

Presentamos FootfallCam en L'Occitane UK

L'Occitane

¿Por qué FootfallCam?

L'Occitane es un minorista internacional de productos para el cuerpo, el rostro, las fragancias y el hogar con sede en Manosque (Francia). Tiene tiendas en más de 90 países de Norteamérica, Sudamérica, Europa, Asia, Australia y África. Junto con L'Occitane UK, hemos instalado con éxito nuestros mostradores en un total de 100 tiendas de todo el país. Antes de desplegar nuestros mostradores en L'Occitane, la empresa adquirió recientemente un nuevo servidor central para garantizar un nivel básico de control sobre el conocimiento de los contenidos dentro de su red. Trabajando con nuestro equipo de técnicos expertos, pudimos integrar y realizar la instalación del servidor respetando su política de información sobre privacidad y medidas de seguridad.

Desafíos

Debido a la gran cantidad de tiendas L'Occitane, los datos proporcionados por nuestro sistema de mostrador deben ser en todo momento coherentes, precisos y producir datos sin compromiso para ser almacenados en su servidor. Aunque somos conscientes de que no todas las tiendas tienen la misma velocidad de conexión a la red (especialmente las tiendas situadas en las afueras de las ciudades), nuestro equipo de verificación ha proporcionado un apoyo constante para encontrar una solución que garantice la coherencia del flujo de datos. Aparte de eso, aunque nuestros contadores a veces pueden sufrir problemas de hardware debido a un mal manejo en la instalación o el transporte de nuestros contadores, estaremos más que dispuestos a proporcionar reemplazos/pruebas gratuitas como parte de la filosofía que nuestra empresa mantiene hacia L'Occitane.

Requisitos del cliente

L'Occitane tiene una historia especial con nuestros mostradores, ya que ha sido uno de nuestros clientes leales y antiguos desde los inicios de Footfallcam. En Footfallcam, trabajamos constantemente con su equipo de operaciones informáticas y unidades de gestión en la coordinación de cada una de las tiendas ubicadas en diferentes ciudades y pueblos. Uno de los principales requisitos de L'Occitane es el «proceso de selección», en el que la dirección regional estandariza los procedimientos de recopilación de datos. Esto les permite extraer y presentar el índice de conversión de ventas a través de su servidor central mediante la integración de su sistema ePoS con los datos de pisadas de Footfallcam. De este modo, la dirección dispondrá de una visión global del rendimiento de cada una de las tiendas del Reino Unido. Gracias a la continua ampliación de nuestra base de conocimientos, nuestro equipo de expertos ha podido mejorar nuestro sistema de contador de personas para adaptarse mejor a la creciente necesidad de L'Occitane de una mayor eficacia en la transmisión de datos y una mayor coherencia en la precisión del número de visitantes.



Propuesta de valor

El alcance de su proyecto les obliga a hacer coincidir el despliegue con su programa de reacondicionamiento. Empezando por el Reino Unido, con una duración de 3 años e Irlanda, siendo de 2 años. L'Occitane utiliza nuestro software Footfallcam para sus análisis locales con el fin de determinar el rendimiento general de sus tiendas en el Reino Unido. Actualmente, el responsable de marketing de L'Occitane utiliza el informe de eficacia de marketing especializado para medir la tasa de conversión potencial de una tienda. El informe les ha resultado útil porque les permite conocer más de cerca la respuesta de sus clientes durante eventos promocionales especiales o épocas festivas como Semana Santa y Navidad. Nuestro equipo colabora estrechamente con L'Occitane proporcionando directrices a los instaladores o comerciantes contratados para la gestión de los cables y la instalación de los mostradores. Además, nuestra oficina regional en el Reino Unido y Asia puede prestarles apoyo a través de servicios de mensajería instantánea como whatsapp, line, skype, etc., según le convenga a nuestro cliente.

Situación Actual

Número de contadores instalados al día	3
Número medio de contadores por tienda	1
Total de contadores instalados	98
Países en los que se han instalado contadoras	Reino Unido
Tiempo de implantación	1 mes



MÚSICA · MENSAJES · SEÑALIZACIÓN DIGITAL · CONTADOR DE PERSONAS · AUTOMATIZACIÓN · AROMA · SISTEMAS A/V · MANTENIMIENTOS

Competitividad de precios

Nuestros precios competitivos no sólo proporcionan una mayor penetración en el mercado de nuestro producto, sino que también limitan las tensiones de costes para las medianas y grandes empresas que requieren grandes cantidades de mostradores. El objetivo de L'Occitane era implantar sistemas de contadores de personas que pudieran instalarse rápidamente, tuvieran una larga vida útil (25 años), una baja rotación/reemplazo y un coste global inferior al de otros contadores de personas del mercado. Con la compra de nuestros contadores, L'Occitane se hace cargo de toda la cadena de valor añadido para gestionar los proyectos de los componentes de hardware y software de nuestros contadores Footfallcam. En última instancia, ofrecemos soluciones rentables para la instalación de su servidor, asesoramiento estratégico, sustitución gratuita de contadores defectuosos y asistencia continua en tiempo real.

Gestión del proyecto de lanzamiento

L'Occitane recibió en todo momento el apoyo a tiempo completo del equipo de expertos de Footfallcam. En un caso reciente, hemos observado un patrón de problema de luz sobreexpuesta en las tiendas de L'Occitane. Como la mayoría de las tiendas de L'Occitane tienen un gran logotipo reflectante en las baldosas del suelo, éste tiende a reflejar altas exposiciones de luz directamente en la cámara del mostrador (que está fijada perpendicularmente al suelo y junto a la luz del techo de la entrada), lo que compromete la precisión del recuento de pisadas. Para solucionar este problema, nuestro equipo de verificación ideó rápidamente una solución que consistía en aplicar el balance de blancos para contrarrestar la exposición al resplandor que se dirigía hacia la cámara.

Cómo utiliza nuestro cliente los datos analíticos

Al utilizar la Tasa de Conversión como su KPI clave, los directores regionales de L'Occitane pueden tener una mejor visión de cómo perciben sus clientes cada una de sus tiendas. De este modo, los directores pueden tomar decisiones colectivas adecuadas a la hora de maximizar la calidad de su tienda mediante la reasignación de personal y el posicionamiento de los productos. Para facilitar aún más el flujo de datos, los gestores pueden configurar y personalizar los informes de cada tienda para que se les envíen por correo electrónico de forma autónoma mediante la función de programación de correo electrónico disponible en nuestro sistema. El sistema del mostrador también es útil para hacer previsiones de afluencia, ya que posee un motor con capacidad para producir datos para los 7 días siguientes: lo que proporciona a los gerentes mayores herramientas para la toma de decisiones.