

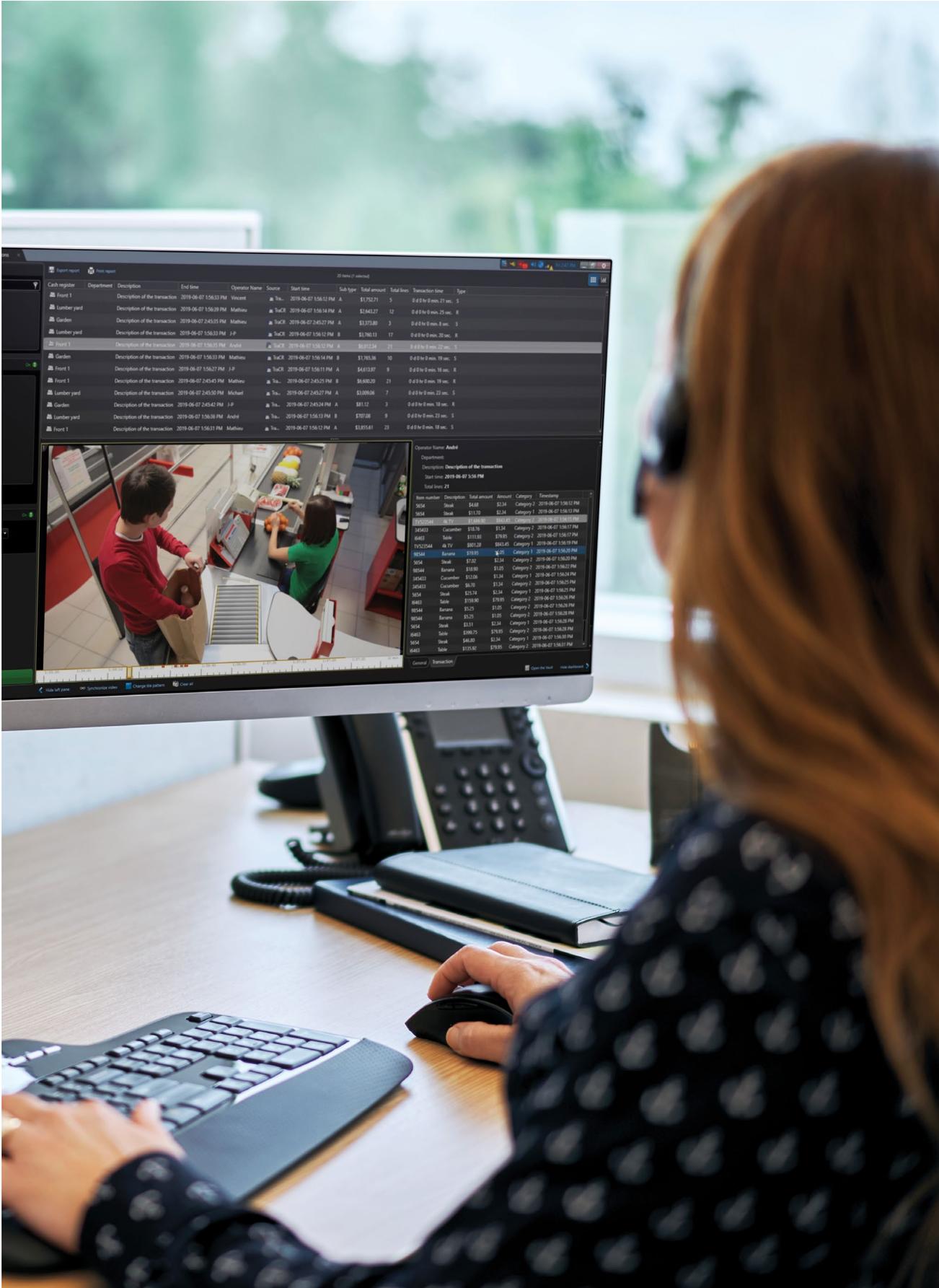
Soluções de segurança física para varejo





Conteúdo

Sumário executivo	5
Como as compras sem atrito impactam o encolhimento do varejo	8
A importância do videomonitoramento	10
Benefícios de sistemas hospedados na nuvem	12
Por que uma plataforma de segurança unificada é crítica para varejistas	14
Conclusão	16



Sumário executivo

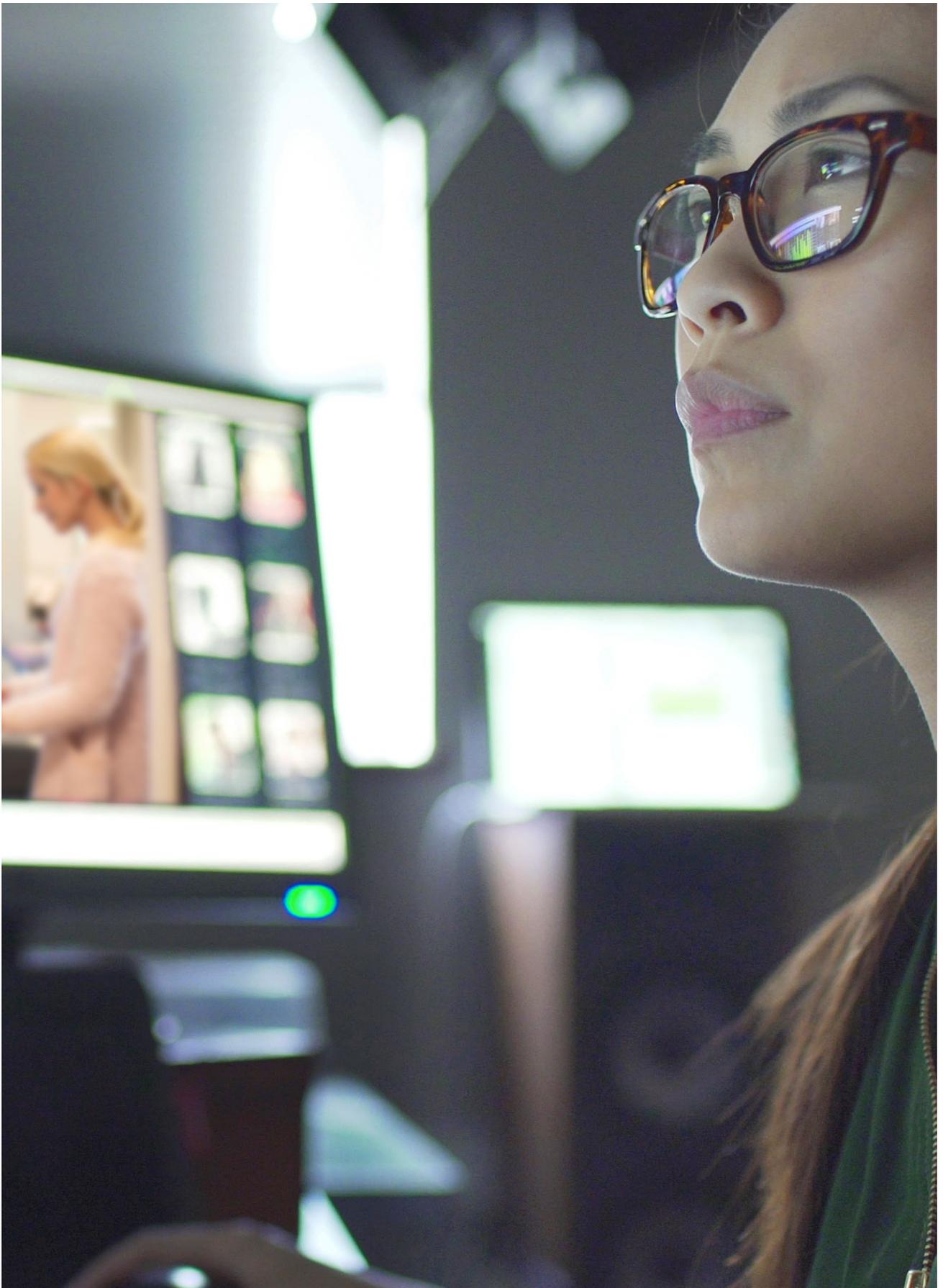
Soluções modernas de segurança física para varejo oferecem benefícios que vão muito além de simplesmente melhorar a segurança. Os sistemas de hoje reúnem uma grande quantidade de dados de sistemas de videomonitoramento, controle de acesso, leitores automáticos de placas de veículos, gerenciamento de identidade e uma variedade de outros sensores e sistemas. No entanto, sem uma solução de software totalmente unificada, é difícil ver como todas essas peças do quebra-cabeça se encaixam.

Quando você consegue trazer dados de várias fontes diferentes para um só lugar, obtém uma visão completa do que está acontecendo em seu ambiente de varejo e isso ajuda todos em sua equipe a trabalhar com mais eficiência. Os gerentes de marketing e merchandising podem visualizar como os clientes circulam pela loja e ajustar o layout ou os displays para eliminar gargalos e melhorar o fluxo.

A chegada de soluções de compras sem atrito, como retirada na calçada e caixa automático, introduziu novos desafios para as equipes de segurança do varejo. Para enfrentá-los, as plataformas de segurança unificadas oferecem uma gama de maneiras para dar conta. Os gerentes de proteção de ativos podem analisar facilmente o vídeo dos sistemas de autoatendimento se houver suspeita de roubo

e compartilhá-lo com as autoridades conforme necessário. As equipes de TI podem gastar menos tempo atualizando o software e concentrar seu tempo em tarefas de maior prioridade. E, claro, os gerentes de segurança corporativa podem trabalhar de forma mais eficaz e eficiente com uma visão completa da loja conectada.

Para muitos varejistas, uma migração gradual para um sistema totalmente unificado hospedado na nuvem é a solução mais prática e econômica. Por exemplo, substituir e fazer upgrade de sistemas para milhares de lojas de uma só vez pode não ser viável. Em vez disso, a transição ao longo do tempo para lojas totalmente conectadas pode ajudar os varejistas a proteger os lucros. Ao simplificar ou automatizar os fluxos de trabalho, você pode melhorar a eficiência operacional, a prevenção de perdas e o monitoramento do comportamento de compra dos clientes. Com um sistema unificado, os varejistas também podem resolver as investigações com mais rapidez, tendo acesso às informações certas quando surgem dúvidas.



1

Como as compras sem atrito afetam o encolhimento do varejo

A pandemia acelerou uma enorme transformação já em andamento no varejo em direção a uma experiência de compra sem atrito. Soluções como retirada na calçada, autoatendimento e mobile checkout tornaram-se ainda mais populares durante os anos marcados pelo distanciamento social. No entanto, a adição de novas tecnologias destinadas a simplificar as experiências de checkout e compras sem contato também criou mais oportunidades para o varejo.

Embora as soluções de compras sem atrito sejam uma ferramenta eficaz para muitos varejistas manterem as filas de caixa fluindo sem problemas, apesar da escassez de pessoal, essa tecnologia abre as portas para roubo e encolhimento devido a erros (como esquecer de digitalizar certos itens). Uma das maneiras pelas quais os varejistas estão mitigando esses desafios hoje é por meio do uso de soluções de segurança física no caixa. Monitorar áreas de ponto de venda pode ajudar na prevenção de perdas e manter as pessoas honestas.

Os investigadores de prevenção de perdas no varejo de hoje podem ser encarregados de analisar centenas de incidentes em várias lojas diferentes, bem como prevenir furtos internos em armazéns e centros de distribuição. Uma plataforma de segurança física unificada permite que os profissionais de prevenção de perdas concluam suas investigações de forma mais rápida e eficiente.

Quando se trata de prevenção de perdas, a complexidade é o inimigo. Os mentores por trás do roubo organizado no varejo são estratégicos. Eles procuram oportunidades para obter conhecimento de sistemas internos e explorar pontos fracos em processos fragmentados.

Para se defender contra o encolhimento, os varejistas devem monitorar constantemente as falhas nos processos de rotina que podem abrir oportunidades de roubo ou encolhimento. Desde a troca de rótulos de produtos até transações anuladas e descontos para amigos, novas estratégias são criadas todos os dias. Algum grau de redução sempre existirá, mas fortalecer seus processos e introduzir melhores sistemas de monitoramento pode torná-lo mais resiliente a essas ameaças.

Preocupações com segurança, atendimento e logística de comércio eletrônico

O contínuo desenvolvimento do comércio eletrônico também introduziu novas preocupações de segurança, bem como a necessidade de logística de gerenciamento de estoque em centros de distribuição.

Quando um cliente clica no botão 'comprar' em seu site, as mercadorias que ele pede são preparadas para coleta por motoristas, estoquistas, funcionários de atendimento de pedidos e outros funcionários do depósito. Como muitas pessoas estão envolvidas na coordenação de tarefas nos bastidores para entregar cada pacote, muitos indivíduos diferentes circulam pelos centros de distribuição que não são colaboradores regulares. Soluções de software sofisticadas são necessárias para observar esses locais de trabalho dinâmicos para prevenção de perdas, bem como garantir a segurança dos colaboradores.

As tecnologias de reconhecimento automático de placas de veículos (ALPR) podem desempenhar um papel fundamental nos centros de distribuição para monitorar quem entra e tem acesso aos produtos. Especificamente no varejo, o ALPR pode registrar quem recebeu seus produtos de uma estação de retirada na calçada. Também pode ajudar a identificar suspeitos de crimes organizados no varejo, verificando se um veículo está registrado como envolvido em roubos anteriores.

O gerenciamento da supply chain é outra área em que as tecnologias de segurança de varejo podem desempenhar um papel importante na solução de problemas. Usando tags de artigos e videomonitoramento, os varejistas podem mitigar perdas monitorando as proximidades e rastreando produtos individuais à medida que transitam de um fornecedor para um depósito e para uma loja.

2

A importância do videomonitoramento

As câmeras de vídeo caíram de preço e aumentaram em qualidade, então não é de admirar que muitos varejistas contem muito com o videomonitoramento como um componente essencial de suas soluções de segurança. No entanto, adicionar mais câmeras também pode apresentar novos desafios.

Quando as câmeras estão gravando durante o horário da loja, pode-se acumular centenas de horas de vídeo por loja, toda semana. Isso pode representar um monte de dados para filtrar. Simplesmente armazenar esse vídeo não é suficiente - você precisa capacitar sua equipe com ferramentas que possam usar para entender isso.

Com uma plataforma de segurança unificada, você pode correlacionar vídeo com outros sistemas. A referência cruzada de imagens de vídeo com outros analíticos, como a direção da jornada, mapeamento de calor ou contagem de pessoas, pode revelar informações muito importantes. O uso dessas ferramentas pode melhorar sua conscientização e compreensão da jornada do cliente na loja e no caixa para poder melhorar a experiência de compra.

Por exemplo, você pode configurar seu sistema para acionar automaticamente uma solicitação para que o gerente do departamento abra uma nova fila de caixa quando a fila atingir um determinado número de pessoas. Ou, se o sistema detectar que está se formando uma aglomeração na fila do autoatendimento, você pode configurar um aviso para os colaboradores verificarem se os clientes precisam de ajuda.

O vídeo também pode ajudar a identificar problemas operacionais. Por exemplo, os varejistas podem usar o vídeo para garantir que os itens sejam vendidos e escaneados corretamente na finalização da compra. Se um conjunto de dois itens estiver sendo escaneado como um, isso pode levar a uma perda significativa de receita. Quando um varejista suspeita que os clientes estão sendo cobrados

Configure seu sistema para acionar automaticamente uma solicitação ao gerente do departamento para abrir uma nova fila de caixa quando um determinado número de pessoas se acumular na fila.

a menos, as imagens de vídeo podem ser cruzadas com os dados do PDV para obter uma melhor compreensão de como os itens estão sendo escaneados. Com essa capacidade de revisar e analisar dados, os problemas operacionais podem ser mais fáceis de resolver para que os varejistas possam limitar possíveis escoamentos de dinheiro com mais rapidez e eficácia.

Você investe muito tempo, dinheiro e recursos para configurar seu sistema de videomonitoramento. Certifique-se de obter o máximo valor com a capacidade de entender totalmente seu ambiente de varejo e tomar decisões baseadas em dados. Um sistema unificado permite que você gerencie todos os dados de suas câmeras juntamente com os dados de sensores, dispositivos inteligentes e mapas em um painel intuitivo.

Videomonitoramento e preocupações com a privacidade

O vídeo pode ser uma ferramenta poderosa para entender o comportamento do cliente, mas é importante tomar cuidado especial para preservar o anonimato de seus clientes — ou você corre o risco de quebrar a confiança deles.

As preocupações com a privacidade relacionadas ao videomonitoramento têm aumentado, bem como a crescente conscientização sobre dados de identificação pessoal. É importante coletar e armazenar apenas os dados necessários para melhorar a segurança e a experiência do cliente e ser transparente com os clientes sobre quais informações e vídeos você coleta e por quê.

Frequentemente, você precisará compartilhar imagens de vídeo externamente com autoridades policiais, consultores jurídicos, mídia ou outros stakeholders. Você vai querer garantia de que tem uma maneira de compartilhar vídeo com segurança enquanto protege qualquer informação de identificação pessoal de transeuntes capturada na câmera.

Quando o vídeo se torna uma evidência, é importante mascarar a identidade de qualquer pessoa que não faça parte da investigação. Para garantir que as evidências sejam válidas no tribunal, é essencial colocar uma marca d'água e autenticar o vídeo e garantir que a cadeia de custódia esteja clara. Se novos stakeholders tiverem acesso, isso deve ser documentado junto com o registro visual de data/hora. Não deve haver nenhuma dúvida se usuários não autorizados estão visualizando ou encaminhando a filmagem. O monitoramento da cadeia de custódia também permite confirmar se o vídeo pode ter sido adulterado ou modificado.

3

Benefícios de sistemas hospedados na nuvem

Os sistemas hospedados na nuvem tornam mais fácil para os varejistas dimensionar os requisitos de armazenamento à medida que seus requisitos de negócios mudam. No entanto, muitas empresas evitam fazer ajustes devido aos desafios logísticos envolvidos na substituição de sistemas e infraestrutura antigos. A transição para sistemas na nuvem não é algo que deve ser feito de uma só vez. Muitos varejistas transicionaram com sucesso por uma evolução mais gradual adotando sistemas de nuvem híbrida.

É uma tarefa difícil renovar sua tecnologia de TI de uma só vez e, para algumas empresas, simplesmente não é uma opção fazer uma mudança tão repentina. Com uma abordagem de nuvem híbrida, os varejistas podem facilmente expandir e dimensionar, organizando os ambientes de hardware ao longo do tempo. Ao conectar dispositivos IoT à medida que as lojas passam por upgrade ou adaptação, elas podem aproveitar as novas tecnologias e funcionalidades. Uma estratégia de nuvem híbrida permite que você continue a executar sistemas locais que atendam às suas necessidades atuais e vincule-os a tecnologias flexíveis hospedadas na nuvem. Se você tiver 10 novas lojas que usam sistemas hospedados na nuvem e 10 locais estabelecidos com sistemas locais, uma plataforma unificada permitirá que você gerencie os dados de todos eles em um só lugar.

Considerações sobre cybersecurity

Hoje, os varejistas enfrentam riscos crescentes de ameaças cibernéticas, incluindo fraude, controle de contas, malware, ransomware, e-mails comerciais comprometidos e violações de dados. As empresas sofreram 50% mais tentativas de ataques cibernéticos por semana em 2021, mas metade das empresas dos EUA ainda não possui um plano de risco de cybersecurity em vigor.

As empresas sofreram 50% mais tentativas de ataques cibernéticos por semana em 2021, mas metade das empresas dos EUA ainda não possui um plano de risco de cybersecurity em vigor.

O relatório de custo anual de violação de dados da IBM constatou que, em 2021, o custo médio de uma violação de dados aumentou de USD 3,86 milhões para USD 4,24 milhões. Quando as empresas sofrem uma violação de dados, elas não apenas enfrentam altos custos para reparar os danos, mas também perdem a confiança e a lealdade do cliente, o que pode afetar seus negócios nos anos seguintes.

Qualquer dispositivo conectado à sua rede – seja um termostato IoT inteligente, um sensor de controle de acesso ou um computador – tem o potencial de ser um gateway para criminosos cibernéticos acessarem dados privados armazenados em servidores conectados a essa rede.

Como a tecnologia atual está tão interconectada, os dados precisam ser protegidos e monitorados em cada etapa. Eis aqui como isso pode se mostrar:

- Garanta que todos os colaboradores, contratados e parceiros que acessam sua rede sigam bons protocolos de higiene cibernética como criar senhas fortes e exclusivas e implementar autenticação de múltiplos fatores sempre que possível.
- Verifique se câmeras, dispositivos de controle de acesso e dispositivos IoT usam autenticação baseada em certificado e se todos os drivers e softwares relevantes são mantidos atualizados com os patches de segurança mais recentes.
- Forneça treinamento aos colaboradores para educá-los sobre as melhores práticas de cybersecurity e garanta que eles sejam solicitados a atualizar as senhas com frequência.
- Comunicações seguras pela rede e pontos de conexão entre funções de hardware e software com criptografia de dados.
- Fique atento às políticas de trazer seu próprio dispositivo para garantir que sua equipe possa determinar o nível de segurança de dispositivos externos.

Quando soluções diferentes que não foram projetadas para trabalhar juntas são implementadas, pode se tornar difícil para as equipes gerenciar, manter e dimensionar à medida que sua empresa cresce. Gerencie tudo com facilidade, usando uma plataforma de segurança unificada.

4

Por que uma plataforma de segurança unificada é crítica para varejistas

Se o seu sistema de videomonitoramento, monitoramento de intrusão, relatórios de PDV, controle de acesso e sistemas antifurto forem todos separados, cada um terá seu próprio software e interface de usuário para gerenciar. Embora você possa conectar alguns desses sistemas por meio de integrações imprecisas, sua equipe de prevenção de perdas e segurança física ainda precisa aprender a usar cada sistema individualmente e alternar entre os programas para realizar seu trabalho.

Com sistemas projetados de forma fragmentada, fica mais difícil obter o valor total dos dados coletados. Em vez disso, aproveitar uma loja unificada e conectada permite que a equipe acesse dados de todos esses sistemas e muito mais, como reconhecimento de placas de veículos, gerenciamento de ocupação, etiquetas de artigos para gerenciamento de ativos e áudio bidirecional. Os dados de todos os sistemas unificados podem ser combinados e exibidos em diferentes formatos, como painéis customizados, mapas gráficos, aplicativos móveis ou um cliente web.

Visualizar seus dados de diferentes fontes em um só lugar, trará novos insights. Isso não é útil apenas para segurança e prevenção de perdas, mas também pode fornecer inteligência de negócios para melhorar a experiência do cliente, merchandising, marketing, produtividade e muito mais. Dados em excesso, podem sobrecarregar. Cada usuário customiza seu próprio painel para exibir apenas os dados mais relevantes - todos, desde a alta administração até as equipes de segurança e os colaboradores da linha de frente, podem gerenciar facilmente as informações que necessitam.

Cada usuário customiza seu próprio painel para exibir apenas os dados mais relevantes para eles — todos, desde a alta gerência até as equipes de segurança e os colaboradores da linha de frente

Cada departamento, da proteção de ativos ao marketing, poderá descobrir diferentes percepções, acrescentando uma variedade de ângulos e soluções. É aqui que a colaboração interdepartamental pode ser fundamental para o desenvolvimento de novas estratégias. Algumas empresas também podem achar que a contratação de um analista de dados especializado pode ser útil para enxergar o quadro mais amplo.

A unificação também ajuda a simplificar o dimensionamento. Esteja você abrindo uma nova loja pela primeira vez ou expandindo uma marca internacional com centenas de locais, você precisa de uma solução que possa atender continuamente às suas necessidades à medida que o negócio evolui. Com a flexibilidade de uma plataforma unificada, é muito mais fácil manter seu software em dia com as últimas atualizações e patches de segurança.

Simplifique seus processos de treinamento e integração

Um efeito colateral da pandemia foi uma rotatividade de colaboradores sem precedentes, tornando muito mais difícil conservar a equipe. A rotatividade também torna mais desafiador garantir que as permissões de acesso e senhas sejam devidamente protegidas quando os colaboradores saem.

Uma plataforma unificada também pode ser mais fácil de usar, para que a equipe possa realizar as tarefas com mais eficiência. Além disso, sua interface customizável permite um treinamento mais simples para novos colaboradores. Em vez de aprender a gerenciar seis ou sete sistemas diferentes, com uma solução unificada, a equipe só precisa aprender a usar um software. Também não há necessidade de alternar entre diferentes abas ou janelas para acessar várias fontes de dados - todas as informações que precisa podem ser organizadas em um só lugar.

Quando seu sistema de controle de acesso é unificado com outros sistemas, como um sistema de gerenciamento de identidade, o acesso também pode ser vinculado a funções. Significa que pode conceder ou revogar o acesso automaticamente quando os colaboradores mudam de função, local ou saem. Colaboradores, contratados e fornecedores podem ter direitos e privilégios diferentes para acessar espaços específicos. Alguns podem ter acesso apenas sob certas condições, como em dias específicos da semana ou durante certas horas.

5

Conclusão

1. Escolha soluções de arquitetura aberta em vez de hardware e software proprietários para ter mais opções de escalabilidade e flexibilidade para adicionar novas ferramentas e recursos.
2. Minimize a vulnerabilidade a ameaças cibernéticas trabalhando com seus parceiros de software de segurança. Desenvolva um plano de gerenciamento de riscos de cybersecurity e estabeleça as melhores práticas para manter a higiene cibernética.
3. Aproveite os dados do sistema de segurança para inteligência de negócios e descubra insights para melhorar a experiência do cliente, gerenciamento de instalações e ocupação, marketing e merchandising, bem como segurança.
4. Escale seu investimento em infraestrutura para atender às crescentes necessidades de seus negócios investindo na nuvem e sistemas de nuvem híbrida.
5. Simplifique seu arsenal de software com uma plataforma unificada, permitindo que sua equipe crie painéis customizados com acesso a dados de vários sistemas.

Conheça nosso portfólio de varejo e veja como podemos ajudar a otimizar sua estratégia de segurança acessando genetec.com/br/industrias/varejo

A Genetec Inc. é uma inovadora empresa de tecnologia com um amplo portfólio de soluções que abrange segurança, inteligência e operações. O produto carro-chefe da empresa, o Genetec Security Center™ é uma plataforma de segurança física que unifica videomonitoramento IP, controle de acesso, reconhecimento automático de placas de veículos (ALPR), comunicações e analíticos. A Genetec também desenvolve soluções hospedadas na nuvem e serviços projetados para melhorar a segurança e contribuir com novos níveis de inteligência operacional para governos, empresas, transporte e as comunidades em que vivemos. Fundada em 1997 e sediada em Montreal, Canadá, a Genetec atende seus clientes globais por meio de uma extensa rede de revendedores, integradores, parceiros de canal certificados e consultores em mais de 159 países.

Videomonitoramento:

Obtenha maior consciência situacional e aumente a segurança em seu ambiente de varejo com a capacidade de compartilhar câmeras em todas as lojas e instalações, fornecendo um cenário operacional comum e melhorando o tempo de resposta a incidentes.

Controle de acesso:

Aumente a segurança da sua organização, responda com eficiência às ameaças e tome decisões mais claras e em tempo hábil usando uma plataforma unificada e pronta para IP, seja implantando um novo sistema de controle de acesso ou atualizando uma instalação existente.

Reconhecimento automático de placas de veículos:

Automatize a detecção de veículos de interesse, aumente a eficiência da fiscalização em estacionamentos e acelere as investigações de segurança pública por meio da capacidade de compartilhar informações de placas de veículos com agências selecionadas e organizações parceiras, sem violar propriedade e privacidade.

Suporte à decisão operacional:

Gere mais eficiência para tratamento de incidentes e tomada de decisão através de fluxos de trabalho avançados que orientam os operadores para o alerta da situação até os procedimentos baseados em políticas para exportação de compilação detalhada de casos.

Gerenciamento de caso investigativo:

Simplifique o gerenciamento de casos e acelere as investigações com uma plataforma que permite centralizar evidências digitais e colaborar de forma segura com investigadores, agências externas e o público.

Serviços na nuvem:

Estenda os recursos do seu sistema de segurança on-in loco e reduza os custos de TI com serviços na nuvem altamente escalável, sob demanda que capacitam sua cidade a lidar facilmente com os requisitos de segurança em rápida mudança e operar com maior eficiência.

Genetec Inc.
genetec.com/br/fale-conosco
info@genetec.com
[@genetec](https://www.instagram.com/genetec)

© Genetec Inc., 2023. Genetec e o Logo Genetec são marcas comerciais da Genetec Inc., e podem estar registradas ou pendentes de registro em diversas jurisdições. Outras marcas registradas usadas neste documento podem ser marcas registradas dos fabricantes ou fornecedores dos respectivos produtos.