

案例研究

# MCARTHURGLEN

DESIGNER OUTLETS



McArthurGlen是欧洲名牌折扣店零售业的领军企业，它与先讯美资解决方案合作，通过零售专家计划加强其零售业务。

# 总结

## McArthurGlen是谁？

McArthurGlen是欧洲领先的名牌折扣店运营商，在欧洲的8个国家和加拿大拥有24家购物中心。每个购物中心的选址都临近主要城市，销售一系列奢侈品牌、设计师品牌和高档品牌。自2019年起，先讯美资的零售咨询业务部门就与McArthurGlen保持合作。

McArthurGlen需要统计其购物中心周边以及每个零售单位的客流量。McArthurGlen因此能够全方位了解购物中心的客流量。

## 挑战

McArthurGlen希望对照一些特定的同行来对其业绩进行基准评估。作为折扣商场而非“常规”购物中心的经营者，McArthurGlen不想与整个零售市场相比较。相反，McArthurGlen希望将重点放在距其购物中心90分钟车程以内的地点。这样，基准评估就会更有针对性，更符合实际情况。



## 解决方案

先讯美资已经可以通过其市场情报平台提供基准评估服务。先讯美资拥有业内最大的零售数据湖，订阅者可以访问30多个国家和20多个类别的800多个指数，并且这些数字还在不断增加。市场情报提供灵活的趋势分析，细化到每日这一具体层级，用户可以对比较周期进行自定义。尽管如此，市场情报并不能完全满足McArthurGlen的需求，因为他们的关注点非常具体。

McArthurGlen转为采用先讯美资的零售专家计划，形成了一种战略分析合作关系，由此利用数据做出更完善的决策。这种合作关系可以采取多种不同项目的形式，包括顾客轨迹、定制基准评估、预测分析、店员效率等。与McArthurGlen的合作侧重于定制基准评估，并在需要时进行特别分析以满足其需求。

## 实施

零售咨询业务部门与高级分析团队合作，为McArthurGlen创建并维护了11种不同的国家级指数。这些指数仅评估距McArthurGlen折扣店90分钟车程内的地点。与我们的市场情报指数一样，定制指数也经过验证以确保其稳健性。这意味着指数在地理位置方面必须具备代表性，而不能仅考虑单一竞争对手，并且必须包含足够的地点，让该指数可长期使用。

高级分析团队随后创建了三份定制报告，持续向McArthurGlen交付数据。第一份是PDF格式的报告，其中包含每个指标的可视化数据。该报告的接收方涉及不同群体，其中就包括董事会和现场管理人员。第二份是供McArthurGlen分析团队使用的Excel文件。这两份文件均按周发送，包含前一周的年同比和周同比百分比变化。最后，每月还会发送一份Excel文件。



与先讯美资的合作使我们能够了解自己在所有市场的客流量表现。我们获得的基准评估是专门针对我们的地点定制的，因此我们能够更好地了解与最接近的竞争对手相比，自己的表现如何。此外，借助特别咨询日，我们能够利用先讯美资丰富的数据集和专业知识，要求对特定重点领域开展分析，享受到了真正灵活的服务体验。 “

Will Minnett  
分析主管  
McArthurGlen Group



# 成果和益处

加入零售专家计划后，McArthurGlen得以深入研究其面临的业务挑战。除了对照真正的竞争对手对其业绩进行基准评估外，它还能按国家对其客流量表现进行有针对性的分析。在新冠肺炎疫情期间，这一点变得尤其重要，McArthurGlen可以利用这些指数来衡量其相对于市场整体的复苏情况。McArthurGlen因此还有机会在需要时，提出要求额外的分析支持。我们创建了市场背景和趋势报告、对全国销售趋势和统计数据进行了研究，并深入研究了定制指数以了解特定日期（如“黑色星期五”）的情况。

## 零售专家计划有哪些好处？

零售专家计划可以在许多方面为零售商带来好处：

- 更好地利用先讯美资计划。
- 充分发挥内部资源的价值。
- 来自更广泛团队的专业知识和经验。
- 访问市场情报数据库。
- 更敏捷的项目方法，更快实现投资回报。
- 与内部招聘相比，成本更低且更为便捷。



## 零售专家计划可以为客户提供哪些服务？

- 为客户的业务指派一名尽职尽责的兼职顾问。
- 与客户一起进行实地考察。
- 与客户领导层合作确定标准和定制的项目及分析，由零售顾问负责管理。

## 零售专家计划可以提供哪些项目类型？

- 顾客轨迹-利用Interior Analytics识别购物者，分析他们在门店或购物中心的动向。
- 定制基准评估-对照自定义的匿名竞争对手集，分析单个门店或购物中心的客流量表现。客户无需是先讯美资客流量的现有客户。
- 预测分析-数据科学家利用包含500亿个数据的足迹资料库来预测单个门店的客流量。
- 店员效率评估-客流量预测和品牌服务预期标准，以便在整个现场分配店员，实现盈利。
- 促销效果-将现场客流量与自定义的匿名竞争对手集进行比较，衡量营销投资回报率。
- 细分分析-将客流量数据与人口统计数据相结合，将门店与符合实际情况的同行划分成组。



## 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。

在将近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，江森自控在150多个国家/地区拥有100,000名专家组成的团队，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@johnsoncontrols。

## 关于先讯美资解决方案

先讯美资解决方案是江森自控领先的全球零售解决方案组合，为卓越运营提供大规模支持，并实现智能和互联的顾客互动。我们的智能数字运营平台Sensormatic IQ结合了完整的先讯美资解决方案产品组合，包括第三方数据，利用人工智能和机器学习等先进技术对购物者体验、库存智能、防损和运营效率提供无与伦比的洞察信息。因此，零售商能够按照规范性和预测性数据主导的结果采取行动，自信地迈向未来。请访问[先讯美资解决方案](#)，或关注我们的[LinkedIn](#)、[X](#)和[YouTube](#)频道。