



GOLDEN WINGS

金翼大赛

智慧营销工具赛道

案例名称		万店掌AI客流系统在快鱼中的应用
参与方	申报企业	苏州万店掌网络科技有限公司
	应用企业	快鱼服饰有限公司
申报奖项类别		智慧营销工具
案例核心要素		AI客流系统
应用企业推荐语		基于AI视觉分析，万店掌系统对门店客流量进行精准统计和有效分析，降本增效的同时，发掘潜在经营增量，优化门店体验。

## 案例简述及辅助证明

快鱼服饰是一家倡导平民价格、超值服务的时尚休闲服品牌。2002年快鱼服饰创立浙江杭州，经过数十年的高速发展，快鱼品牌店铺已经基本覆盖全国近千城镇，**2021年门店数量已高达2000+家**，拥有超4000万会员。自身比较注重消费者体验，在终端较早推出了“最热服务”和“七天无理由退换货”服务。



### 痛点

门店管理  
广而多

数据收集  
应用难

需通过收集门店的全量数据，实现线下消费旅程管理，而客流量是其中的重要指标，其**数据的不准确性大大影响下一年判断**。

- 因门店数量过多，分布广，企业前期只根据系统内的业绩结果，和从门店**口中表述**的进店情况，来判断转化情况。
- 且受**技术限制**，人工汇总报告**成本高**，缺乏可视性数据集支撑企业关键决策，快速应对业绩暴跌等突发状况。

### 最终目的

- 人工智能驱动，降本的同时，管理效率最大化
- 管理工具系统化，完整的数据体系推动**良性循环**

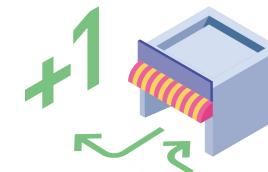


## 创新/突破

### ➤ AI客流分析

通过高清视频捕捉技术与人物动态追踪功能，快鱼结合场景区域划分，定制AI吊旗识别与镜头移动告警，实现对客流的**精准统计**。摄像设备嵌入的算法会参考人物体态、穿着等外部特征，实现**有效去重**（Re-ID 也称行人再识别技术），对门店应用场景中的店员、安保、重复进店顾客**有效过滤**。

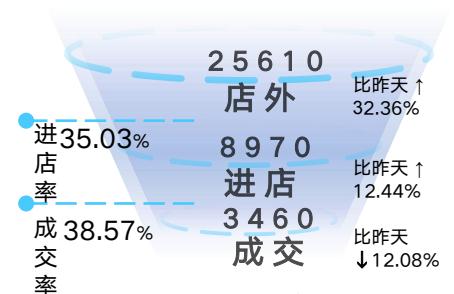
数据汇总后，万店掌云端系统便会输出丰富而实用的**分析报表**，如进过店客流量、进店率、转化率、顾客画像(年龄/性别)等信息。



精准计数



远程复查





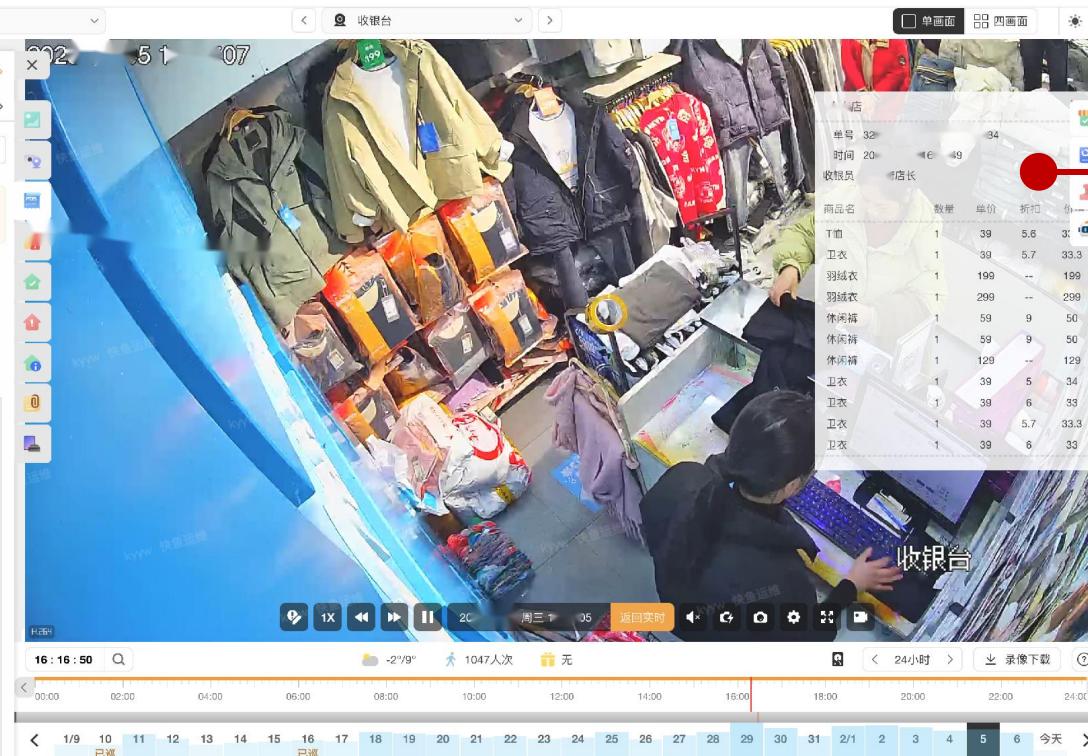
## 创新/突破 延伸①

### ➤ 员工营销规范：客流数据与视频巡检结合

通过门店客流均值数据，找出差异门店，回放视频，查看定点叫卖动作是否有执行（企业有定点叫卖动作）。区域经理每天通过定时任务查看门店叫卖情况，对于未叫卖发送待办单任务给门店。

定时抓拍配置			
任务名称		请输入任务名称	创建人
<a href="#">+新增定时抓拍</a>		<a href="#">批量删除</a>	<a href="#">搜索</a> <a href="#">重置</a>
	任务名称	执行日期	开始时间
<input type="checkbox"/>	门口叫卖检查-10点	每周日,一,二,三,四,五,六,10:00执行	2024-05-20
<input type="checkbox"/>	门口叫卖检查-14点	每周日,一,二,三,四,五,六,14:00执行	2024-05-20
<input type="checkbox"/>	门口叫卖检查-16点	每周日,一,二,三,四,五,六,16:00执行	2024-05-20
<input type="checkbox"/>	门口叫卖检查-18点	每周日,一,二,三,四,五,六,18:00执行	2024-05-20
<input type="checkbox"/>	门口叫卖	每周日,一,二,三,四,五,18:51执行	2024-04-30
<input type="checkbox"/>	店外吊旗巡检	每周日,一,二,三,四,五,09:30执行	2024-04-24
<input type="checkbox"/>	店内吊旗巡检	每周日,一,二,三,四,五,09:30执行	2024-04-24

## 创新/突破 延伸②



### ➤ 门店收银规范：客流数据与收银追溯结合

客流系统绑定收银追溯功能，分析有单无人，有人无单，内部会员卡收费、虚报假账等问题。

单号	32	时间	20 16 49	收银员	店长
商品名	数量	单价	折扣	价	税
T恤	1	39	5.6	33.3	
卫衣	1	39	5.7	33.3	
羽绒衣	1	199	--	199	
羽绒衣	1	299	--	299	
休闲裤	1	59	9	50	
休闲裤	1	59	9	50	
休闲裤	1	129	--	129	
卫衣	1	39	5	34	
卫衣	1	39	6	33	
卫衣	1	39	5.7	33.3	
卫衣	1	39	6	33	

## 案例阐述维度重点 (总计85分) 用户增长 (25分)

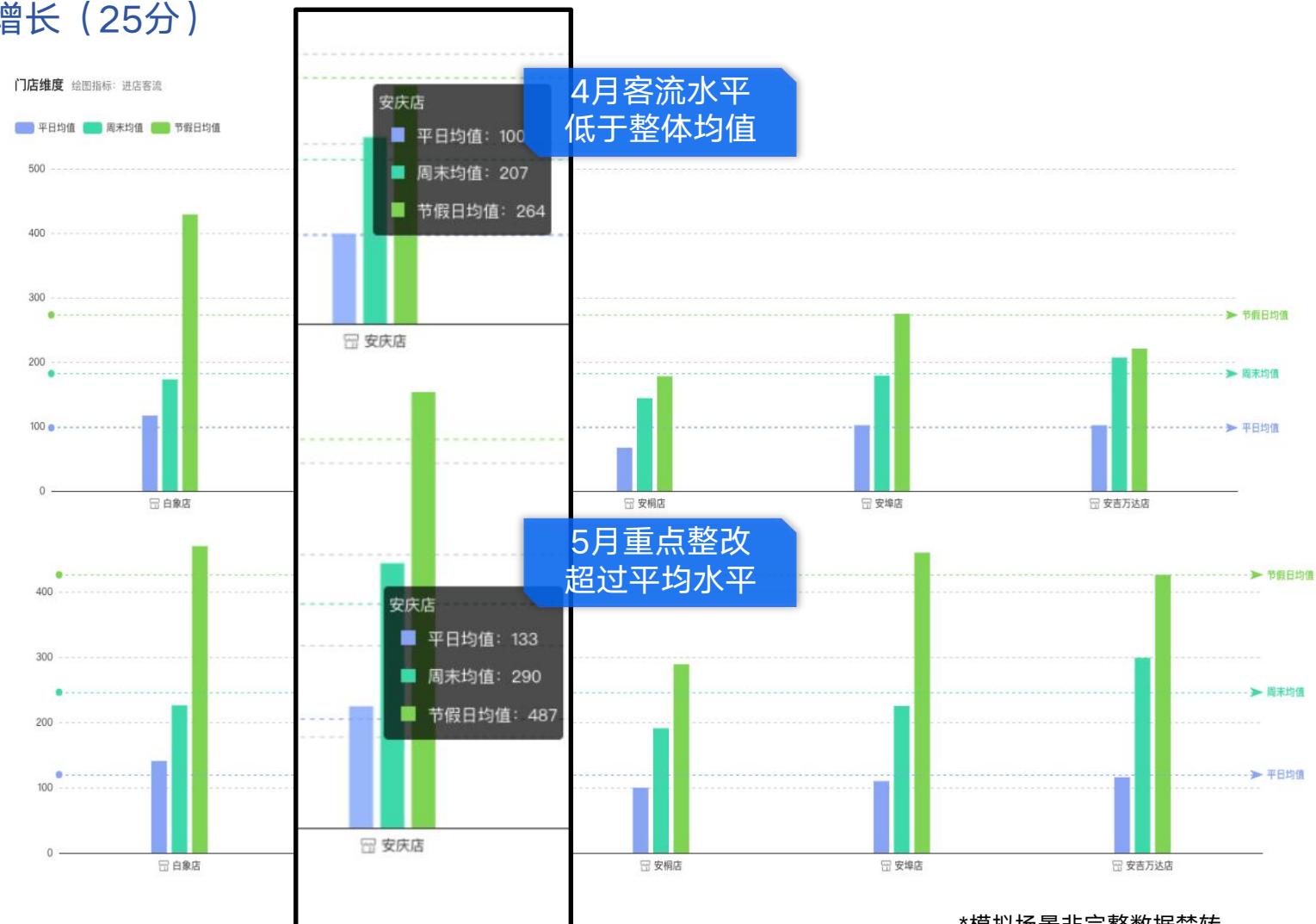
通过客流报表分析，快鱼可以发现潜在问题事件。

- 日常管理中，**主要是核查异常数据**，从内部管理着手挖掘更多客流增长。
- 2000+门店将客流系统与pos 系统打通，总部**保持每日拉取数据频次**，而店长当日习惯性看进店率数据，评估经营效益。

### 旺铺提早关门事件

该门店是快鱼某商场店拐角人流量大的旺铺，企业有设置不同标签，如景区店、商场店，以此来计算各类型门店客流均值。

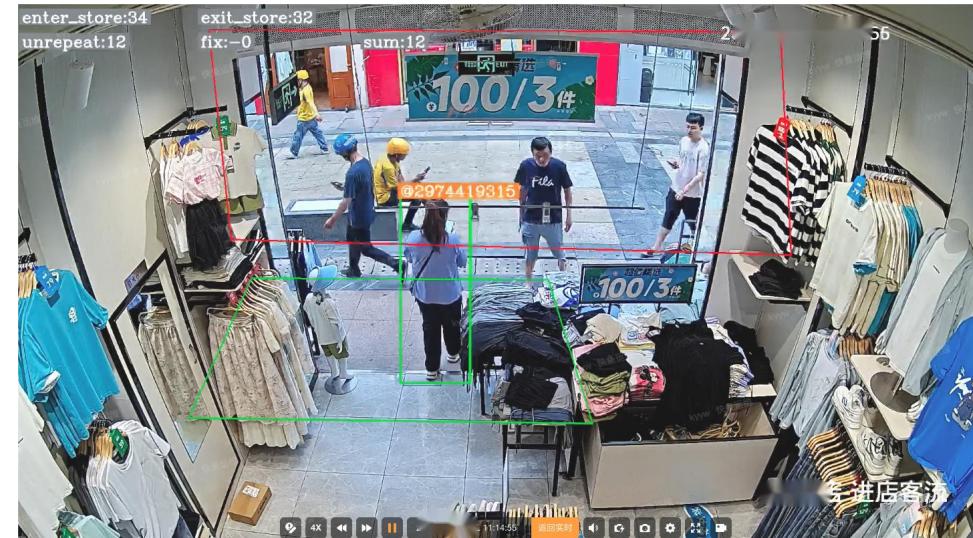
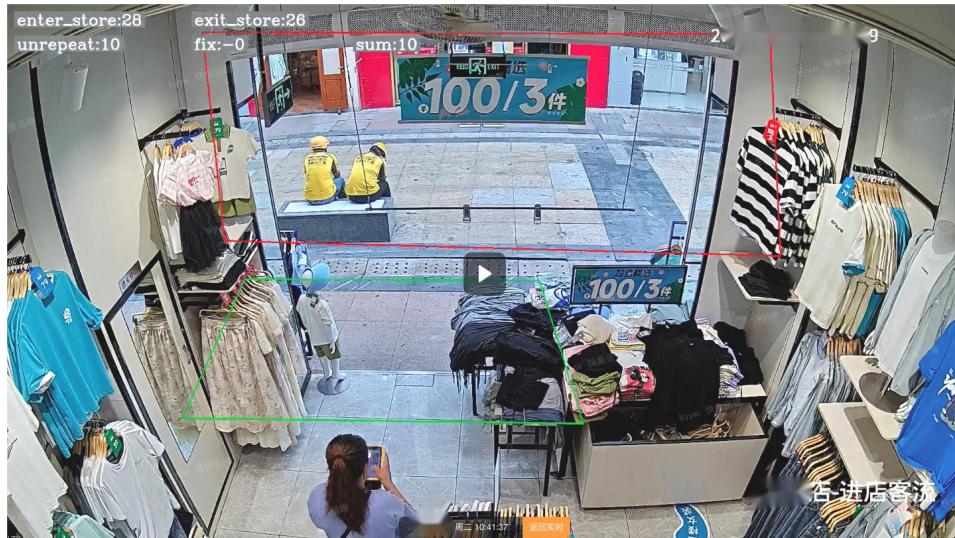
在查看客流数据时，发现该商超店**客流水平低于整体均值**，远程追溯监控发现店员：①总在门口不出去，不主动服务；②**7点50就关门**，白白浪费旺铺资源。



## 案例阐述维度重点 (总计85分)    用户增长 (25分)

快鱼某店 初始进店率为2%，跟进溯源，纠正问题，进店率提至8%以上。

6月发现最大根源 10:41 开始玩手机，至11:15有顾客进店收起手机。



门店名称	6月进店	7月进店	8月进店	9月进店	10月进店	11月进店	12月进店	迷你图
店	2.41%	2.64%	4.82%	6.26%	7.18%	6.91%	8.36%	

\*模拟场景非完整数据禁转

## 客户活跃度（15分）

- 快鱼为提高进店客流数据的准确性，通过AI对活动类型做分析，实现摄影头遮挡自动告警。

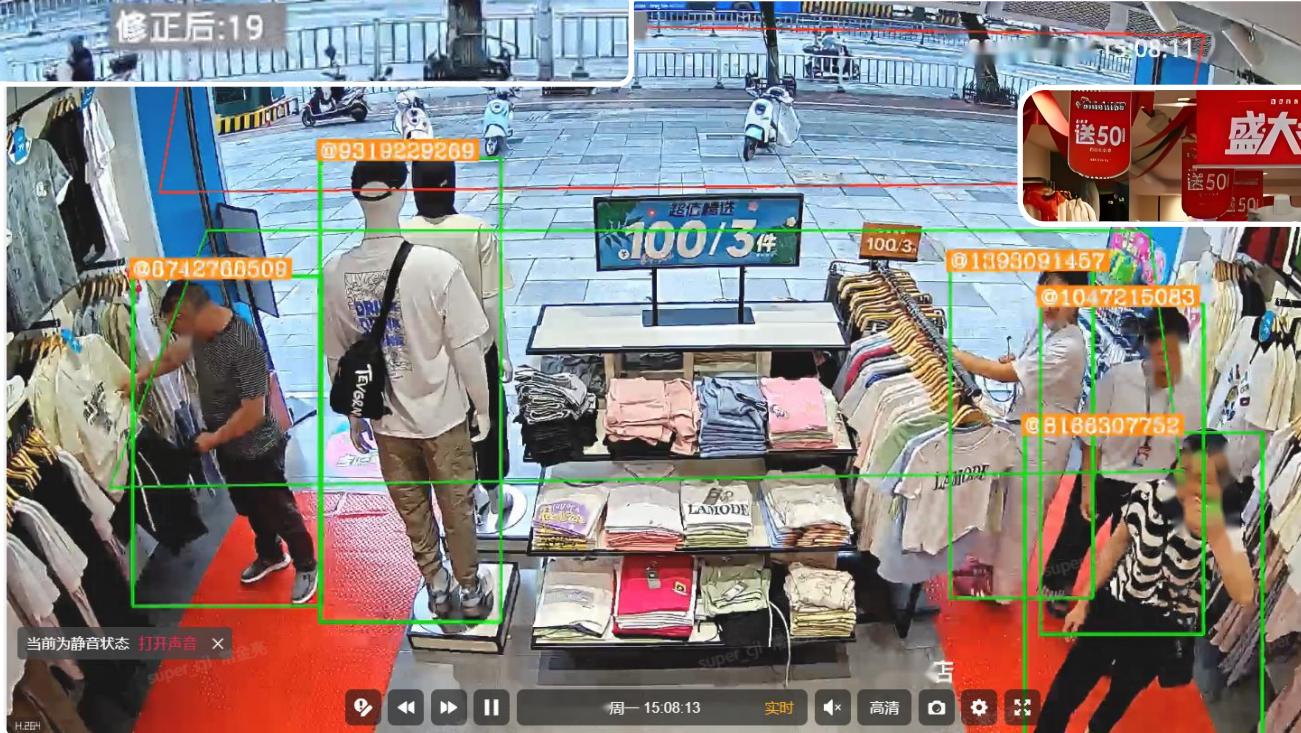


95.86%

客流计数精准度高达

店内，实现客流人数去重，每日进店实际单人次精准定位，与年龄性别标签收集。

店外，计算每日过店人数。

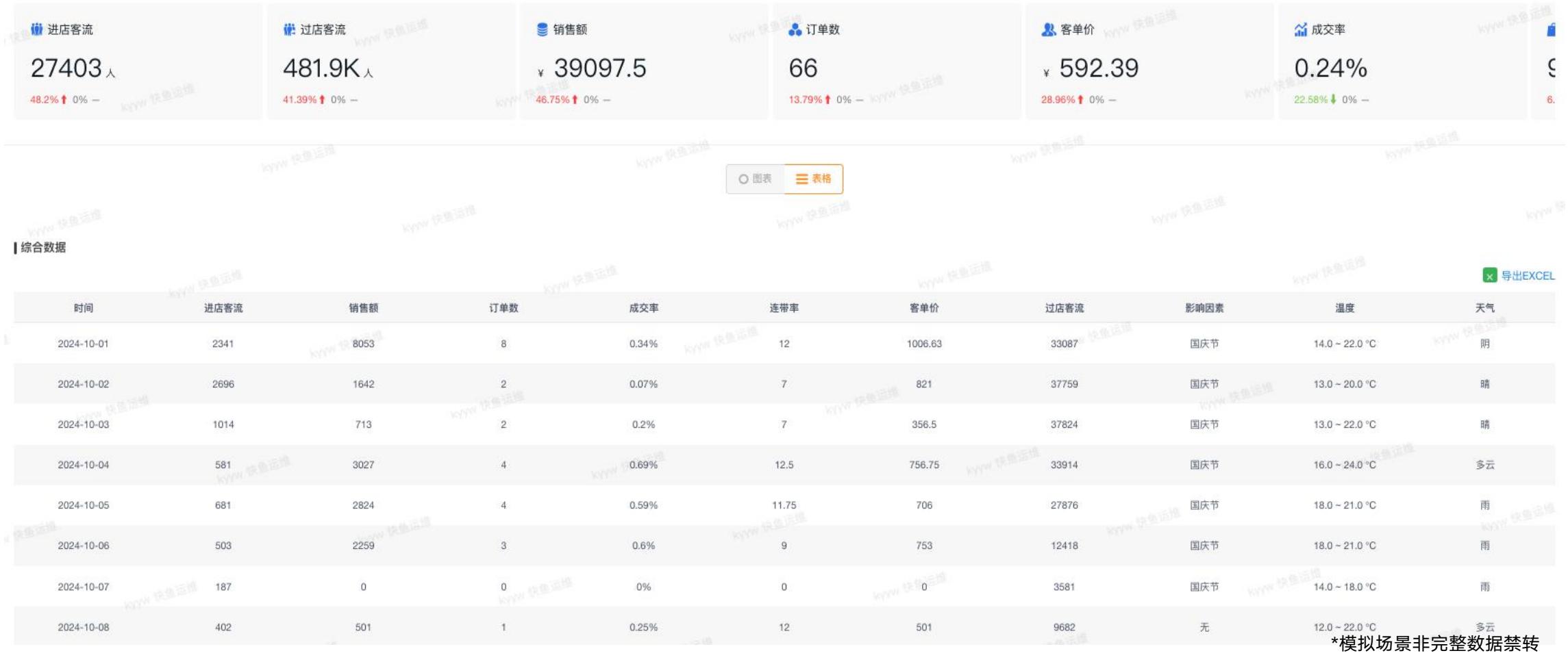


使用过程中，发现门店活动上方吊旗遮挡客流设备，新增定制需求AI吊旗识别。

并加入AI镜头移动告警，解决门店私自移动设备问题。

## 客户活跃度 (15分)

- 阶段性评估中，快鱼利用报表来判断特殊日子，如活动或假期的营销事件效果，以此调整活动方案，促销活动同期提升显著。



## 客户活跃度（15分）

- 快鱼内部使用该系统频率不断上升。随着2024年7月全面铺开2000+门店，无论是使用人数，人群范围（店长至总部）、各项环比数皆朝着稳步向上发展。

### 企业活跃度分析

导出excel

行业细分	企业名称	合作状态	合作年限	门店规模	客户类型
请选择行业	浙江快鱼供应链管理服务有限公司	请选择	请选择	请输入门店规模	请选择
运营人员	产品目录	时间范围			
请选择	请选择产品/模块/页面	月 2023/12 - 2023/12	查找	重置	

企业基础信息		活跃度信息									
行业	企业用户总数	有效用户数	累计活跃用户	活跃用户数	活跃用户环比	访问次数	访问频次	访问频次环比	活跃度	活跃度环比	平均停留时长(min)
浙江快鱼供应链管理服务有限公司 零售/服饰/综合服饰	78	78	32	29	+93.3%	886	30.6	-41%	90.6%	+15.6%	106.5

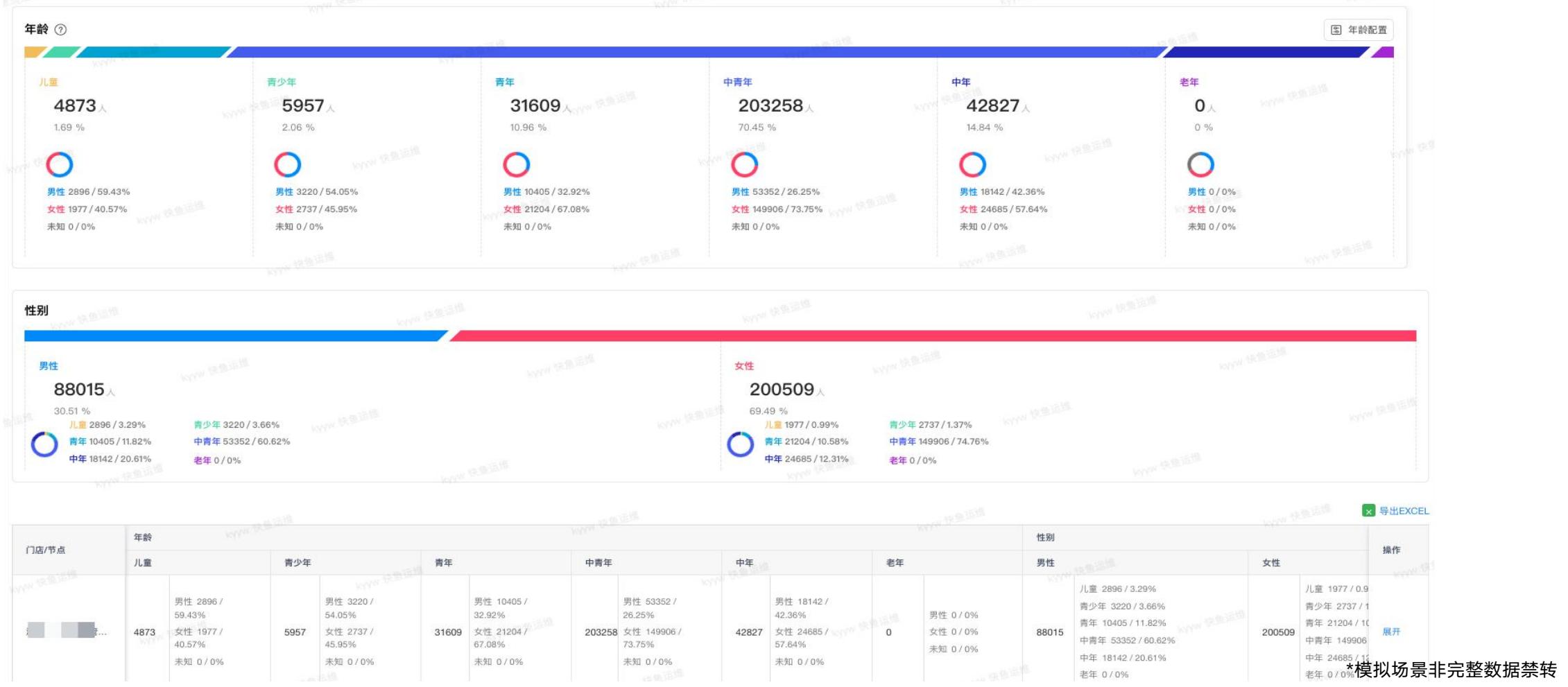
运营人员	产品目录	时间范围
请选择	请选择产品/模块/页面	月 2024/07 - 2024/07
查找	重置	

企业基础信息		活跃度信息									
行业	企业用户总数	有效用户数	累计活跃用户	活跃用户数	活跃用户环比	访问次数	访问频次	访问频次环比	活跃度	活跃度环比	平均停留时长(min)
浙江快鱼供应链管理服务有限公司 零售/服饰/综合服饰	410	410	1330	328	+57.7%	10430	31.8	+48.8%	24.7%	+6.9%	4

\*模拟场景非完整数据禁转

## 客户留存率 (15分)

- 年终复盘中，前期沉淀下的不同区域全年客流数据(包含进店率/成交率/顾客属性等)，为来年门店增长提供理论基础。



## 客户终身价值（30分）

### ● 无纸化运营，人效大幅提升

快鱼通过融入万店掌智慧客流系统，100%实现人工智能客流精准计数。

目前2000+门店全面接通智慧客流系统，总部约15人左右日常维护客流模块，保持每日数据拉取，较快了解各大区客流状况，店长也能从APP上查看当日客流数据，在次日晨会进行人员调整与策略修正。

### ● 数据价值沉淀，持续高质量增长

快鱼已将客流系统与pos等内部系统打通，通过客流数据，企业做到了：一看，店长养成每日看数据习惯；二用，根据数据聚焦重点店铺，帮扶改善；三复制，找出样板店进行高质量复制；四同频，持续分享数据背后意义，团队意识同频。

深度合作期间，数据价值重点沉淀：

- ①店铺复制：根据不同区域的客流量情况，快鱼可以找出样板店，挖掘背后行为进行复制，另外选择客流量较大的区域开设新店，提高品牌曝光度和销售机会。或是根据数据进行撤柜等动作；
- ②库存管理/人员排班：AI赋能下的客流系统能自动告警进店率过大/小与进店环比变动，客流量较大时期，门店能提前增加库存量/服务人员以满足市场需求，避免货调配不均与服务体验不到位；
- ③差异化营销：通过分析客流量高峰期，快鱼可以选择在这些时段推出促销活动或新品发布，以吸引更多顾客进店消费；
- ④市场趋势：发现某个区域某类人群在特定季节有显著增长，以此对某些季节性服装进行增产增货。

品 全部门店

2024/01

## 开店参考



武汉群光店

门店ID

2084

营业时间

01/01 - 12/01	
周一 - 周五	10:00-18:00
周六	12:30-14:30
周日	10:00-18:00
12/02 - 12/16	
周一 - 周六	09:30-09:30
12/17 - 12/31	
周一 - 周五	10:00-18:00
周六	10:00-18:00
周日	10:00-18:00

门店标签

旗舰店 高业绩

门店地址

武汉群光



进店客流

2.76万

☆ 排名 #8

平均停留时长

16分35秒

☆ 排名 #10

销售额

1.29万

☆ 排名 #2

成交率

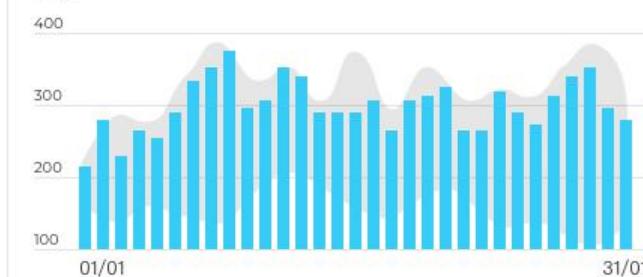
27.8%

☆ 排名 #1

真实客流 vs. 预测客流

预测客流 (最大) 预测客流 (最小) 真实客流

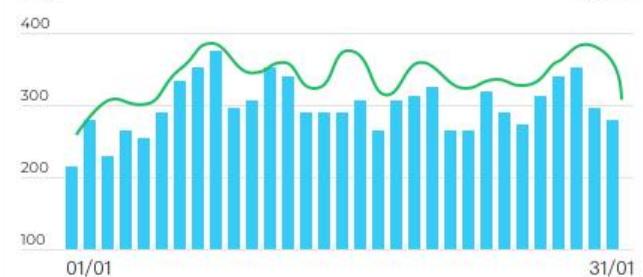
客流



客流 vs. 成交率

客流 成交率

客流



客流与店员比

6:1

客流与店员比时间分布 2024/01/10

有 80% 的时间店员与客流的配比 不是最佳的

店员过多: 70%

最优的: 20%

人手不足: 10%

小时段客流与员工比例 2024/01/10

客流



## 人员排班

店员过多 最优的 人手不足

客流分布 (均值)

工作日

客流

75

50

25

0

10:00

18:00

周末 &amp; 节假日

75

50

25

0

10:00

18:00

## 营销参考

客群统计

平均停留时长

工作日

客流

13.87%

13.05%

12.46%

12.44%

12.48%

周末 &amp; 节假日

客流

13.87%

13.05%

12.46%

12.44%

12.48%

客群规模



25%



38%



20%



17%

天气客流均值

客流

400

200

0

微风

多云

下雨

暴风雨

晴天