



Análisis de video en el sector minorista

Usos y consejos para su implementación

Para que el videoanálisis sea eficiente en un comercio minorista, se deben identificar las necesidades del lugar y saber de antemano qué uso podrá darse a los datos obtenidos a partir de las imágenes. La división seguridad de Tyco ofrece algunas consideraciones útiles para implementar este tipo de sistemas.

Hace cinco años, el análisis de video en aplicaciones minoristas prometía más de lo que finalmente ofreció: la idea de que al oprimir un botón se obtendría todo tipo de información nunca pudo materializarse. Así, las expectativas no fueron cumplidas y el análisis de video no pudo llegar a ser adoptado por el mercado minorista como se anticipaba en aquel momento.

Sin embargo, la tecnología ha progresado: el videoanálisis actual, como parte de una solución integrada para minoristas, puede ofrecer información útil tanto para la prevención de pérdidas como para la comercialización de los productos y la gestión de la empresa. Aunque todavía no es un mundo de configuraciones automáticas, el análisis de video, como parte de una solución integrada, puede potenciar las fortalezas de los minoristas cuando se toman el tiempo para entender de qué forma quieren usar el análisis e invierten en la infraestructura adecuada.

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES

Lo fundamental para una implementación efectiva es identificar con exactitud qué es lo que se espera de un programa de análisis de video. Esto es especialmente importante, ya que distintas aplicaciones requieren diferentes equipos, configuraciones y datos. Por ejemplo, si el departamento de prevención de pérdidas está interesado en investigar el robo por parte de los empleados o las transacciones ficticias que se llevan a cabo en las cajas registradoras, las cámaras deben ubicarse de modo que ofrezcan una línea de visión clara hacia la caja. Por otro lado, si la administración desea analizar cuánto tiempo esperan las personas en una fila y cuáles exhibidores de productos son los más efectivos, puede ser más ren-



El análisis de video para la prevención de pérdidas puede tener lugar en diferentes escenarios: una tienda minorista puede utilizarla para protegerse del crimen organizado, el robo de empleados o ambas circunstancias.

table utilizar una lente gran angular, que abarca un campo de visión más amplio.

PRINCIPALES APLICACIONES

La prevención de pérdidas y la mejora de las ventas y estrategias de comercialización son las dos aplicaciones principales de los sistemas de análisis de video en el sector minorista.

El uso de esta herramienta para la prevención de pérdidas puede tener lugar en diferentes escenarios y llevarse a cabo de distintas maneras o por distintos motivos. Una tienda minorista puede estar preocupada por el crimen organizado, el robo de empleados o por ambas razones. Así, por ejemplo, se puede emplear el análisis de video tanto en la cámara que monitorea la sección en la que se podría ver a un ladrón que intenta un robo, así como en la cámara ubicada en la habitación trasera, por donde se sospecha que los empleados puedan estar sustrayendo mercadería.

Los comerciantes deben definir sus necesidades de forma tan específica como sea posible. Por ejemplo, si están intentando parar la disminución del inventario debido a robos internos, robos externos o ambos factores; o si la gerencia está buscando entender imprecisiones en las transacciones que ocurren en determinadas cajas registradoras. También se deben especificar comportamientos o situaciones sobre las que el personal de la tienda deba recibir notificaciones, como el merodeo de personas sospechosas.

La integración entre un sistema de gestión de video y un sistema para puntos de venta minoristas también puede ayudar al personal de prevención de pérdidas con los informes de irregularidades: por ejemplo, para determinar si un cliente estuvo presente durante la cancelación de una transacción

en una caja registradora, lo cual, por lo general, permite establecer la diferencia entre una transacción válida y una fraudulenta. El uso del análisis de video combinado con los informes de irregularidades también puede ayudar a priorizar qué irregularidad visualizar, por ejemplo, llamando la atención cuando las etiquetas del Sistema de Vigilancia de Artículos (EAS, por sus siglas en inglés) hayan sido retiradas.

USO DE LOS DATOS

Debido a que los sistemas de análisis de video se configuran para obtener muchos datos, una tendencia natural de los minoristas es emplear algunos de esos datos con el objetivo de entender el comportamiento de sus clientes. Para utilizar las aplicaciones de comercialización, los desafíos más grandes que deben afrontar los minoristas consisten en determinar las situaciones específicas para las que desean los datos y la forma en que los desean. De la misma manera, decidir quién manipulará los datos es igual de importante que establecer qué datos se desean ver.

Un elemento final que es importante tener en cuenta para elegir el programa de análisis de video indicado es asegurarse de que la compañía proveedora y la encargada de la instalación tengan permanencia en el mercado, experiencia en estos sistemas y que sean capaces de satisfacer las necesidades de la organización. Hay una gran oferta de compañías de análisis de video en el mercado, pero es probable que no todas ellas sigan en circulación dentro de cinco años. Por lo tanto, tomarse el tiempo para encontrar un proveedor que satisfaga las necesidades de la organización y que se convierta en un aliado a largo plazo es la última pieza clave en la implementación del análisis de video. ■