

사 례 연 구

Sensormatic

by Johnson Controls

쿠스미 티는 Sensormatic Solutions의 ShopperTrak Analytics를 통해 리테일 성과를 최적화하고 매장 내 고객 행동에 대한 심층적인 인사이트를 확보하고 있습니다.

요약

- **산업 분야:** 헤리티지와 현대적 럭셔리가 교차하는 지점에서 정제된 티 경험을 제공하는 프리미엄 음료 리테일.
- **솔루션:** 전환율에 따른 매장 내 활성화.

쿠스미 티 소개

쿠스미 티는 1867년 상트페테르부르크에서 설립된 프랑스 프리미엄 티 브랜드로, 1917년 러시아 혁명 이후 파리에서 설립되었습니다. 정교한 블렌딩, 독특한 시각적 정체성, 세심하게 선별된 고객 경험으로 유명한 이 브랜드는 우아한 부티크, 백화점 코너, 역동적인 이커머스를 결합한 브랜드입니다.

Orientis Gourmet가 전액 출자한 쿠스미 티는 프랑스 전역에 85개의 부티크를 운영하고 있으며 전 세계 35개국에 진출해 있습니다. 노르망디에서 생산되는 이 차는 화려한 패키징으로 즉각적인 식별이 가능합니다. 환경을 생각하는 이 브랜드는 100% 유기농 제품을 사용하고 플라스틱 사용을 줄이며 재활용 가능한 포장재를 우선시합니다.



과제

제품의 품질과 프리미엄 포지셔닝을 인정받은 쿠스미 티는 정성적이고 신뢰할 수 있으며 즉각적으로 실행 가능한 데이터를 활용하여 매장 성과를 비교하고 도전함으로써 리테일 네트워크 관리를 강화하고자 했습니다. 2015년, 이 브랜드는 매장 매력도와 전환율을 측정하기 위해 설계된 Sensormatic Solutions의 ShopperTrak Analytics를 통해 트래픽 계수 센서를 설치하는 첫 번째 프로젝트를 시작했습니다. 수집된 데이터는 쿠스미 티의 내부 Power BI 환경에 통합되었습니다.

이러한 초기 분석은 유용했지만, 매장 관리자는 BI 시스템 내에서 익일 기준으로만 데이터에 액세스할 수 있어 일상적인 성과 관리에 참여하는 데 제한이 있다는 한계가 곧 드러났습니다. 따라서 실시간으로 제공되는 보다 정확한 KPI로 분석을 강화하여 전략적 의사 결정을 내리고 판매 시점의 지속적인 개선 문화를 지원하는 것이 과제가 되었습니다.

솔루션 및 구현

쿠스미 티는 리테일 네트워크의 성능을 최적화하기 위해 2021년 말, ShopperTrakAnalytics (STan) 애플리케이션을 출시했습니다. 이 첨단 분석 도구는 여러 소스의 데이터를 통합하고 개선하여 실행 가능한 인사이트를 얻을 수 있는 중앙 집중식 플랫폼을 제공합니다.

이 프로젝트는 2015년 초에 구축된 기술적 프레임워크를 기반으로 하며, 당시 Europe 전역(주로 프랑스, 벨기에, 룩셈부르크)의 85개 매장에 3D 트래픽 계수 센서 네트워크가 설치되었습니다.

97%가 넘는 신뢰도로 이 센서들은 15분 간격으로 일관되고 정확한 데이터를 제공합니다. 이 배포는 직영점과 가맹점을 모두 포함한 전체 네트워크를 대상으로 하여 비즈니스의 모든 수준에서 일관되고 확장 가능한 데이터 기반을 보장했습니다.

STan 플랫폼은 코로나19 팬데믹 이후 데이터 활용을 크게 향상시켰습니다. 매장 관리자와 본사 모두의 관심이 급증했습니다. 실시간 데이터 모니터링을 통해 애플리케이션에서 제공하는 인사이트를 기반으로 매장의 일일 및 주간 목표를 도입할 수 있게 되었습니다. 이제 매장 관리자는 개별 성과를 명확하게 파악할 수 있고, 지역 관리자는 해당 지역에 대한 종합적인 개요를 확보할 수 있으며, 이러한 가시성은 국가 차원에서도 공유됩니다.



분석의 맥락을 제공하기 위해 쿠스미 티는 쇼핑 센터, 기차역, 도심 등 유형에 따라 판매 지점을 분류했습니다. 이러한 세분화를 통해 역에 위치한 매장의 유동인구에 비해 도심의 유동인구는 밀집되어 있지만 유동인구가 적은 경우와 같이 각 환경 고유의 역학 관계를 고려하여 성과를 해석할 수 있습니다.

이 접근 방식의 구현은 전담 팀의 지원을 받아 영업 담당자, 고객 성공 관리자(CSM), 프로젝트 관리자, 기술 지원 전문가가 포함된 맞춤형 가이드를 제공했습니다. 이러한 구조는 대응이 빠르고 결과 지향적인 맞춤형 후속 관리를 보장합니다. 일부 솔루션은 사이트별 조정이 필요한 반면, ShopperTrak Analytics는 전체 네트워크에 걸쳐 매끄럽게 적응하는 능력으로 차별화됩니다. 지능형 센서, 검증된 방법론, 구조화된 배포 프로세스를 통해 한 개의 매장에서든 50개의 매장에서든 일관되고 신속하며 안정적으로 솔루션을 제공할 수 있습니다.



“이는 팀의 일상 업무에서 진정한 초석이 되어 더욱 정밀한 데이터 모니터링이 가능해졌습니다. 우리는 매장의 더 강력한 참여와 높아진 동기 부여를 확인하고 있습니다. 이제 데이터에 대한 신뢰가 확고히 자리 잡았습니다.”



Bruno Contrepoids | 쿠스미 티의 최고 정보 책임자

결과 및 혜택

고객 성공 관리자(CSM)는 쿠스미 티의 팀을 지원하는 데 중추적인 역할을 합니다. STan 플랫폼 사용에 대한 교육을 제공하고 시간이 지남에 따라 지속적인 후속 관리를 보장합니다. 목표는 이 도구를 일상 업무에 도입하고, 데이터 활용을 최적화하며, 변화하는 운영 요구사항에 맞춰 사용법을 조정하는 것입니다.

STan 덕분에 쿠스미 티는 15분마다 새로 고쳐지는 데이터로 핵심 성과 지표(KPI)를 모니터링합니다. 유동인구 수치는 영수증 및 매출과 상호 참조되므로 전환율을 계산하고 트래픽이 매출에 미치는 영향을 명확하게 평가할 수 있습니다. 이러한 교차 분석을 통해 각 매장의 실적을 자세히 파악하여 현지와 본사의 의사 결정을 지원할 수 있습니다.



실시간 데이터 액세스

STan의 주요 강점 중 하나는 매장 팀과 본사 모두 15분마다 새로 고쳐지는 데이터에 액세스할 수 있다는 점입니다. 이러한 투명성을 통해 민첩한 관리, 전환율 및 유동인구 등 KPI의 신속한 모니터링, 현장의 상황에 따른 신속한 조정이 가능합니다.



시간별 분석: "Power Hour"

또한 이 플랫폼을 통해 시간대별 유동인구를 상세히 분석하여 고객 트래픽이 가장 많은 시간대를 파악할 수 있습니다. 이러한 인사이트는 다음과 같은 결과로 이어졌습니다:

- 수요가 많은 시간대에 맞춘 최적화된 직원 일정 관리.
- 상업적 효과를 극대화하기 위한 영업 시간 조정.
- 매장 내 작업 할당(결제, 고객 상담 등) 개선.

성과에 미치는 전반적인 영향

이제 쿠스미 티는 STan 플랫폼 덕분에 고객 행동을 더 잘 이해하고, 인적 자원 관리를 최적화하며, 매장 내 경험을 강화할 수 있는 강력한 도구를 갖추게 되었습니다. 실시간 데이터 측정 및 분석은 상세한 세분화 및 엄격한 KPI 추적과 결합되어 유럽 전역에서 상업적 성과를 크게 향상시켰습니다.

이제 신뢰할 수 있고 상황에 맞는 데이터를 마음대로 사용할 수 있으므로 팀은 전략적 목표에 따라 더 많은 정보에 입각한 의사 결정을 내릴 수 있습니다. 이러한 목표는 구체적인 분석을 통해 정의되고, 리더십의 지원을 받으며, 현장의 참여를 강화하는 목표 이니셔티브를 통해 강화됩니다. 따라서 분석 플랫폼인 STan은 시간 절약과 운영 관리 측면에서 전략적 수단으로 자리매김했습니다. 이러한 모멘텀을 바탕으로 쿠스미 티는 고유 방문자 인식(Re-ID), 체류 시간 분석, 사회 인구통계학적 세분화 등 ShopperTrak Analytics의 새로운 AI 기반 기능을 탐색하여 고객에 대한 이해를 심화하고자 합니다.



1966

년도 설립

185K+

매장에 솔루션 배포

85+

국가

Johnson Controls 소개:

Johnson Controls (NYSE:JCI)는 사람들이 살고, 일하고, 노는 환경을 혁신하고 있습니다. 지능적이고 건강하며 지속가능한 빌딩 분야의 글로벌 리더로서, 우리의 사명은 사람과 장소, 그리고 지구에 기여하는 건물의 성능을 새롭게 만드는 것입니다.

140년 동안 혁신을 이끌어온 자랑스러운 역사를 바탕으로, 우리는 종합 디지털 서비스인 OpenBlue를 통해 헬스케어, 학교, 데이터 센터, 공항, 경기장, 제조 등의 다양한 업종을 위해 미래의 청사진을 제공합니다.

오늘날 Johnson Controls는 업계 내 가장 신뢰받는 브랜드와 함께

빌딩 기술, 소프트웨어, 서비스 솔루션에서 세계 최대의 포트폴리오를 제공합니다.

자세한 정보는 www.johnsoncontrols.com을 방문하거나 소셜 플랫폼에서 @Johnson Controls를 팔로우하십시오.

Sensormatic Solutions 소개

Johnson Controls의 글로벌 선두 리테일 솔루션 포트폴리오인 Sensormatic Solutions는 안전하고 원활하며 보안된 리테일 경험을 지원합니다. 50여 년간 업계를 선도하며 빠르게 변화하는 기술을 도입하여 리테일 운영을 새롭게 정의하고 인사이트를 행동으로 전환해 왔습니다. Sensormatic Solutions는 손실 방지, 재고 인텔리전스 및 고객 동선 분석 솔루션을 포함한 통합 생태계를 통해 전 세계 리테일러들이 데이터 기반의 혁신을 정밀하게 이루고 미래를 열어갈 수 있도록 돕습니다.

Sensormatic Solutions를 방문하거나 LinkedIn, X 및 당사의 YouTube 채널을 팔로우하십시오.



www.sensormatic.com

