

Media Alert

Black Friday 2023 exige dos varejistas atenção à segurança física e cibernética de lojas físicas e centros de distribuição

Esta data especial de consumo requer dedicação máxima dos gestores na oferta experiências omnichannel em sinergia com a proteção das pessoas e do patrimônio, bem como cibersegurança e privacidade de seus dados

São Paulo, novembro de 2023 – A Black Friday tornou-se uma das datas mais importantes do comércio brasileiro, movimentando um gigantesco volume de pessoas e bens, o que apresenta desafios significativos. Sua preparação inicia-se semanas antes, pois envolve não apenas as lojas físicas e online - demandando cuidados específicos para proteção física e digital - mas também exige atenção em todo o processo de armazenamento e logística, abrangendo fabricantes, atacadistas e lojistas.

Com o crescimento anual do e-commerce, os consumidores podem agora pesquisar on-line e comprar na loja física ou vice-versa, o que requer agilidade, excelência de atendimento e eficiência na oferta e na entrega em múltiplos canais (websites, WhatsApp, telefone, espaços físicos etc). “É um cenário bastante desafiador, porque os varejistas necessitam conhecer e entender seus clientes, além de integrar lojas físicas e on-line, de forma inteligente e segura, estando atentos às movimentações dos consumidores nos espaços e ao melhor posicionamento das promoções. Além disso, têm de procurar reduzir filas e prevenir roubos e perdas, simultaneamente garantindo cibersegurança no comércio eletrônico”, afirma José Rodrigues da Silva Neto, gerente de Vendas para verticais de Varejo e Finanças.

Com o objetivo de ajudar a superar este desafio, a [Genetec](#), líder em tecnologia nas áreas de segurança unificada, segurança pública e privada, operações e inteligência de negócios, tem reforçado junto aos seus clientes do setor varejista a necessidade de atualização constante das soluções de segurança e inteligência de negócios a fim de garantir experiências mais eficazes e interessantes aos clientes, bem como uma logística mais assertiva para cumprir os prazos acordados de entrega, seja em suas residências ou nas lojas físicas, com a qualidade esperada pelos consumidores.

“Este ano, assim como em 2022, os consumidores tendem a intensificar às compras de eletrodomésticos, eletrônicos, smartphones, cosméticos e brinquedos, entre outros produtos, e que os volumes de vendas superem os atingidos em 2022 em função das promoções e dos cashbacks oferecidos pelo mercado”, acredita Rodrigues Neto. Segundo ele, diante deste contexto, a tecnologia é uma grande parceira, pois pode ajudar o setor a garantir a segurança de clientes, colaboradores e parceiros (fisicamente) e a sua própria segurança patrimonial. O primeiro passo para isto é as empresas avaliarem se estão ou não bem preparadas em termos de segurança física. “Essa avaliação é válida tanto para a Black Friday, como para as próximas datas comemorativas importantes para o comércio”, destaca o executivo.

Segurança e experiência mais satisfatória para os consumidores

Media Alert

Se um varejista, seja ele de rua ou de shopping, já possui um sistema de segurança implementado, é essencial que este revise e busque maneiras de aprimorá-lo. Contudo, para aqueles que ainda não realizaram preparações nesse sentido, é recomendável buscar consultoria para identificar o mínimo necessário a ser feito, além de compreender como a tecnologia pode ser um suporte fundamental nesse processo.

A ferramenta de inteligência de negócios fornecida pela Genetec desempenha um papel crucial na manutenção do distanciamento adequado entre os clientes nas filas, permitindo também a medição do tempo de espera. Isso oferece aos gestores a oportunidade de tomar medidas para reduzir as filas e otimizar o atendimento. Além disso, essa ferramenta possibilita o controle do fluxo interno, permitindo a identificação de áreas ou prateleiras que despertam maior interesse dos consumidores, avaliando a disposição e organização dos produtos de maneira atrativa. Atualmente, é viável monitorar e controlar sistemas de Internet das Coisas (IoT) para garantir a adequada iluminação e temperatura dentro do estabelecimento.

Um aspecto crítico é a prevenção de furtos. É fundamental que os clientes se sintam seguros enquanto realizam suas compras, sabendo que o estabelecimento está atento à segurança dos seus bens. Com a capacidade de visualização de dados e alertas em tempo real, o Genetec Security Center oferece um panorama completo das diferentes ocorrências em todas as lojas, transmitindo informações para o centro de controle e para qualquer funcionário autorizado, inclusive em dispositivos móveis. "Tudo isso é realizado de maneira personalizada, visando agilidade na resposta das equipes de segurança, tecnologia, vendas e marketing, as quais podem se beneficiar dos insights fornecidos pelo Genetec Security Center", explica Rodrigues Neto..

Processo logístico e de vendas mais seguro

Todo período de maior movimento de vendas é mais crítico, especialmente nos centros de distribuição. O estoque e o controle de docas são pontos de atenção sempre, mas em especial em datas como essas. A tecnologia é aliada do varejista para evitar perdas internas e para otimizar processos, sendo um investimento, cujo retorno é garantido, pois significa mais acuracidade, ou seja, um melhor atendimento para o consumidor, seja no on-line ou na loja física.

As ferramentas que a Genetec asseguram visibilidade em tempo real das operações de pátio e ativos e do inventário de produtos, auxiliando na redução de custos com atrasos e detenção de containers, redução de aluguel e de trabalho de docas ociosas, melhor gerenciamento dos compromissos e análise de performance, e até do tempo de espera para carga e descarga, entre outros pontos. Também aqui se aplicam as questões sanitárias de contagem de pessoas, informações de distanciamento etc. O Sipelia permite a integração de intercomunicadores com a plataforma Genetec Security Center. Além da liberação de acesso, funciona também, por exemplo, para o recebimento de entradas, fazendo até a conferência de notas fiscais, tudo sem contato presencial.

Um aspecto crucial é a prioridade para os varejistas na seleção de soluções que não só proporcionem segurança física e cibernética, mas também ofereçam inteligência aos negócios.

Media Alert

Isso significa optar por tecnologias que gerem dados capazes de aprimorar a gestão global do negócio, resultando em eficiência operacional e economia. A incorporação de soluções de IoT, por exemplo, pode auxiliar no controle do consumo e na gestão da temperatura dos equipamentos, acelerando, assim, o retorno dos investimentos (ROI).

Sobre a Genetec

A Genetec Inc. é uma empresa global de tecnologia que vem transformando o setor de segurança física há mais de 25 anos. Hoje, a empresa desenvolve soluções projetadas para melhorar a segurança, a inteligência e as operações de empresas, governos e comunidades em que vivemos. Seu principal produto, o [Security Center](#), é uma plataforma de arquitetura aberta que unifica vigilância por vídeo baseada em IP, controle de acesso, reconhecimento automático de placas de veículos (ALPR), comunicações e análises. Fundada em 1997 e sediada em Montreal, Canadá, a Genetec atende seus clientes por meio de uma extensa rede de parceiros de canal e consultores certificados em mais de 159 países. Para obter mais informações sobre a Genetec, visite: www.genetec.com/br.

Contatos para a imprensa:

Ink Comunicação

Cleza Martins Gomes / clezia.gomes@inkcomunicacao.com.br / (11) 99112-6942

Guilherme Russo – guilherme.russo@inkcomunicacao.com.br