

WHITEPAPER DI MARCH NETWORKS

Incremento della Redditività nei Negozi Specializzati

Una panoramica completa della vostra attività grazie all'integrazione tra dati transattivi e video

Indice

Introduzione.....	1
Interventi Proattivi Anziché Reattivi.....	1
Un Taglio Netto alle Perdite	2
Checklist e Best Practice	4
Tecnologia Collaudata	4
Integrazione Centralizzata di Terminali POS.....	5
L'Importanza dell'Analisi Video	6
Sicurezza e Marketing	6
Conclusioni	7
March Networks	7

Introduzione

Il settore del commercio al dettaglio è sempre stato un ambiente altamente competitivo, soprattutto per quanto riguarda i negozi specializzati, dove la competizione di outlet, grandi magazzini, megastore ed e-commerce è particolarmente intensa. La vendita di abbigliamento, elettronica, ricambi per auto, forniture per ufficio, libri, articoli per la casa, attrezzature sportive e altri prodotti dipende spesso da fattori su cui il rivenditore non può avere alcun controllo. Questi fattori includono l'andamento generale dell'economia, il reddito disponibile e la capacità di spesa dei consumatori, e possono esercitare molta pressione sui negozi specializzati.

Anche il marchio svolge un ruolo importante, soprattutto in periodo di crisi. La fedeltà dei consumatori è fortemente influenzata dalla reputazione e dalla fiducia di cui gode un particolare marchio o una certa azienda. Non vi è dubbio che la fedeltà al marchio è legata a fattori quali l'aspetto e al design dei punti vendita, il livello di servizio al cliente e l'esperienza di acquisto percepita. I rivenditori specializzati lavorano più di chiunque altro per costruire e proteggere il loro marchio, oltre che per competere in termini di qualità e design dei prodotti.

Direttori e proprietari possono migliorare notevolmente l'esperienza di acquisto all'interno dei loro negozi attraverso l'identificazione delle aree critiche e il conseguente miglioramento del servizio al cliente. Inoltre, combinando video ad alta qualità proveniente dalle telecamere di video sorveglianza alle applicazioni di business intelligence di ultima generazione, possono ridurre le perdite dovute a frodi e furti, migliorare il servizio ai clienti e aumentare di conseguenza i profitti.

Questo whitepaper presenta alcune delle sfide che i rivenditori specializzati devono affrontare e propone metodi efficaci per superarle, attraverso l'uso di soluzioni specifiche di video sorveglianza che integrano innovativi software di business intelligence.

Interventi Proattivi Anziché Reattivi

Secondo il rapporto "Global Retail Theft Barometer", le perdite stimate nel settore della vendita al dettaglio nel 2013 ammontano (a livello globale) a circa 128 miliardi di dollari, e il 35 per cento circa di tali perdite riguarda i negozi specializzati. Come i rivenditori sanno, investimenti mirati nel settore tecnologico possono contribuire a frenare questa preoccupante tendenza, agendo soprattutto sui furti di merce. La stessa inchiesta ha appurato che il 13 per cento dei rivenditori dichiara un aumento globale del 10 per cento delle spese di prevenzione delle perdite, in particolare per contrastare i furti di merce costosa, in netta crescita rispetto al passato, dove gran parte delle perdite era dovuta a merce di scarso valore.

Le perdite stimate nel settore della vendita al dettaglio ammontano (a livello globale) a 128 miliardi di dollari, e il 35 per cento circa di tali perdite riguarda i negozi specializzati.



Uno degli strumenti utilizzati nella battaglia per proteggere i profitti era il classico sistema di video sorveglianza, tradizionalmente utilizzato per fornire gli elementi di prova di furti già avvenuti. Ciò significava passare lunghe ore alla ricerca di un particolare evento dopo che si era già verificato e gli accertamenti erano quasi sempre reattivi. Tali sistemi erano indipendenti, non collegati in rete (neanche a livello locale) e spesso associati a dispositivi economici e inaffidabili.

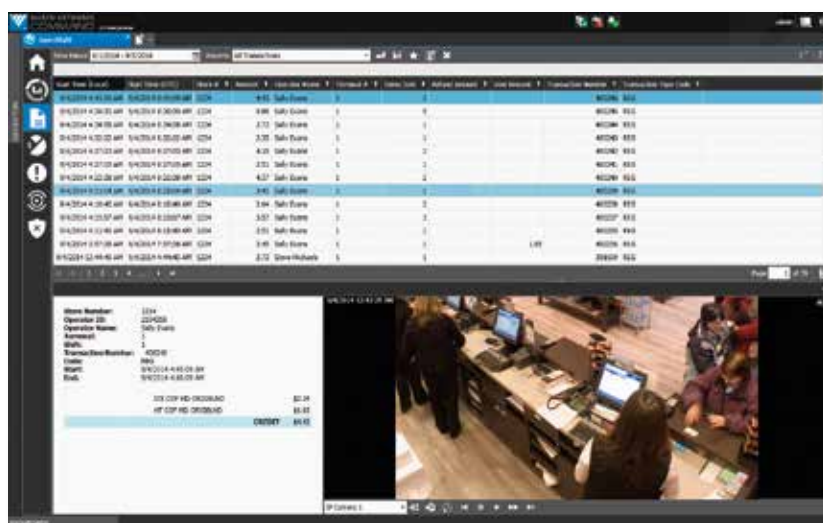
I tempi, per fortuna, sono cambiati. Le soluzioni full-IP di video sorveglianza di ultima generazione sono connesse in rete e accessibili da remoto. Molte di queste soluzioni si integrano facilmente con altri sistemi — per esempio controllo degli accessi e dei punti vendita — per fornire dati in tempo reale e strumenti più rapidi di indagine in grado di coprire l'intera catena di negozi.

Un Taglio Netto alle Perdite

La combinazione tra video estremamente nitidi e report basati sui dati transattivi del punto vendita, consente agli esperti in prevenzione delle perdite di individuare rapidamente le transazioni sospette e adottare le necessarie azioni correttive. Searchlight è la nuova applicazione browser-based integrata nella suite di gestione video Command che permette di trasmettere notifiche istantanee a chiunque, in qualunque luogo, e di portare a termine un'indagine completa con pochi clic. Si tratta di un software molto semplice e intuitivo da utilizzare, tanto da contenere al minimo le spese di formazione del personale. Una delle caratteristiche vincenti di Searchlight è la praticità rispetto ai tipici metodi di accertamento, in cui gli analisti devono recarsi in negozio per acquisire la prova video o condurre accertamenti a distanza, negozio per negozio, per costruire un caso e compilare un report dettagliato: Searchlight permette infatti di accedere a tutti i negozi da remoto ed esportare filmati, ricevute, immagini e note in casi completi.

March Networks® Searchlight™ for Retail invia notifiche, integra le prove e consente agli utenti di personalizzare un report in pochi semplici passi. La dashboard contiene tutte le funzioni necessarie per accedere direttamente alle informazioni necessarie. Ad esempio, se il team di analisti si sta concentrando sull'uso dei coupon di una campagna vendite stagionale, Searchlight può fornire collegamenti diretti a quelle specifiche transazioni, con possibilità di effettuare l'analisi per negozio ed esaminare le registrazioni video per la conferma visiva. Le ricerche più comuni sulle transazioni a maggior rischio come quelle nulle, senza vendita, articoli cancellati o sconti possono inoltre essere incluse nei report di eccezione quotidiani, permettendo ai responsabili di verificare rapidamente se una transazione è legittima o sospetta. Il software è veloce, semplice ed efficace, e consente ai rivenditori specializzati di ridurre drasticamente i tempi di accertamento.

Searchlight è veloce, semplice ed efficace, e consente ai rivenditori specializzati di ridurre drasticamente i tempi di accertamento.



Un vantaggio immediato dei minori tempi di indagine è la possibilità di intervenire sui problemi quando si verificano e di considerare anche i casi meno importanti che, generalmente, vengono trascurati per mancanza di tempo e risorse. L'esperienza ha dimostrato che taccheggiatori e truffatori si rendono immediatamente conto del miglioramento dei sistemi di controlli, divenendo di fatto un efficacissimo deterrente. Un proprietario che utilizza il sistema ogni giorno, ad esempio, potrebbe ridurre nettamente le perdite e aumentare il margine di profitto.



Le attività sospette all'interno del punto vendita sono spesso la preoccupazione principale, ma ci sono altre importanti situazioni da considerare come il furto di merci in magazzino o il danneggiamento della merce esposta. I sistemi di video sorveglianza con funzioni analisi del video forniscono importanti informazioni su tutta una serie di eventi sospetti, come l'accesso di clienti in aree non autorizzate o la permanenza non motivata di fronte a particolari articoli. Grazie all'integrazione di dati transattivi e video, il direttore di negozio o l'addetto alla video sorveglianza del negozio può rapidamente determinare che cosa stia realmente succedendo.

Un sensore sistemato in corrispondenza di un'uscita posteriore o della porta dell'ufficio del direttore, ad esempio, fa scattare un allarme ogni volta che viene superato. Gli algoritmi di analisi video, invece, possono fare scattare un allarme quando una persona è presente in una determinata zona oltre un certo intervallo di tempo; in questo caso, potrebbe trattarsi di qualcuno con cattive intenzioni o di un cliente che ha bisogno di aiuto nella scelta di un prodotto.

Quest'ultima funzione di analisi può essere utilizzata anche per rilevare l'assenza di movimento ed evidenziare, ad esempio, l'esecuzione di transazioni in assenza di clienti, segnale di una possibile truffa.

Quando sono richiesti elementi di prova di situazioni più serie, come furti sistematici o atti di vandalismo, Searchlight for Retail fornisce dati e immagini ad alta qualità, compilandoli e formattandoli in un report di facile lettura. La velocità di intervento e la completezza e precisione delle prove possono tradursi in un taglio delle perdite quantificabile in migliaia di euro all'anno.

Il rapporto "25th Annual Retail Theft Survey", ad esempio, ha rivelato che nel 2012 i rivenditori hanno recuperato oltre 50 milioni di dollari dai taccheggiatori, molto di più che nel 2011. Se l'azione legale è inevitabile e un caso passa in tribunale, le prove acquisite mediante i registratori e le analisi dei dati di March Networks diventano fondamentali in aula.

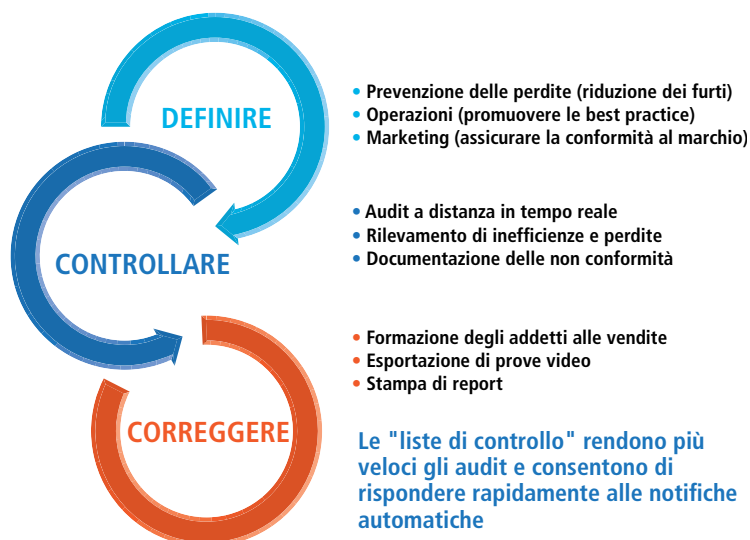
Checklist e Best Practice

Proprietari e direttori di negozio sanno che rafforzare le best practice può rappresentare un grande passo avanti verso il miglioramento delle prestazioni. Le "Checklist" personalizzate di Searchlight possono diventare un modo diretto e veloce di tenere sotto controllo l'efficienza operativa: tutti i vostri negozi aprono e chiudono puntualmente? Quanto sono puliti e organizzati? Espositori, promozioni e segnaletica sono coerenti in ogni negozio?

Utilizzando le funzioni di controllo dei negozi, i direttori possono leggere rapidamente report quotidiani, completi di data/ora esatta, scontrini e immagini video acquisite dalle telecamere di sorveglianza di ogni negozio. Non c'è alcun bisogno di utilizzare un software complesso per ordinare i dati o selezionare le telecamere; è sufficiente selezionare quali dati includere nel report e iniziare a esaminare la conformità del punto vendita desiderato.

L'adozione delle best practice dei punti vendita più virtuosi in tutta la catena di negozi può aumentare la soddisfazione del cliente in modo significativo.

Anche se i sistemi di video sorveglianza vengono ancora utilizzati per acquisire le prove di infortuni, cadute, furti e altri incidenti, le nuove soluzioni video attualmente disponibili sono divenute indispensabili per le loro capacità di analisi e controllo. La supervisione periodica sul posto non può essere eliminata completamente, ma gli strumenti di controllo a distanza fornisce una visione molto più completa dei negozi.



Tecnologia Collaudata

A causa della scarsa stabilità degli antiquati sistemi analogici, l'affidabilità dei dispositivi di video sorveglianza è ancora considerata con un certo scetticismo. Gli NVR March Networks di ultima generazione, tuttavia, sono così robusti da escludere totalmente questi problemi.

I fattori più critici di memorizzazione e connettività vengono monitorati costantemente, sia localmente che a distanza, e la ridondanza integrata garantisce che il video non venga mai perso. Inoltre, le innovative telecamere IP, con memorizzazione locale e tecnologia brevettata Shadow Archive™, continuano a registrare senza problemi anche in caso di interruzioni di rete.

La gamma di NVR ibridi 6700 Series di March Networks, in grado di supportare da 4 a 32 canali, offre una notevole flessibilità di configurazione del sistema.

Inoltre, la capacità ibrida consente di sfruttare gli investimenti effettuati in telecamere analogiche e cablaggio permettendo, nel contempo, di prevedere un percorso di passaggio alle telecamere IP ad alta definizione. Per gli amministratori di sistema, questa architettura comporta il poter aggiornare facilmente firmware e software attraverso la rete, in modo da rendere straordinariamente efficiente la gestione centralizzata e il monitoraggio dello stato di sistemi distribuiti su un ampio numero di siti.

"In tutti gli USA, abbiamo installato circa 2.500 NVR di March Networks e solo uno o due di loro ci hanno dato problemi negli ultimi due anni."

— Darin Crofts,
LP Manager, Woolworths Ltd.

Woolworths
the fresh food people



Uno dei più grandi impianti al mondo di video sorveglianza nel settore del commercio al dettaglio — costituito da circa 30000 registratori — testimonia l'eccezionale capacità della gestione centralizzata delle soluzioni per la gestione video March Networks. È sufficiente un piccolo team riunito in una singola postazione per gestire l'amministrazione e la manutenzione dell'intero sistema.

L'installazione di un sistema full-IP offre anche un ulteriore vantaggio: la crescita nel settore dei negozi specializzati è spesso affidata all'apertura di nuovi negozi in luoghi distanti tra loro. Il traffico di rete aumenta in maniera proporzionale, insieme alla necessità di recuperare e memorizzare in sicurezza i dati in un database centrale attraverso la rete aziendale. In questo caso, la trasmissione di video con la possibilità di adattare la qualità delle immagini alla larghezza di banda, previene la congestione della rete e salvaguarda la velocità dei dati per tutti gli utenti aziendali.



Se un componente della rete video si guasta, il sistema avvisa immediatamente gli amministratori che, di conseguenza, possono intraprendere azioni correttive riparando il software a distanza o sostituendo in tempi brevi l'hardware difettoso. Anche la manomissione accidentale o intenzionale (una telecamera bloccata o non allineata, un cavo scollegato o tagliato) fa scattare un allarme, facendo in modo che i problemi critici non siano ignorati.

Integrazione Centralizzata dei Terminali POS

Non c'è dubbio che una parte importante degli elementi di prova di un caso viene fornita dall'integrazione e dal playback sincronizzato di dati e video. La possibilità di accedere ai dati di tutti i punti vendita attraverso un unico collegamento diretto e sicuro con un server centrale elimina il bisogno di centinaia di singole connessioni. Questa capacità centralizzata consente a supervisori e direttori di verificare reclami, identificare i furti e cercare transazioni ed eventi sospetti in tutti i negozi, simultaneamente. Con i più tradizionali sistemi TVCC, è necessario disporre di personale il cui compito è analizzare migliaia di transazioni e quindi cercare manualmente i relativi filmati, mentre un sistema centralizzato con integrazione di terminali POS consente di ridurre drasticamente i tempi di indagine, utilizzando lo staff dedicato alla sicurezza in modo migliore. L'architettura software di Searchlight permette di integrare qualunque terminale POS, sviluppando in tempi relativamente brevi convertitori dei dati delle transazioni. In questo modo è possibile raccogliere i dati transattivi provenienti da tutti i negozi e tutti i terminali POS installati in un unico database, da cui è possibile estrarre report personalizzati.

"Avevamo bisogno di una soluzione end-to-end che fosse affidabile, semplice da utilizzare e che ci aiutasse a ridurre drasticamente le perdite dovute a furti. Era anche molto importante che potessimo esaminare rapidamente i video archiviati senza pregiudicare l'operatività della nostra rete. Abbiamo scelto la soluzione composta da Command e Searchlight proprio perché si distingue realmente dagli altri sistemi che abbiamo valutato."

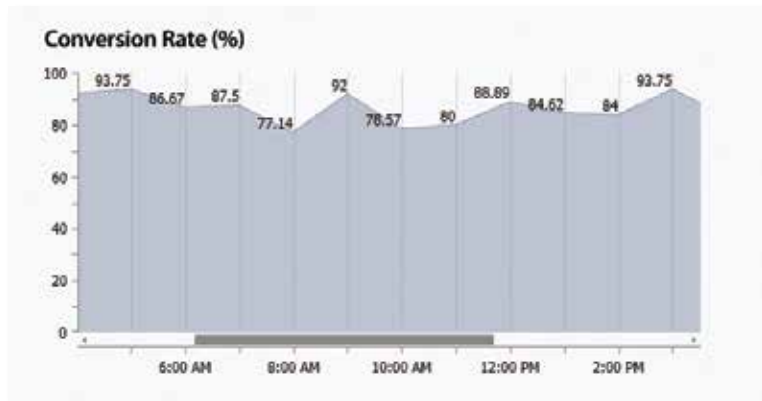
— Mark Anderson,
Director of Loss Prevention, Tommy Bahama Group

Tommy Bahama®

L'importanza dell'Analisi Video

Per i rivenditori, la capacità di scoprire il comportamento dei clienti e di disporre di indicatori prestazionali è un prezioso vantaggio che offre l'opportunità di rendere più efficienti i negozi. L'integrazione dei dati provenienti dall'analisi video (conteggio persone, monitoraggio code e calcolo tempo di sosta in aree specifiche) e dei dati transattivi permettono di ottenere importantissime statistiche e grafici sulle principali attività e sul comportamento dei clienti.

Per esempio, confrontando il numero di clienti entrati in un negozio con il numero di scontrini staccati, Searchlight for Retail può identificare il tasso di conversione di quel negozio, ovvero quanti potenziali clienti hanno effettivamente compiuto degli acquisti. Essere in grado di confrontare queste tendenze nel tempo, tra negozi differenti, in giorni o turni differenti, è di importanza vitale per comprendere il comportamento dei clienti e come intervenire per aumentare vendite e profitti.



Le funzioni di analisi possono anche indicare quanti clienti si trovano all'interno del negozio in un determinato momento e quale percentuale di quei clienti rimane in una particolare zona per un certo periodo di tempo. Tutti questi dati possono poi essere utilizzati per valutare, per esempio, se è necessario potenziare lo staff assumendo nuovo personale, o una particolare offerta o promozione sta riscuotendo il successo preventivato o meno.

La capacità di identificare il numero medio di persone in coda, i tempi medi di attesa e l'ora o il giorno di maggiore afflusso può rappresentare uno strumento vitale per garantire un servizio ottimale al cliente e per scoprire i punti deboli di ogni negozio.

Sicurezza e Marketing

I rivenditori non si affidano ai nuovi sistemi di video sorveglianza solo per garantire la sicurezza di staff e clienti e per prevenire le perdite: addetti al marketing, alle risorse umane e alla sicurezza si affidano al video catturato dalle telecamere di video sorveglianza per esaminare da remoto e confrontare le situazioni in diversi luoghi. Il tutto naturalmente nel pieno rispetto della privacy di clienti e dipendenti, da sempre garantita dai software e dispositivi March Networks con funzionalità quali privacy patch, diritti utente granulari personalizzabili per funzionalità, risorsa e data/ora, crittazione del video e supporto per i certificati di identificazioni contenuti su token USB e smart card.

Monitorare a distanza una campagna promozionale per controllare come reagiscono i clienti a una nuova offerta, consente di avere un riscontro immediato sulla sua efficacia. Controllare gli stand vicino alle casse per comprendere le dinamiche di acquisto impulsivo o valutare l'impatto di una nuova insegna sui livelli di vendita sono elementi di notevole interesse per chi si occupa di marketing.

I responsabili della sicurezza, invece, possono controllare rapidamente se i protocolli di sicurezza sono rispettati, se le uscite dal negozio sono libere da ostacoli e se gli estintori sono al loro posto. Se un cliente si ferisce in qualche modo all'interno di un negozio, possono rapidamente accedere alle registrazioni video per verificare gli eventi che hanno portato a quelle lesioni. La prova video, inoltre, può rappresentare un prezioso supporto in caso di reclami e contestazioni.

Controllare gli stand vicino alle casse per comprendere le dinamiche di acquisto impulsivo o valutare l'impatto di una nuova insegna sui livelli di vendita sono elementi di notevole interesse per chi si occupa di marketing.

Conclusioni

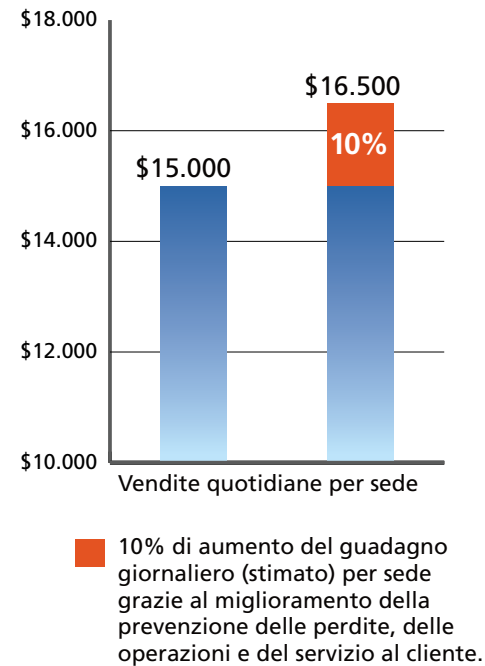
Gli impianti di video sorveglianza, da sistemi puramente amministrativi e reattivi sono diventati strumenti di business proattivi, in grado di fornire dati "intelligenti" in tempo reale che possono ridurre le perdite e incrementare i profitti.

Chi si occupa di operazioni, marketing e sicurezza può:

- Aumentare i guadagni del 10 percento o più
- Ridurre drasticamente i tempi di accertamento
- Controllare tutta le rete di negozi da un'unica postazione
- Creare casi precisi e completi

Offrendo una visuale generale su decine o centinaia di negozi, le soluzioni March Networks forniscono gli strumenti di analisi e pianificazione che permettono ai rivenditori specializzati di assumere decisioni chiave e di rendere più redditizie le loro aziende.

Aumento delle vendite del 10%



Informazioni su March Networks

March Networks è fornitore leader di soluzioni video IP intelligenti utilizzate da rivenditori e banche di tutto il mondo per aumentare sicurezza, migliorare le operazioni e ridurre le perdite in modo significativo. La soluzione "Retail" March Networks include gestione video centralizzata, potenti NVR ibridi, telecamere ed encoder IP, algoritmi di analisi video e potenti applicazioni software – come Searchlight for Retail - appositamente sviluppate per aiutare i rivenditori ad aumentare i profitti. Per saperne di più, visitate il sito www.marchnetworks.com.

Nord America+1 800 563 5564
America Latina.....+5255 5259 9511
Europa.....+39 0362 17935
Asia.....+65 6818 0963
Australia e Nuova Zelanda...+61 1300 089 419
Middle East e Africa.....+971 4 399 5525

Copyright © 2015. March Networks, An Infinova Company. Tutti i diritti riservati. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a cambiamenti. MARCH NETWORKS, Shadow Archive, March Networks Command, March Networks Searchlight, March Networks RideSafe e il logo MARCH NETWORKS, sono marchi registrati di March Networks Corporation. Infinova è un marchio registrato di Infinova Corporation. Tutti gli altri marchi registrati sono di proprietà dei rispettivi titolari. 060-3181-IT-B
marchnetworks.com

