

案例研究

# Sensormatic

by Johnson Controls

**Kusmi Tea**依靠先讯美资解决方案的 ShopperTrak Analytics优化其零售业绩，并对店内顾客行为有了更深入的洞察。

## 总结

- **行业：** 高端饮品零售，提供传统与现代奢华交汇的精致茶饮体验。
- **解决方案：** 由转换率驱动的店内激活。

## 关于Kusmi Tea

Kusmi Tea是一家法国高端茶品牌，1867年创立于圣彼得堡，1917年俄国革命后落户巴黎。该品牌以其精致的拼配茶、独特的视觉形象以及精心打造的客户体验而闻名，将优雅的精品店、百货商场专柜与充满活力的电子商务业务相结合。

Kusmi Tea完全归Orientis Gourmet所有，在法国运营85家精品门店，并在全球35个国家/地区开展业务。其茶叶在诺曼底精心制作，包装色彩鲜明，一眼可辨。品牌注重环保，产品均为100%有机，减少塑料使用，并优先采用可回收包装。



## 挑战

Kusmi Tea以其产品质量和高端定位而广受认可，希望通过利用定性、可靠且可直接操作的数据，对门店业绩进行对比与优化，从而加强对其零售网络的管理。2015年，该品牌启动了首个项目，通过先讯美资解决方案的ShopperTrak Analytics安装客流量计算传感器，用于衡量门店吸引力和转换率。收集的数据均被整合进Kusmi Tea内部的Power BI系统中。

尽管这些初步分析证明具有一定价值，但也很快显现出其局限性：门店经理只能在第二天通过BI系统访问数据，这样就限制了他们在日常业绩管理中的参与度。因此，挑战在于如何通过更精确、可实时获取的KPI来丰富分析数据，从而为制定战略决策提供指导，并在销售终端营造持续改进的文化。

## 解决方案及其实施

为了优化其零售网络的性能，Kusmi Tea于2021年底推出了ShopperTrakAnalytics (STan)应用程序。这款先进的数据分析工具整合并优化了来自多个渠道的数据，提供了一个集中化的平台，用于生成可直接指导行动的洞察。

该项目基于早在2015年就已建立的技术框架，当时，在欧洲的85家门店（主要位于法国、比利时和卢森堡）均部署了一套3D客流量计算传感器网络。

这些传感器的可靠性超过97%，能够以15分钟为间隔持续提供稳定且准确的数据。此次部署覆盖了整个网络，包括直营门店和加盟门店，从而在业务各个层级建立了统一且可扩展的数据基础。

STan平台在新冠疫情之后显著提升了数据的应用水平。商店经理和总部都对此产生了浓厚的兴趣。通过实时数据监测，企业得以基于应用程序提供的洞察，为门店设定每日和每周目标。现在，门店经理可以清晰掌握自身业绩表现，而区域经理则能够全面了解其所负责区域的整体情况——这种可视化能力同样延伸到了全国层面。



为提供分析背景，Kusmi Tea按类型对销售点进行分类：购物中心、火车站或城市中心。通过这种细分，可以根据每个环境的具体动态来解读业绩表现——例如，相较于位于车站的门店，城市中心的客流量更密集，但其可转换质量较低。

这一方法的实施得到了专门团队的支持，可提供个性化的指导，其中包括销售代表、客户成功经理(CSM)、项目经理以及技术支持专家。这一组织架构确保了有针对性的跟进，兼具响应速度与结果导向。不同于一些需要针对单个门店进行调整的解决方案，ShopperTrak Analytics的优势在于其能够在整个网络中实现无缝适配。凭借智能传感器、成熟的方法以及结构化的部署流程，该解决方案无论是在单个门店还是五十家门店的规模下，都能实现一致、迅速、可靠的部署。



“它已成为团队日常运营的关键支柱，使数据监测更加精确。我们发现门店的参与度越来越高，积极性也随之增强。对数据的信任也已稳固确立。”



Bruno Contrepois | Kusmi Tea首席信息官

# 成果与效益

客户成功经理(CSM)在对Kusmi Tea团队的支持中发挥着关键作用。他们负责培训团队使用STan平台，并确保持续跟进。其目标是将该工具融入日常实践，优化数据利用，并根据不断变化的运营需求调整应用方式。

借助STan，Kusmi Tea能够以每15分钟更新一次的数据来监控关键绩效指标(KPI)。客流数据会与收银小票及营业额进行交叉分析，从而计算转换率，并清晰评估客流量对销售额的影响。通过这种交叉分析，可以详细了解每个门店的业绩，为当地和总部制定决策提供支持。



## 实时数据访问

STan的一大核心优势在于其数据的可获取性，每15分钟更新一次，便于门店团队和总部访问。这种透明度能够实现灵活管理，可对KPI（如转换率和客流量）进行响应式监控，并能根据实际变化情况迅速做出调整。



## 按小时分析：“热力时间”

该平台还能按小时对客流量进行详细分析，从而确定客流高峰时段。这些洞察达到了以下效果：

- 根据高需求时段优化了员工排班。
- 调整了营业时间，从而提升商业效率。
- 优化了店内任务分配（收银、顾客咨询等）

# 对业绩的总体影响

借助STan平台，Kusmi Tea现在拥有了一款强大的工具，能够更好地理解客户行为，优化人力资源管理，丰富店内体验。实时数据测量和分析，结合详细的细分和严格的KPI跟踪，使其在欧洲范围内的商业表现实现了显著提升。

在可靠且符合实际情况的数据支持下，团队能够做出更明智且与战略目标保持一致的决策。这些目标基于具体分析制定，得到了领导层的支持，同时通过实施提高实地参与度的针对性举措加以强化。因此，STan分析平台在节省时间和运营管理方面已成为一个战略杠杆。在这一势头基础上，Kusmi Tea希望通过探索ShopperTrak Analytics中新的人工智能功能（包括唯一访客识别[Re-ID]、逗留时间分析和社会人口细分）来加深对客户的了解。



# 1966

成立年份

# 185K+

已采用解决方案的门店

# 85+

国家/地区

## 江森自控简介:

江森自控(NYSE:JCI)致力于变革人们生活、工作、学习和娱乐的环境。作为智能、健康与可持续性建筑的全球领导者，我们以重构建筑物的性能为使命，以便为人类、场所与地球服务。

在140年创新历史的基础上，我们通过全面的数字产品OpenBlue为医疗保健、学校、数据中心、机场、体育场馆、制造等行业提供未来蓝图。

如今，江森自控提供全球最大的建筑技术产品组合、软件以及服务解决方案，并具有业界最为信赖的一些品牌。

访问[www.johnsoncontrols.com](http://www.johnsoncontrols.com)了解更多信息，并在社交平台上关注@江森自控。

## 关于先讯美资解决方案:

先讯美资解决方案是江森自控零售解决方案产品组合的全球领导者，提供安全、可靠和无缝的零售体验。50多年来，该品牌一直处于行业快速发展的技术应用前沿，在全球范围内重新定义零售业务，并将洞察力转化为行动。先讯美资解决方案提供互联的生态系统，包括防损、库存智能和客流量洞察解决方案，再联合我们的服务和合作伙伴的支持，使全球零售商能够以精确的方式进行创新和提升，将数据驱动的结果连接起来，塑造零售业的未来。

请访问[先讯美资解决方案](#)或关注我们的LinkedIn、X和我们的YouTube频道。



[www.sensormatic.com](http://www.sensormatic.com)

