

Etude de Cas

MCARTHURGLEN

DESIGNER OUTLETS



McArthurGlen, leader européen de centres outlet de marques, a conclu un partenariat avec Sensormatic Solutions afin d'améliorer ses opérations de vente par le biais du programme Retail Expert.

Résumé

Qui est McArthurGlen ?

McArthurGlen est le premier opérateur européen de centres outlet de marques, avec 24 centres dans 8 pays d'Europe et au Canada. Proposant une large gamme de marques de luxe, de créateurs et d'articles premium, chaque centre est situé à proximité d'une grande ville. Le cabinet de conseil en commerce de détail de Sensomatic travaille avec McArthurGlen depuis 2019.

McArthurGlen comptabilise la fréquentation à proximité de ses centres et de chacun de ces points de vente. McArthurGlen dispose ainsi d'une vision complète et globale de la fréquentation de ses centres.

Le défi

McArthurGlen souhaitait comparer ses performances à celles de ses homologues. En tant qu'exploitant de centres outlet plutôt que de centres commerciaux « traditionnels », McArthurGlen ne souhaitait pas se comparer à l'ensemble du marché du Retail. Au contraire, McArthurGlen souhaitait se concentrer spécifiquement sur les sites situés dans un rayon de 90 minutes en voiture de ses centres. De cette manière, l'analyse comparative serait plus ciblée et contextualisée.



La Solution

Sensormatic propose déjà des analyses comparatives par le biais de sa plateforme Market Intelligence. Sensormatic ayant accès à la plus grande base de données du secteur de la vente au détail, les abonnés peuvent accéder à plus de 800 indicateurs dans plus de 30 pays et plus de 20 catégories, d'autres étant ajoutés en permanence. Market Intelligence offre une analyse flexible des évolutions jusqu'à une granularité quotidienne, les abonnés pouvant utiliser des périodes de comparaison personnalisées. Malgré cela, Market Intelligence ne répondait pas tout à fait aux besoins de McArthurGlen, en raison de la spécificité de son domaine d'activité.

McArthurGlen s'est donc inscrit au Retail Expert Program de Sensormatic : un partenariat d'analyse stratégique conçu pour favoriser une meilleure prise de décision à partir des données. Ce partenariat peut prendre la forme d'une myriade de projets différents, notamment à travers l'analyse du parcours client, l'analyse comparative sur mesure, l'analyse prédictive, l'efficacité de la main-d'œuvre, etc. L'engagement avec McArthurGlen s'est concentré sur l'analyse comparative sur mesure, avec une analyse ad hoc pour répondre à leurs besoins spécifiques lorsque cela est nécessaire.

Mise en œuvre

En collaboration avec l'équipe Advanced Analytics, l'équipe Retail Consulting Practice a créé et mis à jour 11 indicateurs nationaux différents pour McArthurGlen. Ces indicateurs ne mesurent que les sites situés à moins de 90 minutes en voiture d'un point de vente McArthurGlen. Comme pour nos indicateurs de Market Intelligence, l'index personnalisé est également validé afin de garantir sa robustesse. Cela signifie qu'un indicateur doit être représentatif de sa géographie, ne pas être surreprésenté par un seul concurrent et contenir suffisamment de sites pour que l'indice soit viable.

L'équipe d'Advanced Analytics a ensuite créé trois rapports personnalisés pour fournir les données à McArthurGlen de manière continue. Le premier est un rapport PDF avec des représentations visuelles des données pour chaque indicateur, qui est envoyé à une liste de distribution plus large comprenant le conseil d'administration et les gestionnaires de site. Le second est un fichier Excel destiné à l'équipe analytique de McArthurGlen. Ces deux fichiers sont envoyés chaque semaine et contiennent les variations en pourcentage d'une année sur l'autre et d'une semaine sur l'autre pour la semaine précédente. Enfin, un fichier Excel supplémentaire est envoyé chaque mois.



“ Travailler avec Sensormatic nous a permis de contextualiser nos performances en matière de fréquentation sur tous les marchés où nous sommes présents. L'analyse comparative que nous recevons est adaptée spécifiquement à nos sites, ce qui nous permet de mieux comprendre nos performances par rapport à nos concurrents les plus proches. En outre, les journées de consultation ad hoc nous ont permis de demander une analyse sur des domaines spécifiques avec une réelle flexibilité, en utilisant la grande base de données et l'expertise de Sensormatic. ”

Will Minnett
Responsable Analyste,
Groupe McArthurGlen



Résultats et Avantages

En s'inscrivant au programme d'experts Retail, McArthurGlen a pu approfondir ses défis commerciaux. En plus de comparer ses performances à celles de ses véritables concurrents, elle a également pu contextualiser ses performances en matière de fréquentation par pays. Cela s'est avéré particulièrement utile pendant la pandémie de COVID-19, McArthurGlen ayant pu utiliser les indicateurs pour mesurer son redressement par rapport au marché. En outre, cela a permis à McArthurGlen de demander un soutien analytique supplémentaire en cas de besoin. Nous avons créé des rapports sur le contexte et les tendances du marché, entrepris des recherches sur les tendances et les statistiques nationales des ventes, et nous avons approfondi les indicateurs sur mesure pour analyser des périodes spécifiques (comme le Black Friday).

Quels sont les avantages du programme Expert Retail ?

Le programme Expert Retail profite aux détaillants de multiples façons :

- Meilleure utilisation des programmes Sensormatic.
- Des efforts ciblés, de l'intérieur.
- Expertise et expérience de l'ensemble de l'équipe.
- Accès à la base de données Market Intelligence.
- Approche plus souple des projets, retour sur investissement plus rapide.
- Moins coûteux et moins complexe que l'embauche interne.



Que retirent nos clients du programme Expert Retail ?

- Un consultant engagé à temps partiel affecté au compte du client.
- Visites sur place avec le client.
- Les projets et analyses standard et personnalisés sont déterminés en partenariat avec la direction du client et gérés par le consultant Retail.

Quels sont les types de projets proposés dans le cadre du programme Expert Retail ?

- **Parcours de l'acheteur** – utilisation de l'analyse interne pour identifier les acheteurs et analyser leurs déplacements dans le magasin ou le centre.
- **Benchmarking sur mesure** – analyse de la performance du trafic d'un magasin ou d'un centre par rapport à un panel de concurrents anonymes. Les clients n'ont pas besoin d'être des clients existants de Sensormatic.
- **Analyse prédictive** – un référentiel de 50 milliards de pas est exploité par les spécialistes des données pour prévoir la fréquentation de chaque magasin.
- **Évaluation de l'efficacité de la main-d'œuvre** – prévisions du trafic et attentes en matière de services de marque – pour une répartition rentable de la main-d'œuvre sur l'ensemble du site.
- **Efficacité de la promotion** – mesurez le retour sur investissement du marketing en comparant le trafic du site à un panel de concurrents anonymes.
- **Analyse de la segmentation** – utiliser les données de trafic combinées à des données démographiques pour regrouper les magasins avec leurs véritables homologues.

À propos de Johnson Controls

Chez Johnson Controls (NYSE:JCI), nous transformons les environnements dans lesquels les gens vivent, travaillent, apprennent et se divertissent. En tant que leader mondial des bâtiments intelligents, sains et durables, notre mission est de réimaginer les performances des bâtiments au service des personnes, des lieux et de la planète. Forts d'une histoire de près de 140 ans d'innovation, nous fournissons les plans du futur pour des secteurs tels que les soins de santé, les écoles, les centres de données, les aéroports, les stades, l'industrie et au-delà, grâce à OpenBlue, notre offre numérique complète. Aujourd'hui, avec une équipe mondiale de 100 000 experts dans plus de 150 pays, Johnson Controls offre le plus grand portefeuille de technologies et de logiciels de construction au monde, ainsi que des solutions de service provenant de certains des noms les plus fiables de l'industrie.

Visitez www.johnsoncontrols.com pour plus d'informations et suivez [@johnsoncontrols](https://www.instagram.com/johnsoncontrols) sur les réseaux sociaux.

À propos de Sensormatic Solutions

Sensormatic Solutions est le principal portefeuille mondial de solutions de vente au détail de Johnson Controls, qui favorise l'excellence opérationnelle à grande échelle et permet un engagement intelligent et connecté des clients. Notre plateforme d'exploitation numérique intelligente - Sensormatic IQ - combine l'ensemble du portefeuille Sensormatic Solutions, y compris les données de tiers, pour fournir des informations inégalées sur l'expérience du client, l'intelligence des stocks, la prévention des pertes et l'efficacité opérationnelle avec des technologies avancées, telles que l'IA et l'apprentissage automatique. Cela permet aux détaillants d'agir sur des résultats prescriptifs et prédictifs basés sur des données afin d'avancer en toute confiance vers l'avenir.

Visitez [Sensormatic Solutions](https://www.sensormatic.com) ou suivez-nous sur [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/sensormatic), [X](https://www.x.com/sensormatic) et notre [chaîne YouTube](https://www.youtube.com/channel/UC...).