

Fallstudie

MCARTHURGLEN

DESIGNER OUTLETS



McArthurGlen, Europas führender Betreiber von Designer-Outlets, hat sich mit Sensormatic Solutions zusammengeschlossen, um seine Einzelhandelsprozesse durch das Retail Expert Program zu optimieren.

Zusammenfassung

Wer ist McArthurGlen?

McArthurGlen ist Europas führender Betreiber von Designer-Outlets mit 24 Zentren in 8 Ländern in Europa und Kanada. Jedes der Zentren bietet eine Reihe von Luxus-, Designer- und Premiummarken und liegt in der Nähe einer Großstadt. Sensomatic's Retail Consulting Practice arbeitet seit 2019 mit McArthurGlen zusammen.

McArthurGlen erfasst die Besucherfrequenz sowohl am Rand seiner Zentren als auch an jeder einzelnen Verkaufsfläche. Dies ermöglicht McArthurGlen einen umfassenden, ganzheitlichen Überblick über die Besucherzahlen in den Zentren.

Die Herausforderung

McArthurGlen wollte seine Performance im Vergleich zu einer speziellen Gruppe von Vergleichspartnern bewerten. Als Betreiber von Outlet-Zentren und nicht von „normalen“ Einkaufszentren wollte McArthurGlen sich nicht mit dem gesamten Einzelhandelsmarkt vergleichen. Stattdessen wollte sich McArthurGlen speziell auf Standorte konzentrieren, die in einem Umkreis von 90 Minuten Fahrzeit von seinen Zentren liegen. Auf diese Weise würde das Benchmarking gezielter und kontextbezogener sein.



Die Lösung

Sensormatic bietet bereits Benchmarking über seine Market Intelligence-Plattform an. Mit Zugang zum größten Einzelhandelsdatenpool der Branche können Abonnenten auf über 800 Indizes in mehr als 30 Ländern und über 20 Kategorien zugreifen, wobei ständig neue hinzukommen. Market Intelligence ermöglicht flexible Trendanalysen bis hin zur täglichen Detailgenauigkeit, wobei Abonnenten benutzerdefinierte Vergleichszeiträume nutzen können. Dennoch erfüllte Market Intelligence nicht ganz die Anforderungen von McArthurGlen, da deren Fokus so spezifisch war.

Stattdessen nahm McArthurGlen am Retail Expert Program von Sensormatic teil, einer strategischen Analysepartnerschaft, die darauf abzielt, eine bessere datengestützte Entscheidungsfindung zu initiieren. Diese Partnerschaft kann in Form von verschiedenen Projekten erfolgen, darunter die Analyse der Shopper Journey, maßgeschneidertes Benchmarking, prädiktive Analytik, Arbeitseffizienz und mehr. Die Zusammenarbeit mit McArthurGlen konzentrierte sich auf maßgeschneidertes Benchmarking, das bei Bedarf durch Ad-hoc-Analysen ergänzt wurde.

Die Umsetzung

In Zusammenarbeit mit dem Advanced Analytics Team erstellte und pflegte die Retail Consulting Practice 11 verschiedene nationale Indizes für McArthurGlen. Diese Indizes maßen nur Standorte, die sich innerhalb einer 90-minütigen Fahrt von einem McArthurGlen-Outlet befanden. Wie unsere Market Intelligence-Indizes werden auch die benutzerdefinierten Indizes validiert, um sicherzustellen, dass sie robust sind. Das bedeutet, dass ein Index repräsentativ für seine geografische Lage sein muss, nicht durch einen einzigen Wettbewerber überrepräsentiert sein darf und genügend Standorte enthalten muss, damit der Index tragfähig ist.

Das Advanced Analytics-Team erstellte dann drei benutzerdefinierte Berichte, um McArthurGlen die Daten laufend zur Verfügung zu stellen. Der erste war ein PDF-Bericht mit visuellen Darstellungen der Daten für jeden Index, der an eine breitere Verteilerliste einschließlich des Vorstands und der Standortleiter geschickt wird. Der zweite ist eine Excel-Datei zur Verwendung durch das Analyseteam von McArthurGlen. Beide Dateien werden wöchentlich versandt und enthalten die prozentuale Veränderung gegenüber dem Vorjahr und gegenüber der Vorwoche. Außerdem wird monatlich eine weitere Excel-Datei versandt.



“ Die Zusammenarbeit mit Sensormatic hat es uns ermöglicht, unsere Besucherzahlen in allen Märkten, in denen wir tätig sind, zu kontextualisieren. Da das Benchmarking, das wir erhalten, speziell auf unsere Standorte zugeschnitten ist, können wir besser verstehen, wie wir im Vergleich zu unseren engsten Wettbewerbern abschneiden. Darüber hinaus haben die Ad-hoc-Beratungstage es uns ermöglicht, Analysen zu bestimmten Fokusbereichen mit echter Flexibilität anzufordern und dabei die umfangreichen Datensätze und die Expertise von Sensormatic zu nutzen. ”

Will Minnett
Leiter der Abteilung Insight
McArthurGlen Group



Ergebnisse und Nutzen

Die Teilnahme am Retail Expert Program ermöglichte es McArthurGlen, eine tiefgehende Analyse seiner geschäftlichen Herausforderungen durchzuführen. Das Unternehmen konnte nicht nur seine eigene mit der seiner echten Konkurrenten vergleichen, sondern auch seine Besucherzahlen nach Ländern kontextualisieren. Dies erwies sich während der COVID-19-Pandemie als besonders wertvoll, da McArthurGlen die Indizes nutzen konnte, um seine Konjunkturbelebung im Vergleich zum Markt zu messen. Darüber hinaus hatte McArthurGlen die Möglichkeit, bei Bedarf zusätzliche analytische Unterstützung anzufordern. Wir haben Markt- und Trendberichte erstellt, Untersuchungen zu nationalen Verkaufstrends und Statistiken durchgeführt sowie eine tiefgehende Analyse der maßgeschneiderten Indizes vorgenommen, um spezifische Daten (wie den Black Friday) zu betrachten.

Was sind die Vorteile des Retail Expert Programs?

Das Retail Expert Program bietet Einzelhändlern eine Vielzahl von Vorteilen:

- Bessere Nutzung der Sensormatic- Systeme.
- Gezielte Maßnahmen, von innen heraus.
- Fachwissen und Erfahrung eines großen Teams.
- Zugang zur Market Intelligence-Datenbank.
- Agilerer Ansatz für Projekte, schnellerer ROI.
- Weniger kostspielig und komplex als eine interne Stellenbesetzung.



Was erhalten unsere Kunden durch das Retail Expert Program?

- Einen engagierten Teilzeitberater, der dem Kundenkonto zugewiesen wird.
- Besuche vor Ort mit dem Kunden.
- Standard- und kundenspezifische Projekte und Analysen, die in Zusammenarbeit mit dem Kunden festgelegt und vom Berater betreut werden.

Welche Art von Projekten ermöglicht das Retail Expert Program?

- **Shopper Journey** – Einsatz von Innenraumanalysen zur Identifizierung von Kunden und Analyse ihrer Bewegungen im Geschäft oder Zentrum.
- **Maßgeschneidertes Benchmarking** – Analyse der Besucherfrequenz einzelner Geschäfte oder Zentren im Vergleich zu kundenspezifischen, anonymisierten Wettbewerbern. Die Kunden müssen keine bestehenden Sensormatic-Kunden sein.
- **Prädiktive Analytik** – 50B Footstep Repository wird von Datenwissenschaftlern genutzt, um den Verkehr in einzelnen Geschäften zu prognostizieren.
- **Bewertung der Personaleffizienz** – Prognosen zur Besucherfrequenz und Markenserviceerwartungen – für eine rentable standortweite Personalzuweisung.
- **Effizienz von Marketing** – Aktionen: Messung des Marketing-ROI durch Vergleich des Besucheraufkommens vor Ort mit benutzerdefinierten, anonymisierten Wettbewerbern.
- **Segmentierungsanalysen** – Nutzung von Besucherdaten in Kombination mit demografischen Daten, um Geschäfte mit ihren echten Mitbewerbern zu gruppieren.

Über Johnson Controls

Bei Johnson Controls (NYSE: JCI) gestalten wir die Umgebung, in der Menschen leben, arbeiten, lernen und sich erholen. Als weltweit führendes Unternehmen für intelligente, gesunde und nachhaltige Gebäude ist es unsere Mission, die Gebäudeleistung zum Wohle der Menschen, der Orte und des Planeten zu verbessern. Seit fast 140 Jahren stehen wir für Innovationen. Unser umfassendes digitales OpenBlue Portfolio bietet Lösungen der Zukunft für das Gesundheitswesen, Schulen & Universitäten, Rechenzentren, Flughäfen, die industrielle Fertigung und andere Branchen. Mit einem globalen Team von 100.000 Experten in mehr als 150 Ländern bietet Johnson Controls das weltweit größte Portfolio an Gebäudetechnik-, Software- sowie Servicelösungen mit einigen der vertrauenswürdigsten Marken der Branche.

Für weitere Informationen besuchen Sie www.johnsoncontrols.de und folgen Sie uns unter [@johnsoncontrols](https://www.instagram.com/johnsoncontrols) auf sozialen Plattformen.

Über Sensormatic Solutions

Sensormatic Solutions ist das führende globale Einzelhandelslösungsportfolio von Johnson Controls, das operative Exzellenz in großem Maßstab ermöglicht und die intelligente und vernetzte Kundenbindung fördert. Unsere intelligente digitale Betriebsplattform – Sensormatic IQ – kombiniert das gesamte Sensormatic Solutions Portfolio, einschließlich der Daten von Drittanbietern, um unübertroffene Einblicke in das Kundenerlebnis, die Bestandsintelligenz, die Verlustprävention sowie die betriebliche Effizienz zu liefern – unter Zuhilfenahme fortschrittlicher Technologien wie KI und maschinellem Lernen. So können Einzelhändler auf Grundlage von präskriptiven und prädiktiven datengesteuerten Ergebnissen handeln, um mit Zuversicht in die Zukunft zu blicken.

Für weitere Informationen besuchen Sie [Sensormatic Solutions](#) oder folgen Sie uns auf [LinkedIn](#), [X](#) und [YouTube](#).