



ESTUDO DE CASO

Sensormatic

by Johnson Controls

Kusmi Tea conta com o ShopperTrak Analytics da Sensormatic Solutions para otimizar seu desempenho no varejo e obter insights mais profundos sobre o comportamento do cliente na loja.

Resumo

- **Setor:** Varejo de bebidas premium, oferecendo experiências de chá refinadas na interseção entre o patrimônio e o luxo moderno.
- **Solução:** Ativação na loja impulsionada pelas taxas de conversão.

Sobre a Kusmi Tea

A Kusmi Tea é uma marca francesa de chá premium, fundada em 1867 em São Petersburgo e estabelecida em Paris após a Revolução Russa de 1917. Reconhecida por seus blends sofisticados, identidade visual marcante e uma experiência do cliente cuidadosamente planejada, a marca combina boutiques elegantes, espaços em lojas de departamento e uma presença dinâmica no e-commerce.

De propriedade integral da Orientis Gourmet, a Kusmi Tea opera 85 boutiques na França e está presente em 35 países em todo o mundo. Seus chás, produzidos na Normandia, são instantaneamente reconhecidos por suas embalagens coloridas. Comprometida com o meio ambiente, a marca é 100% orgânica, reduz o uso de plástico e prioriza embalagens recicláveis.



Desafio

Reconhecida pela qualidade de seus produtos e por seu posicionamento premium, a Kusmi Tea buscou fortalecer o gerenciamento de sua rede de varejo, aproveitando dados qualitativos, confiáveis e diretamente acionáveis para comparar e desafiar o desempenho das lojas. Em 2015, a marca lançou seu primeiro projeto com a instalação de sensores de contagem de tráfego por meio do ShopperTrak Analytics da Sensormatic Solutions, projetado para medir a atratividade da loja e as taxas de conversão. Os dados coletados foram integrados ao ambiente interno do Power BI da Kusmi Tea.

Embora essas análises iniciais tenham sido úteis, rapidamente revelaram suas limitações: os gerentes de loja só podiam acessar os dados no dia seguinte no sistema de BI, o que restringia seu envolvimento no gerenciamento diário do desempenho. O desafio, portanto, passou a ser o de enriquecer a análise com KPIs mais precisos, disponíveis em tempo real, para orientar a tomada de decisões estratégicas e apoiar uma cultura de melhoria contínua no ponto de venda.

A solução e sua implementação

Para otimizar o desempenho de sua rede de varejo, a Kusmi Tea lançou o aplicativo ShopperTrakAnalytics (STan) no final de 2021. Essa ferramenta de análise avançada consolida e aprimora dados de várias fontes, fornecendo uma plataforma centralizada para insights acionáveis.

O projeto se baseia em uma estrutura tecnológica estabelecida já em 2015, quando uma rede de sensores 3D de contagem de tráfego foi instalada em 85 lojas na Europa, principalmente na França, Bélgica e Luxemburgo.

Com uma taxa de confiabilidade superior a 97%, esses sensores fornecem dados consistentes e precisos em intervalos de 15 minutos. A implementação abrangeu toda a rede, incluindo lojas próprias e afiliadas, garantindo uma base de dados coerente e escalável em todos os níveis da empresa.

A plataforma STan aprimorou muito o uso de dados após a pandemia da Covid. Houve um aumento genuíno de interesse, tanto entre os gerentes de loja quanto na matriz. O monitoramento de dados em tempo real permitiu a introdução de metas diárias e semanais para as lojas, com base nos insights fornecidos pelo aplicativo. Os gerentes de loja agora se beneficiam de uma visão clara de seu desempenho individual, enquanto os gerentes regionais obtêm uma visão geral abrangente de seus territórios - visibilidade que também é compartilhada em nível nacional.



Para contextualizar as análises, a Kusmi Tea introduziu uma classificação dos pontos de venda de acordo com sua tipologia: shopping center, estação ferroviária ou centro da cidade. Essa segmentação permite interpretar o desempenho à luz da dinâmica específica de cada ambiente - por exemplo, um fluxo de pessoas mais denso, porém menos qualificado, no centro da cidade em comparação com o de uma loja localizada em uma estação.

A implementação dessa abordagem foi apoiada por uma equipe dedicada, fornecendo orientação personalizada que incluía um representante de vendas, um Gerente de Sucesso do Cliente (Customer Success Manager, CSM), um gerente de projeto e um especialista em suporte técnico. Essa estrutura garante um acompanhamento personalizado, ágil e orientado para resultados. Enquanto algumas soluções exigem ajustes específicos para cada local, o ShopperTrak Analytics se destaca por sua capacidade de se adaptar perfeitamente a toda a rede. Com sensores inteligentes, uma metodologia comprovada e um processo de implementação estruturado, a solução é fornecida de forma consistente, rápida e confiável, seja para uma única loja ou para cinquenta.

“Ele se tornou um verdadeiro pilar das operações diárias das equipes, permitindo um monitoramento mais preciso dos dados. Estamos observando um maior envolvimento das lojas e uma maior motivação. A confiança nos dados está agora firmemente estabelecida.”



Bruno Contrepoids | Diretor de Informações da Kusmi Tea



Resultados e benefícios

O Gerente de Sucesso do Cliente (CSM) desempenha um papel fundamental no apoio às equipes da Kusmi Tea. Eles fornecem treinamento sobre o uso da plataforma Shoppertrak e garantem o acompanhamento contínuo ao longo do tempo. O objetivo é incorporar a ferramenta às práticas diárias, otimizar a utilização dos dados e adaptar o uso de acordo com a evolução das necessidades operacionais.

Graças ao Shoppertrak, a Kusmi Tea monitora seus principais indicadores de desempenho (KPIs) com dados atualizados a cada 15 minutos. Os números de tráfego são cruzados com os recibos de caixa e o faturamento, permitindo o cálculo das taxas de conversão e uma avaliação clara do impacto do tráfego nas vendas. Essa análise cruzada fornece uma visão detalhada do desempenho de cada loja, apoiando a tomada de decisões tanto localmente quanto na matriz.



Acesso a dados em tempo real

Um dos principais pontos fortes do STan está na acessibilidade dos dados, atualizados a cada 15 minutos, tanto para as equipes das lojas quanto para a matriz. Essa transparência permite o gerenciamento ágil, o monitoramento responsivo dos KPIs (como taxa de conversão e tráfego) e a capacidade de fazer ajustes rápidos de acordo com os desenvolvimentos no local.



Análise por hora: a "Hora do Poder"

A plataforma também permite uma análise detalhada do tráfego de pessoas hora a hora, identificando os períodos de pico do tráfego de clientes. Essas percepções levaram a:

- Programação otimizada da equipe alinhada aos períodos de alta demanda.
- Ajuste do horário de funcionamento para maximizar a eficácia comercial.
- Melhoria na alocação de tarefas na loja (checkout, orientações ao cliente, entre outros).

Impacto geral no desempenho

Graças à plataforma STan, a Kusmi Tea agora tem uma ferramenta poderosa para entender melhor o comportamento do cliente, otimizar o gerenciamento de recursos humanos e enriquecer a experiência na loja. A medição e a análise de dados em tempo real, combinadas com a segmentação detalhada e o rigoroso rastreamento de KPIs, proporcionaram uma melhoria significativa no desempenho comercial em toda a Europa.

Com dados confiáveis e contextualizados agora à sua disposição, as equipes podem tomar decisões mais informadas e alinhadas aos objetivos estratégicos. Esses objetivos são definidos por meio de análises concretas, apoiados pela liderança e reforçados por iniciativas específicas que fortalecem o envolvimento no campo. Nossa plataforma de análise, STan, estabeleceu-se, portanto, como uma alavanca estratégica, tanto em termos de economia de tempo quanto de gerenciamento operacional. Com base nesse impulso, a Kusmi Tea está buscando aprofundar o entendimento do cliente explorando novos recursos alimentados por IA no ShopperTrak Analytics, incluindo reconhecimento de visitantes únicos (Re-ID), análise de tempo de permanência e segmentação sociodemográfica.



1966

Ano de fundação

185K+

Lojas com soluções implementadas

mais de 85

Países

Sobre a Johnson Controls:

Na Johnson Controls (NYSE:JCI), transformamos os ambientes em que as pessoas vivem, trabalham, aprendem e se divertem. Como líder global em edifícios inteligentes, saudáveis e sustentáveis, nossa missão é reimaginar o desempenho dos edifícios para servir as pessoas, os lugares e o planeta.

Baseada em uma história de 140 anos de inovação, oferecemos o modelo do futuro para setores como saúde, escolas, data centers, aeroportos, estádios, fábricas e muito mais por meio da oferta digital abrangente OpenBlue.

Hoje, a Johnson Controls oferece o nível mundial portfólio mundial de tecnologia de edifícios e software, bem como soluções de serviço de alguns dos nomes mais confiáveis o setor.

Visite www.johnsoncontrols.com para obter mais informações e siga @Johnson Controls nas plataformas sociais.

Sobre a Sensormatic Solutions

Sensormatic Solutions, o portfólio líder global de soluções de varejo da Johnson Controls, proporciona experiências de varejo seguras e contínuas. Há mais de 60 anos que a marca tem estado na vanguarda da rápida adoção de tecnologia no setor, redefinindo as operações de retalho à escala global e transformando insights em ações. A Sensormatic Solutions oferece um ecossistema interconectado de soluções de prevenção de perdas, inteligência de inventário e insights de tráfego, juntamente com nossos serviços e parceiros, para permitir que varejistas de todo o mundo inovem e se elevem com precisão, conectando resultados baseados em dados que moldam o futuro do varejo.

Acesse [Sensormatic Solutions](http://www.sensormatic.com) ou siga-nos no LinkedIn, X e no nosso canal do YouTube.



www.sensormatic.com

