciales resultaron útiles, pronto revelaron sus limitaciones: los gerentes de tienda solo podían acceder a los datos al día siguiente dentro del sistema BI, lo que restringía su participación en la gestión diaria del rendimiento. Por lo tanto, el desafío consistía en enriquecer el análisis con indicadores clave de rendimiento más precisos, disponibles en tiempo real, para orientar la toma de decisiones estratégicas y promover una cultura de mejora continua en el punto de venta.

La solución y su implementación

Para optimizar el rendimiento de su red de tiendas, Kusmi Tea puso implementó la aplicación ShopperTrakAnalytics (STan) a finales de 2021. Esta herramienta de análisis avanzado consolida y mejora datos procedentes de múltiples fuentes, proporcionando una plataforma centralizada para obtener información práctica.

El proyecto se basa en un marco tecnológico establecido ya en 2015, cuando se instaló una red de sensores de conteo de tráfico 3D en 85 tiendas de Europa, principalmente en Francia, Bélgica y Luxemburgo.

Con un índice de confiabilidad superior al 97 %, estos sensores proporcionan datos estables y precisos a intervalos de 15 minutos. La implementación abarcó toda la red, incluyendo las tiendas propias y las afiliadas, lo que garantizaba una base de datos coherente y escalable en todos los niveles de la empresa.

La plataforma STan ha mejorado enormemente el uso de los datos tras la pandemia de Covid. Se produjo un verdadero aumento del interés, tanto entre los gerentes de tienda como en la sede central. El seguimiento de los datos en tiempo real ha permitido introducir objetivos diarios y semanales para las tiendas, basados en la información proporcionada por la aplicación. Los gerentes de tienda se benefician ahora de una visión clara de su rendimiento individual, mientras que los gerentes regionales obtienen una visión global de sus territorios, visibilidad que también se comparte a nivel nacional.



Para contextualizar los análisis, Kusmi Tea introdujo una clasificación de los puntos de venta según su tipología: centro comercial, estación de ferrocarril o centro urbano. Esta segmentación permite interpretar los resultados a la luz de las dinámicas propias de cada entorno: por ejemplo, una mayor afluencia de público en el centro de la ciudad, pero menos cualificada en comparación con la de una tienda ubicada en una estación.

La implementación de este enfoque contó con el apoyo de un equipo dedicado, que proporcionó orientación personalizada e incluyó a un representante de ventas, un Gerente de Éxito del Cliente (CSM), un director de proyectos y un especialista en soporte técnico. Esta estructura garantiza un seguimiento a medida, que responde con rapidez y está orientado a los resultados. Mientras que algunas soluciones requieren ajustes específicos para cada sitio, ShopperTrak Analytics destaca por su capacidad de adaptarse sin problemas a toda la red. Con sensores inteligentes, una metodología probada y un proceso de implementación estructurado, la solución se entrega de manera uniforme, rápida y confiable, ya sea para una sola tienda o para cincuenta.

Se ha convertido en una auténtica piedra angular de las operaciones diarias de los equipos, permitiendo un seguimiento más preciso de los datos. Estamos observando una mayor interacción en las tiendas y más motivación. La confianza en los datos está ahora firmemente establecida".



Bruno Contrepoids | Director de Información de Kusmi Tea



Resultados y beneficios

El Gerente de Éxito del Cliente (CSM) desempeña un papel fundamental a la hora de apoyar a los equipos de Kusmi Tea. Imparten capacitación sobre el uso de la plataforma STan y garantizan un seguimiento continuo a lo largo del tiempo. El objetivo es integrar la herramienta en las prácticas diarias, optimizar la utilización de los datos y adaptar su uso según la evolución de las necesidades operativas.

Gracias a STan, Kusmi Tea controla sus indicadores clave de rendimiento (KPI) con datos actualizados cada 15 minutos. Las cifras de afluencia se contrastan con los recibos de caja y la facturación, lo que permite calcular las tasas de conversión y evaluar claramente el impacto del tráfico en las ventas. Este análisis cruzado proporciona una visión detallada del rendimiento de cada tienda, lo que facilita la toma de decisiones tanto a nivel local como en la sede central.



Acceso a datos en tiempo real

Uno de los principales puntos fuertes de STan es la accesibilidad de los datos, que se actualizan cada 15 minutos, tanto para los equipos de las tiendas como para la sede central. Esta transparencia permite una gestión ágil, un seguimiento reactivo de los KPI (como la tasa de conversión y la afluencia) y la capacidad de realizar ajustes rápidos en función de la evolución a nivel operativo.



Análisis horario: las "horas pico"

La plataforma también permite realizar análisis detallados de la afluencia hora a hora, identificando los periodos de mayor afluencia de clientes. Estos conocimientos han dado lugar a:

- Optimización de la programación del personal en función de los períodos de mayor demanda.
- Ajuste de los horarios de apertura para maximizar la eficacia comercial.
- Mejor asignación de tareas en la tienda (caja, asesoramiento al cliente, etc.).

Impacto global en el rendimiento

Gracias a la plataforma STan, Kusmi Tea dispone ahora de una potente herramienta para comprender mejor el comportamiento de los clientes, optimizar la gestión de los recursos humanos y enriquecer la experiencia en la tienda. La medición y el análisis de datos en tiempo real, combinados con una segmentación detallada y un seguimiento riguroso de los indicadores clave de rendimiento (KPI), han permitido mejorar considerablemente los resultados comerciales en toda Europa.

Con datos confiables y contextualizados a su disposición, los equipos pueden tomar decisiones más informadas y alineadas con los objetivos estratégicos. Estos objetivos se definen mediante análisis concretos, se apoyan en el liderazgo y se refuerzan con iniciativas específicas que fortalecen la interacción en las tiendas. Nuestra plataforma de análisis, STan, se ha consolidado así como una palanca estratégica, tanto en términos de ahorro de tiempo como de gestión operativa. Aprovechando este impulso, Kusmi Tea espera conocer en más profundidad a sus clientes explorando nuevas funciones basadas en IA dentro de ShopperTrak Analytics, como el reconocimiento de visitantes únicos (Re-Identificación), el análisis del tiempo de permanencia y la segmentación sociodemográfica.



1966

Año de fundación

+185 000

Tiendas con
soluciones
implementadas

+85

Países

Acerca de Johnson Controls

En Johnson Controls (NYSE:JCI), transformamos los entornos donde la gente vive, trabaja, aprende y juega. Como líder mundial del desarrollo de edificios inteligentes, saludables y sostenibles, nuestra misión es replantear el desempeño de los edificios para servir a la gente, los lugares y al planeta.

A partir de una gran historia de 140 años de innovación, brindamos el diseño del futuro para sectores tales como centros de salud, colegios, centros de datos, aeropuertos, estadios, plantas de fabricación y más, mediante OpenBlue, nuestra oferta digital integral.

Hoy, Johnson Controls ofrece la mayor cartera del mundo de tecnología y software para edificios, además de soluciones de servicio de algunas de las marcas más prestigiosas del sector.

Visite www.johnsoncontrols.com para obtener más información y siga a [@Johnson Controls](https://twitter.com/JohnsonControls) en las redes sociales.

Acerca de Sensormatic Solutions:

Sensormatic Solutions, la cartera de soluciones para retail líder del mundo de Johnson Controls, hace posible experiencias en retail que son seguras, protegidas y fluidas. Durante más de 60 años, la marca ha estado a la vanguardia de la adopción de tecnologías en rápido cambio en la industria, al reformular sus operaciones de retail a escala global y convertir el conocimiento en acción. Sensormatic Solutions ofrece un ecosistema interconectado de soluciones de prevención de pérdidas, Inventory Intelligence y análisis de tráfico, junto con nuestros servicios y socios que permiten a retailers de todo el mundo innovar y progresar con precisión, conectando los resultados basados en datos con las bases para su futuro en el retail.

Visite [Sensormatic Solutions](http://SensormaticSolutions.com) o siganos en LinkedIn, X y en nuestro canal de YouTube.



www.sensormatic.com

