

Operação baseada em dados.

BarraShoppingSul adota câmeras inteligentes com analíticos de vídeo para apoiar estratégias de marketing e estudar o fluxo de clientes.



Organização:
BarraShoppingSul

Localização:
Porto Alegre, Brasil

Segmento industrial:
Varejo

Aplicação:
Videomonitoramento

Parceiro(s) Axis:
Anixter, Digifort,
K2 Segurança

Missão

O BarraShoppingSul é um dos 18 shoppings administrados pela Multiplan, empresa brasileira que soma mais de 2 milhões de m² construídos. Por essa área, circulam 180 milhões de consumidores por ano – um número próximo à população de 200 milhões de brasileiros. O BarraShoppingSul, especificamente, foi concebido sob o conceito multiuso, incluindo duas torres comerciais e um edifício residencial (o único da cidade localizado dentro de um shopping). Apesar desse padrão, o BarraSul tinha, quando inaugurado, um sistema de videomonitoramento com câmeras analógicas que dificultavam a visualização de detalhes.

Solução

A K2 Segurança, integrador parceiro da Axis Communications, fez um estudo detalhado de todos os aspectos do shopping para oferecer as tecnologias necessárias ao sucesso da operação, considerando a preocupação do shopping em promover experiências e relação emocional para seus clientes.

O antigo sistema, com câmeras analógicas, foi substituído integralmente por software Digifort com câmeras de rede Axis Communications em modelos que vão desde as minúsculas AXIS P1204 até câmeras antivandálicas com resolução Full HD e as robustas dome PTZ AXIS Q6044-E. Ainda são utilizados analíticos de vídeo como Leitura de Placas (LPR), análise de fluxo de clientes e cerca virtual.

Resultado

Do ponto de vista de segurança, os operadores na sala de controle pararam de tentar decifrar imagens em baixa resolução. Com a mudança, o shopping conseguiu proporcionar uma experiência ainda melhor ao cliente e, através da medição do fluxo de pessoa e da análise dos pontos mais visitados, horários e portarias com maior circulação, houve um ganho do ponto de vista comercial, permitindo pensar novas estratégias de marketing.



Problemas analógicos

Com mais de 225 lojas em dois pisos, o BarraShoppingSul foi inaugurado com um sistema de videovigilância com câmeras analógicas codificadas para uso com software VMS numa rede IP. Na época, havia dois sistemas independentes: um para o estacionamento e outro para o restante do shopping. Em pouco tempo, essa configuração se provou problemática, principalmente pela dificuldade de acesso a sistemas separados e à baixa qualidade das imagens.

Era difícil visualizar, por exemplo, se um cliente havia ou não retirado o cartão da cancela do estacionamento, mesmo com o vídeo diante do operador. Para complicar, o shopping tem um projeto arquitetônico moderno, com grandes estruturas de vidro para o aproveitamento da luz natural. As câmeras analógicas não respondiam bem à diferença intensa de luz em alguns ambientes, gerando imagens superexpostas ou subexpostas.

"Além da qualidade de imagem, queríamos mudar o sistema porque a concepção do antigo projeto estava equivocada, baseada excessivamente em câmeras dome", conta Eduardo Vitagliano, gerente de operações do empreendimento. Ao privilegiar câmeras móveis em ambientes próprios para câmeras fixas, ficava difícil acompanhar pessoas e veículos suspeitos.

Havia também uma dificuldade em relação à inteligência do sistema. O número de visitantes, por exemplo, era estimado de acordo com a quantidade de veículos nas 3.800 vagas do estacionamento.

Confiança Gold

A mudança no conceito de segurança do BarraShoppingSul foi liderada pela K2 Segurança, que guiou os estudos, desde a observação do trabalho dos operadores até a aferição das vulnerabilidades do sistema.

Desde o começo, a Axis foi a indicação da K2 não apenas pela durabilidade dos equipamentos e alta resolução das imagens, mas também pela confiança na marca. "Nós temos satisfação muito grande em trabalhar com a Axis, que é muito mais que uma fabricante, é um parceiro com quem podemos contar em todas as etapas do projeto. A companhia nos deu apoio no pré-projeto, no planejamento, apresentação ao cliente, no convencimento e demonstração das

vantagens do produto, na questão comercial e em todo pós-venda", comenta André Colla, Diretor Técnico da K2.

O fato de a K2 ser uma parceira Gold no Programa de Canais da Axis, com profissional certificado, fez o cliente sentir maior confiança em investir no novo projeto com a certeza que receberia o resultado esperado.

Nas palavras de Eduardo Spinelli Vitagliano, Gerente de Operações do BarraShoppingSul, "nós estamos muito satisfeitos com o sistema, a qualidade das câmeras, do software e o auxílio que a K2 nos deu na concepção de projeto. O ganho que obtivemos não só na qualidade de imagens e segurança, mas em todo o processo operacional, é gigante".

Repensando tudo

Mais do que uma troca de equipamentos, houve uma mudança conceitual no sistema, levando em conta a real necessidade do cliente. A principal operação de monitoramento passou a ser por câmera fixa, e as móveis passaram a ter papel de apoio.

A tecnologia de Leitura de Placas (LPR), por exemplo, não estava prevista inicialmente, mas a K2 sugeriu que as câmeras de acesso de veículos tivessem capacidade para essa futura aplicação, o que acabou sendo implementado já no fim da primeira fase. "O shopping fez um adicional e o sistema de leitura de placas foi instalado sem a necessidade de fazer qualquer ajuste ou mudança de câmeras", acrescenta Colla.

Para algumas áreas mais críticas, onde a iluminação poderia ser desligada por engano ou de forma intencional, foram indicadas câmeras AXIS P1405-LE, dotadas de infravermelho. Assim, mesmo diante de uma sabotagem na iluminação, a câmera continua capturando imagens de qualidade.





“Conseguimos mensurar financeiramente os benefícios do novo sistema, resolvendo alguns problemas e evitando outros.”

**Eduardo Spinelli Vitagliano,
Gerente de Operações do
BarraShoppingSul.**

Toda a fechada do shopping é monitorada por câmeras bullet AXIS P1427-E, com resolução de 5 megapixels. Elas também monitoram o estacionamento. Dessa forma, garante-se uma cobertura completa de áreas amplas de forma contínua, mesmo que as câmeras PTZs estejam voltadas para outra direção.

Nos casos em que uma PTZ era realmente necessária, foram utilizadas câmeras AXIS Q6044-E para aproximar a imagem de uma pessoa, placa ou algo suspeito identificado pelas câmeras do pátio. Já nas áreas internas, a preocupação foi cobrir a maior área possível com uma resolução e qualidade suficientemente altas para permitir o reconhecimento de pessoas.

Resultados desde o início

André Colla, da K2 Segurança, percebeu os resultados disso desde o início. “Conseguimos aumentar a eficiência da equipe em detectar eventos não só pela qualidade do equipamento, mas pela forma como o sistema foi disposto e como as inteligências foram pensadas”.

O novo sistema passou a oferecer o recurso de análise forense para facilitar o trabalho dos operadores na identificação de suspeitos e reduzir o tempo de investigação. Através de filtros, o shopping consegue focar as buscas de acordo com características físicas. Por exemplo, buscar imagens de um homem que utilizava calça azul e camiseta vermelha diretamente, sem ter que assistir a todas as horas de gravação.

Outro objetivo da mudança era que as câmeras tivessem maior harmonia com o design do shopping. Afinal, o empreendimento havia sido vencedor na categoria “Design Inovador” do ICSC (International Council of Shopping Centers) Latin America Shopping Center Award. Buscaram-se portanto câmeras compactas e discretas.

Para os totens de acesso de veículos, foi utilizada uma câmera superdiscreta – a AXIS P1204. Voltada para a visualização do motorista enquanto este retira ou introduz o cartão de estacionamento, a câmera permite identificar o motorista de uma maneira menos invasiva, evitando que os frequentadores se sintam constrangidos com um equipamento muito grande. “Na prática, observamos que o cliente tende a não ter essa sensação desagradável de violação de privacidade”, relata Colla. O módulo do software Digifort permite que a central visualize em tempo real todas as telas e observe se algum cliente está com dificuldades para finalizar o processo.

Contagem crescente

O BarraShoppingSul utiliza câmeras inteligentes com contagem de pessoas para gerar relatórios de fluxo de clientes de acordo com o horário, dia da semana, ou as áreas que concentram mais movimento, e até mesmo análises comparativas.

Com a instalação de um sistema de câmeras IP com recursos analíticos, as áreas responsáveis conseguem extrair dados para embasar decisões referentes à disposição de serviços, por exemplo. “O sistema tem essa ferramenta de mediação da circulação de pessoas. Isso está gerando benefícios para a área gerencial, porque é possível analisar os espaços com acréscimo de movimentação, qual portaria tem mais acesso e assim conseguir entender a dinâmica dos clientes”, diz Colla.

Hoje, as câmeras AXIS M3004-V contam pessoas nas portarias. “Mas já temos outros pontos que gostaríamos de obter a quantidade de pessoas e, para isso, vamos aumentar a quantidade de câmeras com esse recurso”, acrescenta Eduardo Vitagliano.

“Uma dificuldade que nós tínhamos de acesso aos interfones nos elevadores desde a central será resolvida com a instalação de câmeras IP com áudio. Ou seja: um problema de comunicação será solucionado com uma câmera. É muito interessante explorar as possibilidades que as câmeras oferecem atualmente”, reflete Vitagliano. Nesse caso, o cliente poderá apertar o botão em caso de emergência no elevador e ser ouvido e visto pelos técnicos da sala de operação.

Referência em segurança

Shopping Centers enfrentam ameaças constantes de vandalismo, seja por motivo torpe ou com o intuito de realizar atividades ilícitas. Para contornar esse desafio, foram sugeridas câmeras antivandalismo AXIS M3004-V e AXIS M3005-V. “Câmeras antivandalismo são essenciais para um projeto em shopping center”, recomenda André Colla.

Na área de mall e corredores técnicos, onde esses atos são mais recorrentes, o uso destas câmeras reduz as tentativas de sabotagem – como a quebra do equipamento ou a virada da lente para outro ponto.

Ao longo do tempo, as câmeras IP instaladas no BarraSul aumentaram a sensação de segurança e consagraram o BarraShoppingSul como um ambiente seguro e familiar. Algumas situações foram evitadas graças ao sistema de monitoramento, como a identificação preliminar de suspeitos ou mesmo pessoas prestes a perder uma bolsa, o que ajudou a criar uma reputação de ambiente seguro. Isso se prova fundamental especialmente em tempos de maior violência na cidade – o governador do estado chegou a pedir, numa ocasião recente, o apoio da Força Nacional para lidar com a escalada de violência em Porto Alegre.

De acordo com André Colla, “Porto Alegre tem se tornado uma cidade com altos índices de criminalidade e é natural que alguns casos de violência no comércio apareçam na mídia. Se alguns estabelecimentos estão frequentemente na mídia como vítimas de ações criminosas enquanto o BarraShoppingSul não possui esse histórico, isso reverbera positivamente”.



Sobre a Axis Communications

A Axis fornece soluções de segurança para um mundo mais inteligente e seguro. Como líder do mercado de vídeo em rede, a Axis impulsiona o setor através do lançamento contínuo de produtos de vídeo em rede inovadores e baseados em uma plataforma aberta, oferecendo alto valor agregado aos seus clientes através de uma rede mundial de parceiros. A Axis mantém relacionamentos de longo prazo com seus parceiros, fornecendo conhecimento e produtos de rede inovadores, em mercados novos e já existentes.

A Axis conta com mais de 2.500 funcionários, em mais de 50 países ao redor do mundo, e com o apoio de uma rede de mais de 80.000 parceiros. Fundada em 1984, a Axis é uma empresa com sede na Suécia e listada na NASDAQ de Estocolmo como AXIS.

Para obter mais informações, visite nosso site www.axis.com.