

## Vídeo IP para mejorar la operativa de una cadena de tiendas.

Los productos de Axis Communications ayudan a identificar problemas en una cadena de establecimientos de ropa para niños.



### Organización:

Neck & Neck

### Localización:

España

### Sector industrial:

Comercio

### Aplicación:

Conteo de personas y monitorización remota

### Partner Axis:

Mirame.net

### Misión

NECK & NECK es una empresa de capital español dedicada al diseño, producción, distribución y venta de ropa para niños de 0 a 14 años. Comenzó su andadura en el mercado de la moda infantil en 1993 y en la actualidad cuenta con cerca de 200 tiendas distribuidas en 11 países. En el año 2010 consiguió una facturación cercana a los 50 millones de euros. En España tiene unas 140 tiendas, de las cuales 110 son propias y el resto en régimen de franquicia. Generalmente tienen un mismo tipo de tienda, un mismo perfil de dependiente y una decoración idéntica. Presentan 7 colecciones cada seis meses, y ofrecen más de 800 referencias con una gran variedad de motivos, estampados y complementos diseñados de forma exclusiva.

### Solución

El uso de vídeo IP está relacionado con una solución de conteo de personas, que utilizan como complemento a la labor de los delegados regionales, encargados de supervisar la operativa de muchas tiendas.

Neck & Neck trabajó con una empresa especializada en sistemas de conteo de personas e inició un proyecto de implantación. Sin embargo, tras un año y medio, la empresa proveedora quebró y dejó de proporcionar sus productos y servicios. Se trataba de un sistema propietario, por lo que tuvieron que buscar alternativas.

### Resultado

Tras analizar múltiples ofertas y plataformas se decidieron por la del Gold Partner de Axis Mirame.net, compañía experimentada en la oferta de soluciones de vídeo IP para el comercio minorista, que sugirió el uso de cámaras de vídeo IP con el software de conteo de personas de Axis.

**“Tenemos una muy buena opinión de esta solución basada en los productos Axis ya que presenta un ratio calidad/inversión muy interesante. Nos sorprende positivamente que el ciclo de vida del producto sea tan largo ya que prácticamente nunca hemos tenido problemas con las cámaras.”**

**Santiago Navas, Director de Sistemas de Neck & Neck.**

### Conteo de personas basado en Vídeo IP para mejorar la operativa de las tiendas

Para Neck & Neck la solución de conteo de personas basado en vídeo IP proporciona una valiosa información que permite identificar problemas que pueden ocurrir en cualquiera de sus establecimientos. La compañía utiliza la información obtenida de este sistema para identificar aquellas tiendas en las que el ratio de presencia por ticket de compra es diferente a la media. Cuando se da esta situación, analizan la información específica de esa tienda y optimizan los aspectos que la hayan provocado. El conteo de personas basado en vídeo IP, junto a la labor de los delegados regionales, les ayuda a determinar qué tipo de problema tiene la tienda y en función de la situación detectada aplican como respuesta una serie de actuaciones que ya tienen predeterminadas.

Cada una de las tiendas está equipada con un terminal punto de venta, con el sistema de conteo que incluye una cámara AXIS 207W y, en algunas tiendas, también con un sistema de supervisión (generalmente empleando una cámara de red AXIS 206). Todas las tiendas tienen servicio ADSL de 10MB de Telefónica, y están conectadas con la central a través de red privada virtual (VPN).

En las oficinas centrales tienen un software de ERP, Microsoft Dynamics Nav (antiguo Navision). El sistema de conteo basado en vídeo IP les proporciona las estadísticas de cada jornada completa y a las 11 de la noche genera un fichero que se envía a través de un FTP a la sede central. Esa misma noche se incorporan los datos al ERP y se portan a un sistema de Business Intelligence en el que analizan los múltiples detalles asociados con el tipo de venta, el perfil de los clientes, etc. Toda la información obtenida se contrasta con los datos existentes en los históricos del sistema de cara a determinar si hay algún problema en alguna de las tiendas o si por el contrario sus parámetros entran dentro del umbral que ellos tienen definido como "normal".

### Los datos provenientes de las cámaras les aportan inteligencia de negocio

Cuando salta una alarma sobre una tienda existen unos delegados de zona que visitan las tiendas para observar allí mismo y determinar sobre el terreno el alcance del problema. Generalmente los problemas de los establecimientos pueden estar relacionados con 3 áreas principales: con la afluencia de clientes, con la mercancía, o con la actuación de la dependiente. El cliente tipo de los establecimientos Neck & Neck está definido y lo conocen, ya que tienen un CRM con una base de datos de clientes con información de unos 340.000 compradores de los que 306.000 son españoles.

Del mismo modo, cuando se va a realizar la apertura de una nueva tienda se prevé una estimación del volumen de ventas y el sistema de conteo de personas ayuda a determinar si se han equivocado con la localización de la tienda, con la persona que se ha puesto como dependiente, si hay problemas con el escaparate, etc.

Pese a utilizar también el vídeo IP para aplicaciones como la vigilancia de seguridad o la monitorización remota de su cadena de establecimientos, Neck & Neck da prioridad al uso de este tipo de aplicaciones de las denominadas de "vídeo inteligente" ya que les aportan más valor añadido y les ayudan en sus procesos de inteligencia de negocio.



**NECK & NECK**

 **mirame.net**