



## Videotecnología para mejorar la experiencia de compra

Un concepto inteligente que permite ahorrar costes e incrementar los beneficios

Haskins Garden Centres cuenta con amplios establecimientos de jardinería en cinco ubicaciones diferentes del sur de Inglaterra que acogen a cerca de 4,4 millones de visitantes cada año. Además de su amplia gama de productos de jardinería, Haskins también pone a disposición de sus clientes un variado catálogo de productos para el hogar, actividades de ocio y tiempo libre, eventos y restaurantes de alta gama.

### El principal reto: La sencillez y la discreción

El objetivo de Haskins Garden Centres es ofrecer a sus clientes una experiencia de compra de primera clase. Los clientes deben quedar satisfechos al visitar sus establecimientos para que pasen en ellos el mayor tiempo posible. De esta forma, Haskins pretende incentivar la compra e incrementar las ventas.

Haskins invirtió 15 millones de libras recientemente en reformar su establecimiento Snowhill, en Sussex Occidental, lo que le ofreció la ocasión perfecta para revisar y mejorar la seguridad y la tecnología de vídeo del centro. El sistema de videovigilancia autónomo que utilizaba anteriormente, basado en la tecnología coaxial, había quedado obsoleto, ya que su manejo y mantenimiento resultaban costosos y complejos. La videovigilancia de las tiendas de jardinería, como los centros de Haskins, puede resultar difícil debido a la cantidad de productos y puntos de venta con los que cuentan. El sistema que se empleaba anteriormente no cubría algunas de estas zonas, las imágenes del sistema se almacenaban en un dispositivo DVR y la reproducción del contenido era deficiente y de mala calidad. Además, este sistema presentaba grandes limitaciones a la hora de analizar datos relevantes para el negocio. Por ejemplo, el número de clientes que visitaban los establecimientos solo podía calcularse a raíz del número de transacciones que se efectuaban en las cajas registradoras.

La gestión y el manejo del nuevo sistema, sin embargo, debían resultarles fáciles a los empleados, incluidos aquellos con un perfil menos técnico. Otro requisito era que los nuevos dispositivos pasaran desapercibidos y no alteraran el entorno agradable del establecimiento. Y es que Haskins cuida mucho su imagen y hace especial hincapié en la iluminación y la amplitud en el diseño arquitectónico.

### Soluciones: Sistemas de vídeo inteligentes y eficaces

Tras realizar un análisis de mercado, Haskins se decantó por la solución de vídeo para el comercio minorista de MOBOTIX. La instalación corrió por cuenta de uno de sus *partners* más prestigiosos, Switchnet Systems. Esta solución consta de 46 cámaras MOBOTIX repartidas entre el punto de venta, el restaurante, el almacén, la zona exterior del recinto (de 8 hectáreas), el aparcamiento y las entradas del edificio. En comparación con la oferta de otros fabricantes, fue posible ahorrar hasta un 50 % en equipos. Al tratarse de una solución basada en IP, las cámaras se pudieron integrar perfectamente en la infraestructura informática existente, por lo que los costes del cableado y la compleja instalación fueron escasos. La solución permite ampliar

Datos clave

#### Sector

Comercio minorista

#### Cliente

Haskins Garden Centres

#### Partner

Switchnet Systems

#### Periodo

2020

#### Productos

3 cámaras M16/M26

4 cámaras D16

26 cámaras c26

7 cámaras i26

6 cámaras Q26

3x MxThinClient

MxManagementCenter (MxMC)

Servidor NAS de Synology



el número de cámaras, lo que demostró ser de gran utilidad cuando poco después se realizaron algunas reformas en el edificio, ya que fueron necesarias cámaras adicionales. A fin de conseguir una mejor integración en el entorno, Switchnet Systems dotó a las cámaras de un color oscuro para que, instaladas en la estructura de acero del tejado, pasen totalmente desapercibidas.

El sistema de gestión de vídeo MxManagementCenter (MxMC) de MOBOTIX permite el control remoto de las cámaras y el acceso a todos los dispositivos en tiempo real. Las imágenes que se obtienen son nítidas, muestran la fecha y la hora, ofrecen la mejor seguridad y cumplen con la normativa de protección de datos.

John Collacott, analista de sistemas de Haskins Garden Centres, afirma lo siguiente: “Nos decantamos por Switchnet Systems y MOBOTIX porque ofrecen una solución que no solo cumple con nuestros criterios de seguridad, sino que también supone una herramienta valiosa para el estudio de nuestra clientela y la experiencia de compra. Esta capacidad de análisis supone un punto de partida desde el que optimizar los procesos e incrementar las ventas”. No en vano, la tecnología de MOBOTIX hace posible crear un patrón de movimiento de los clientes a lo largo de todo el establecimiento. Esta herramienta, junto con los mapas de calor y el recuento de clientes, permite al departamento de ventas ajustar la distribución de la tienda al recorrido de los visitantes y optimizar la ubicación de los productos. Gracias al acceso remoto, los encargados de puestos superiores se ahorran la molestia de tener que acudir al establecimiento de Snowhill desde la sede central. Collacott comenta lo siguiente: “Basándonos en un análisis del retorno de la inversión, la nueva solución implementada en el establecimiento de Snowhill nos da la seguridad de que, con una inversión mínima, funcionará eficazmente durante años. Y eso que su coste ha supuesto la mitad de lo desembolsado en los anteriores sistemas de videovigilancia”.

## Conclusión: Mucho más que un sistema de seguridad

La solución implementada en Haskins supone un cambio estratégico para la videotecnología, que deja de ser un mero equipamiento de seguridad para convertirse en una herramienta de análisis y, por tanto, en un factor influyente en la gestión del negocio. Teniendo en cuenta los magníficos resultados obtenidos, Haskins planea sustituir los antiguos sistemas de algunos de sus establecimientos por la solución de MOBOTIX junto con Switchnet Systems.

La capacidad de ampliación y la gestión centralizada de la solución permiten una implantación rápida, sencilla y sin grandes costes en toda la empresa. Collacott añade: “Además de su instalación sencilla y el alto grado de ampliabilidad que ofrece la solución de MOBOTIX, su manejo es sencillo, lo que supone un punto a favor para nuestros empleados”.

Ya sea desde el punto de vista de la seguridad como por las estrategias económicas que hay detrás de su implementación, la solución de MOBOTIX, planificada e instalada por Switchnet Systems, ha tenido un gran impacto en el éxito de Haskins Garden Centres. Se han solucionado numerosos problemas de seguridad y la gestión se ha vuelto mucho más eficaz. Los mapas de calor y el recuento de clientes nos proporcionan una imagen precisa de lo que ocurre en nuestros establecimientos y del comportamiento de nuestros clientes.

*John Collacott, analista de sistemas en Haskins Garden Centre*



