

Tecnologías de conteo de tráfico en Retail: para qué se usan y cómo han ido evolucionando en el tiempo





Introducción:

La industria de la venta al por menor ha evolucionado a tal punto de cambiar su objetivo y foco principal, el cual vinculaba la producción y el consumo económico a través de los intercambios transaccionales de productos y servicios; y que, hoy en día está más orientado a brindar una experiencia de consumo.

El consumidor es dinámico y cambia rápidamente sus intereses, transformándose en un completo reto para los negocios que deben cumplir con sus expectativas.

De esta forma, nacen las tecnologías automatizadas, las cuales permiten entender el comportamiento del cliente durante el proceso de compra, sus cambios, nuevas preferencias y por ende, actuar velozmente tomando decisiones que impacten positivamente el resultado de los negocios.

FollowUP se ha dedicado a entender y probar todas las tecnologías que han ido evolucionando a lo largo de los años, buscando siempre la calidad de la data y precisión de la información, pues de esta dependen los giros transversales que dan nuestros clientes en sus establecimientos comerciales.

Comencemos.



Qué es el conteo de tráfico:

“La introducción de la tecnología en la tienda física responde a las preferencias del consumidor y facilita la interacción con el cliente” (Bethan, 2019).

Pues así no más, el tráfico no es nada diferente al indicador que proporcionan las tecnologías automatizadas, las cuales miden en tiempo real la cantidad de personas que ingresan a un espacio en determinado momento del día. Con este tipo de tecnologías se logra fácilmente conocer la oportunidad que tiene un equipo en tienda para lograr su objetivo de venta, pues sabemos si existen posibles clientes interesados en nuestro producto, en qué momento nos visitan y cuántos recursos debemos disponer para su atención.

La medición de este indicador ha cobrado cada vez más importancia demostrando que si se conoce y gestiona, los puntos de venta logran optimizar y asignar sus procesos y actividades en horarios adecuados que faciliten el servicio y el acompañamiento comercial, el cual asegura que la experiencia del cliente en las tiendas sea satisfactoria y, por ende, haya una compra.



“Si conozco cuánta gente entra en mi negocio y a qué hora está más llena mi tienda, puedo asignar los horarios de mis vendedores acorde a eso y de esta forma mi cliente se siente bien atendido”.

Y así es, la tecnología nos muestra los cambios en las tendencias de tráfico y en los patrones de consumo, para de esta forma entender cuándo, cómo y quién hace cada acción y proceso.





¿Cómo ha evolucionado la tecnología de conteo de tráfico?

Entendamos primero que para la medición de tráfico existen cámaras especializadas que no tienen múltiples funciones, además de capturar el número de personas que entran en un establecimiento.

La precisión en la información es clave pues con base en el dato exacto estimamos los presupuestos de venta (cuál es nuestra oportunidad), fijamos metas y KPIS (cuánto tráfico tengo y en qué porcentaje debe incrementarlo mi área de marketing) y tomamos decisiones.

Acá te contamos cuáles han sido las tecnologías y cuál debes tener hoy:



1. Cámaras CCTV, cámaras de seguridad o IP:



Mejor conocidas como cámaras de circuito cerrado de televisión y videovigilancia. Tecnología desarrollada en 1942 con el fin de transmitir por redes y de forma remota imágenes

y audio con tratamiento digital para de esta forma reconocer facialmente a los usuarios capturados. La cinta de vídeo, inalámbrica o por cable tiene un alto consumo de internet y como su principal función es la grabación de vídeo, el nivel de precisión de conteo se reduce a un 60%.

2. Sensores infrarrojos:

Este sensor cuenta con un haz infrarrojo ubicado de forma horizontal, el cual cuenta automáticamente cada vez que un individuo cruza o rompe el haz. Se ha comprobado que este tipo de tecnologías son ampliamente inexactas debido a que cuando ingresan grupos de personas se hace imposible reconocer su dirección de movimiento y es incapaz de





mapear si es una entrada o salida. Su nivel de precisión puede depender del volumen de gente que entra al tiempo, pero varía entre un 60 a 80%.

3. Sensores térmicos o de temperatura:

Este tipo de tecnología utiliza fuentes de calor para generar el conteo a través de señales eléctricas. Utiliza resistencias para la



medición, es decir que cada vez que un individuo cruza la línea de conteo, su fricción al ir caminando genera una resistencia térmica que impacta el tráfico. El nivel de precisión de conteo es poco confiable, oscila entre el 65% y

85% debido a la imprecisión del clima, humedad, sol, entre otras condiciones térmicas.

4. Sensores Wifi:

Este dispositivo inalámbrico cuenta el número de personas a través de la señal de wifi encendida en los celulares. Su nivel de precisión varía

mucho y es poco certera porque dependemos 100% de si el individuo enciende su wifi. Además, no nos permite saber exactamente si la persona está entrando, saliendo o simplemente pasado cerca al establecimiento comercial, igual será contado como un ingreso cuando puede no ser así.



5. Cámaras 2D monoculares:



Este tipo de cámaras en segunda dimensión cuentan a través de la detección de movimiento. Con un solo lente el sensor es capaz de reconocer la dirección del individuo, si entra o sale de un establecimiento. Su nivel de precisión se encuentra entre un 80% y 90% debido a que le cuesta



diferenciar humanos de objetos (cajas apiladas, coches de niños, entre otros).

6. Cámaras 3D estereoscópicas:

Estas cámaras simulan el ojo humano al tener dos lentes, su visión estereoscópica permite detectar el movimiento, su dirección y aumenta el nivel de precisión logrando estar en un rango entre 90% y 95%.



7. Cámaras de visión computacional IA:



Mantiene los dos lentes que simulan el ojo humano, pero mejora su nivel de precisión al utilizar inteligencia artificial que va aprendiendo según los eventos de conteo que han sucedido. Su nivel de precisión logra alcanzar un 98%.