Caso práctico

McArthurGlen
DESIGNER OUTLETS



McArthurGlen, líder europeo en outlets de diseñador, se ha asociado con Sensormatic Solutions para mejorar sus operaciones mediante el Programa Retail Expert.

Sensormatic
by Johnson Controls

Resumen

¿Quién es McArthurGlen?

McArthurGlen es el principal operador europeo de outlets de diseñador, con 24 centros en 8 países de Europa y Canadá. Cada centro ofrece una variedad de marcas premium, de lujo y de diseñador, y se ubica cerca de una ciudad importante. La Práctica de Asesoría para Retail de Sensormatic ha estado trabajando con McArthurGlen desde 2019.

McArthurGlen cuenta el tráfico en el perímetro de sus centros y también en cada unidad o tienda de manera individual. De esta manera, McArthurGlen obtiene una visión completa y holística de la afluencia de público en el outlet.

El desafío

McArthurGlen quería comparar su desempeño con el de un conjunto específico de pares. Como operador de outlets y no de centros comerciales "normales", McArthurGlen no quería compararse con el mercado de retail en general. Más bien, quería centrarse específicamente en sitios ubicados a un máximo de 90 minutos en automóvil de sus outlets. De esa manera, la evaluación comparativa sería más enfocada y contextualizada.



La solución

Sensormatic ya ofrece evaluaciones compa-rativas mediante su plataforma Market Intelligence. Debido a que Sensormatic tiene acceso al mayor repositorio de datos de retail de la industria, los suscriptores pueden acceder a más de 800 índices en más de 30 países y más de 20 categorías, y se agregan más constantemente. Market Intelligence ofrece análisis de tendencias flexibles con un nivel de granularidad diaria y permite a los suscriptores utilizar períodos de comparación personalizados. Aun así, Market Intelligence no cubría del todo las necesidades de McArthurGlen, cuyo enfoque era demasiado específico.

Por este motivo, McArthurGlen se inscribió en el Programa Retail Expert de Sensormatic, una asociación de análisis estratégico diseñada para promover una mejor toma de decisiones basada en datos. Esta asociación puede adoptar la forma de muchos proyectos diferentes, por ejemplo recorrido del cliente, evaluación comparativa personalizada, análisis predictivo y eficiencia laboral, entre otros. El trabajo con McArthurGlen se centró en la evaluación comparativa personalizada, con análisis ad hoc para adaptarse a sus requisitos cuando fuera necesario.

Implementación

En un trabajo conjunto con el equipo de Análisis Avanzado, la Práctica de Asesoría para Retail creó y mantuvo 11 índices distintos a nivel nacional para McArthurGlen. Estos índices solo midieron tiendas ubicadas a 90 minutos en automóvil de un outlet de McArthurGlen. Al igual que nuestros índices de Market Intelligence, los índices personalizados también se validan para garantizar su solidez. Eso significa que, para que un índice sea viable, debe ser representativo de su geografía, no estar sobrerrepresentado por un solo competidor y contener suficientes establecimientos.

Luego, el equipo de Análisis Avanzado creó tres informes personalizados para presentar continuamente los datos a McArthurGlen. El primero fue un informe en PDF con representaciones visuales de los datos de cada índice, que se envía a una lista de distribución más amplia que incluye a la junta directiva y los gerentes de los establecimientos. El segundo es un archivo Excel para el equipo analítico de McArthurGlen. Ambos archivos se envían semanalmente e indican el cambio porcentual año a año y semana a semana de la semana anterior. Por último, se envía un archivo Excel adicional cada mes.



"Trabajar con Sensormatic nos ha permitido contextualizar nuestro desempeño de afluencia de público en todos los mercados donde operamos. Gracias a que la evaluación comparativa que recibimos está adaptada específica-mente a nuestras ubicaciones, podemos comprender mejor nuestro desempeño frente al de nuestros competidores más cercanos. Además, con las jornadas de consultoría ad hoc hemos podido soli-citar análisis sobre áreas específicas con total flexibilidad, utilizando los amplios conjuntos de datos y experiencia de Sensormatic."

Will Minnett
Director de Insight
McArthurGlen Group

Resultados y ventajas

Al inscribirse en el Programa Retail Expert, McArthurGlen pudo analizar en profundidad los desafíos de su negocio. Además de comparar su desempeño con el de sus verdaderos competidores, también pudo contextualizar su desempeño de afluencia por país. Esto resultó especialmente valioso durante la pandemia de COVID-19, cuando McArthurGlen pudo utilizar los índices para medir su recuperación frente al mercado. Además, McArthurGlen tuvo la oportunidad de solicitar apoyo analítico adicional cuando fue necesario. Hemos elaborado informes de contexto y tendencias del mercado, realizado investigaciones sobre las tendencias y estadísticas de las ventas nacionales, y también llevado a cabo un análisis exhaustivo de los índices personalizados para estudiar fechas específicas (como el Black Friday).

¿Cuáles son los beneficios del Programa Retail Expert?

El Programa Retail Expert ofrece muchos beneficios a los retailers:

- Mejor utilización de los programas de Sensormatic.
- Esfuerzos enfocados, desde adentro.
- Experiencia y conocimientos de un equipo más amplio.
- Acceso a la base de datos de Market Intelligence.
- Un enfoque más ágil para los proyectos, retorno de la inversión (ROI) más rápido.
- Menos costoso y complejo que la contratación interna.





¿Qué obtienen nuestros clientes con el Programa Retail Expert?

- Un consultor comprometido a tiempo parcial asignado a la cuenta del cliente.
- Visitas al sitio con el cliente.
- Proyectos y análisis estándar y personalizados que se determinan en conjunto con la directiva del cliente, administrados por el Consultor de Retail.

¿Qué tipos de proyectos ofrece el Programa Retail Expert?

- **Recorrido del comprador** : Uso de análisis internos para identificar a los compradores y analizar su movimiento en la tienda o el centro comercial.
- **Análisis comparativo personalizado** : Análisis del rendimiento de tráfico de una tienda individual o del centro comercial frente a conjuntos de competidores personalizados y anónimos. No es necesario ser cliente actual de tráfico de Sensormatic.
- **Análisis predictivo** : Repositorio de 50 mil millones de pasos en manos de científicos de datos para pronosticar el tráfico de tiendas individuales.
- **Evaluación de la eficiencia laboral** : Pronósticos de tráfico y expectativas de servicio de la marca para una asignación rentable del personal en toda la tienda.
- **Efectividad de las promociones** : Medición del ROI de marketing comparando el tráfico del sitio con conjuntos de competidores personalizados y anónimos.
- **Análisis de segmentación** : Uso de datos de tráfico combinados con datos demográficos para agrupar las tiendas con sus verdaderos pares.

Información sobre Johnson Controls

En Johnson Controls (NYSE:JCI), transformamos los entornos donde la gente vive, trabaja, aprende y juega. Como líder mundial en el desarrollo de edificios inteligentes, saludables y sostenibles, nuestra misión es replantear el rendimiento de los edificios para servir a la gente, los lugares y el planeta.
Construyendo una gran historia de más 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, con un equipo global de 100.000 expertos en más de 150 países, 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 **@johnsoncontrols** en redes sociales.

Acerca de Sensormatic Solutions

Sensormatic Solutions es la principal cartera de soluciones globales para el comercio retail de Johnson Controls que impulsa la excelencia operativa a escala y permite la participación inteligente y conectada del cliente. Nuestra plataforma operativa digital inteligente, Sensormatic IQ, combina la cartera completa de Sensormatic Solutions, incluidos los datos de terceros para entregar perspectivas inigualables sobre la experiencia de los clientes, inteligencia de inventario, prevención de pérdidas y eficiencia operativa con tecnologías avanzadas como IA y aprendizaje automático. Esto permite a los retailers actuar sobre resultados prescriptivos y predictivos basados en datos para avanzar con confianza hacia el futuro.
Visite **Sensormatic Solutions** o síganos en **LinkedIn**, **X** y en nuestro **canal de YouTube**.

©2024 Johnson Controls. Todos los derechos reservados.

Sensormatic by Johnson Controls