PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 21 - numero 4603 di Lunedì 16 dicembre 2019

Videosorveglianza intelligente nei centri commerciali

Cresce il numero dei centri commerciali che utilizzano gli impianti di videosorveglianza per un sofisticato controllo dei clienti, con significativi miglioramenti del servizio offerto.

Gli impianti di videosorveglianza sono da sempre presenti nei centri commerciali. Inizialmente l'applicazione primaria era legata a funzioni di security, perché le immagini potevano permettere di mettere in evidenza tentativi di taccheggio, ad esercizio commerciale aperto, ed intrusioni, ad esercizio commerciale chiuso. Oggi gli impianti di videosorveglianza stanno invece assumendo un ruolo completamente diverso, come i lettori potranno osservare da questa rapida rassegna delle più recenti applicazioni pratiche.

Cominciamo ad utilizzare gli impianti di videosorveglianza per il monitoraggio delle code alle casse. È evidente che il titolare del centro commerciale deve trovare un equilibrio fra il tempo di attesa alle casse e il costo di una cassa aperta. La disponibilità di un applicativo intelligente, che è in grado di rilevare la lunghezza di una coda, davanti a una cassa aperta, permette di introdurre parametri decisionali, che consentono al direttore dell'esercizio commerciale di decidere quando il tempo di attesa sta diventando troppo lungo, con effetti negativi sulla qualità del servizio. A questo punto si apre una nuova cassa e si offre un servizio migliore alla clientela.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0551] ?#>

Un'altra interessante applicazione riguarda invece le modalità con cui deve essere allestito il parco dei banconi, con la distribuzione delle merci sugli scaffali. In linea generale, i supermercati appartenenti a una stessa catena cercano di distribuire i prodotti in maniera uniforme, nei vari centri commerciali, per rendere più facile l'acquisto per i clienti che frequentano i negozi della catena. Il problema nasce quando si decide di modificare la distribuzione dei prodotti negli scaffali, perché possono essere presenti numerose soluzioni, che debbono essere compatibili con il gradimento del cliente e con una più appropriata esposizione delle merci stesse. In questo caso si interviene in parallelo su tre o quattro centri commerciali, effettuando allestimenti tra loro diversi. L'impianto di videosorveglianza è in grado di tenere sotto controllo il movimento dei visitatori, in modo da poter ricostruire a posteriori come cambiano i flussi dei visitatori, rispetto all'allestimento tradizionale del centro commerciale. Mettendo a confronto il movimento dei flussi dei visitatori nelle diverse soluzioni allestite, è relativamente semplice individuare quale soluzione sia quella che permette di ottimizzare la movimentazione dei clienti, raggiungendo al contempo l'obiettivo di differente distribuzione, ricercato dalla direzione dell'esercizio. Chi scrive ha avuto modo di vedere in pratica questi applicativi, ed ha ricavato una impressione veramente straordinaria, circa la ottimizzazione del servizio che può essere reso, soprattutto per diretto confronto fra diverse soluzioni.

Ma si può fare di più e di meglio.

Ad esempio, oggi sono sempre più frequenti i posti cassa self-service, laddove il cliente arriva con il carrello con i prodotti e provvede in proprio alla scansione del codice a barre ed al pagamento. Anche se comunque è sempre presente, apparentemente per aiutare il cliente, ma in realtà per tenerlo sotto controllo, un addetto commerciale, la soluzione a molti clienti piace, perché in genere il transito è più veloce.

Il problema nasce quando il cliente deve presentare il codice a barre all'apposito lettore, perché il prodotto venga riconosciuto e addebitato nella fattura finale.

Spesso questo codice non è facilmente individuabile o vi sono difficoltà di lettura. In questo caso un operatore alla cassa può digitare il codice numerico, ma il cliente ha indubbiamente molte difficoltà. Ecco dove intervengono gli applicativi di intelligenza artificiale, che imparano a riconoscere l'oggetto, acquistato dal cliente, anche senza dover leggere il codice a barre. L'intelligenza artificiale ha già memorizzato le dimensioni approssimative e il colore dell'imballo, e con questi parametri non è difficile riuscire a identificare accuratamente l'oggetto stesso. Soluzioni di questo tipo, talvolta abbinate al fatto che l'oggetto deve essere depositato per qualche istante su una piatto-bilancia, che offre un ulteriore parametro di valutazione, permettono di accelerare in misura sorprendente il tempo di controllo ed addebito della spesa del cliente.

L'esperienza dimostra che un cliente soddisfatto, utilizzando la cassa self-service, tende a utilizzarla sempre più spesso, con risparmi significativi di costi sul personale addetto alla gestione della cassa.

Ma andiamo ancora più avanti.

Se l'applicativo intelligente è in grado di valutare il numero di persone che stanno entrando nel supermercato, è possibile, grazie un algoritmo specializzato, predire il tempo medio durante il quale il cliente si aggirerà all'interno del supermercato e finalmente si dirigerà verso le casse. È così possibile predire in anticipo il numero di clienti che si presenteranno alle casse e predisporre la apertura delle casse stesse, prima ancora che una fila si abbia a verificare.

Un altro applicativo, oltremodo interessante per valutare l'attrattiva di un prodotto da parte della clientela, permette di misurare il tempo medio di sosta di un cliente davanti a uno specifico bancone, dove sono ad esempio esposti nuovi prodotti. Il numero dei visitatori che si ferma e la durata della sosta sono parametri preziosissimi per valutare l'interesse del visitatore e predisporre, se del caso, appropriate rifornimenti sugli scaffali, dove il prodotto è direttamente prelevabile dal cliente.

Mi auguro che lettori siano rimasti sufficientemente impressionati da questa panoramica, che mostra come l'impianto di videosorveglianza rappresenta davvero uno prezioso strumento, non solo per la tutela della sicurezza delle persone e delle cose, ma anche per ottimizzare la gestione del cliente, rendendo sempre più efficiente ed efficace la sua permanenza all'interno del centro commerciale.

Adalberto Biasiotti

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.