

# วิธีโอตตรวจการณ-เฝ้าระวังระบบไอพี รับมือช่วง

## ข้อปกระจาย



วิธีโอตตรวจการณ-เฝ้าระวังระบบไอพี

รับมือช่วงข้อปกระจาย

โดย: ธงชัย วัฒนโสภณวงศ์

ผู้อำนวยการประจำประเทศไทยและภูมิภาคอินโดจีน

บริษัท แอ็กซิส คอมมูนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ช่วงฤดูกาลแห่งการช้อปปีงและปีใหม่ที่กำลังจะมาถึง เป็นทั้งเวลาแห่งการทำยอดขาย และเวลาแห่งความวุ่นวายของร้านค้าปลีก ด้วยจำนวนนักช้อปที่หลั่งไหลเข้ามาแน่นร้าน สินค้าถูกกว้านซื้อออกไปจากชั้นวางอย่างรวดเร็ว รวมถึงการรอคิวจ่ายเงินที่ยาวเหยียด การพยายามที่จะมอนิเตอร์ร้านค้าปลีกในช่วงเวลานี้จึงเป็นบททดสอบประสิทธิภาพของการบริหารจัดการร้านได้เป็นอย่างดีเลยทีเดียว

ในอีกด้านหนึ่ง แน่หนอนว่าไม่ใช่เพียงพนักงานในร้านเท่านั้นที่จะได้รับผลกระทบจากช่วงเวลาวุ่นวายเช่นนี้ นักช้อปเองก็อาจเกิดอาการหัวเสียเมื่อต้องเสียเวลาเข้าคิวรอจ่ายเงินนานๆ เจ้าของร้านโดยส่วนใหญ่ล้วนตระหนักถึงสถานการณ์ต่างๆ เหล่านี้ แม้ว่าการลงมือจัดการกับความท้าทายทั้งหลายไม่ใช่เรื่องง่าย แต่ก็ไม่ใช่จะทำไม่ได้ เพราะปัจจุบันมีเทคโนโลยีหลากหลายที่สามารถเข้ามาช่วยรับมือและขจัดข้อจำกัดต่างๆ ในอดีต

ลดความตึงเครียดในการจัดการ

กล้องตรวจการณ-เฝ้าระวังระบบไอพี มีคุณประโยชน์มากกว่าการทำหน้าที่เป็นเครื่องมือตรวจตราสอดส่องลูกค้าที่เข้าออกในร้านเพียงอย่างเดียวเหมือนในอดีต เพราะคุณประโยชน์ที่มากขึ้นไปกว่านั้นคือตัวกล้องที่ประกอบด้วยหลากหลายแอปพลิเคชันอัจฉริยะที่จะช่วยลดความตึงเครียดในการบริหารจัดการร้านภายใต้สถานการณ์ในช่วงเวลาพิเศษเหล่านี้

ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีที่เรากำลังต้องการให้เกิดความราบรื่นในการจ่ายเงินของลูกค้า ณ จุดจ่ายเงินหรือเคาน์เตอร์แคชเชียร์ เราสามารถใช้วิธีโอระบบเครือข่ายทำงานร่วมกับโซลูชันด้านการจัดการคิว ซึ่งผู้ดูแลร้านจะได้ข้อมูลว่าขณะนี้คิวยาวเท่าไร ได้รู้ระยะเวลาที่ลูกค้าต้องยืนเข้าคิว และระยะเวลาที่ลูกค้าแต่ละคนใช้ ณ จุดจ่ายเงิน ผู้จัดการร้านสามารถนำข้อมูลที่ได้อ่านไปทำการวิเคราะห์เพื่อจัดจำนวนช่องจ่ายเงินให้เหมาะสม และการที่ได้เห็นภาพจาก

กล้องว่าช่วงเวลาไหนมีการซื้อขายมากน้อยอย่างไร ก็จะทำให้ทางผู้ประกอบการสามารถจัดจำนวนพนักงานให้เพียงพอกับแต่ละช่วงเวลาได้เป็นอย่างดี เป็นการใช้องานอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มยอดขายและกำไร ในขณะที่ยังคงรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ได้ การใช้ข้อมูลจากการทำงานร่วมกันของกล้องวิดีโอระบบเครือข่ายและโซลูชันที่เกี่ยวข้องต่างๆ ช่วยให้ผู้ดูแลร้านรับสถานการณ์ต่างๆ ในร้าน คาดการณ์ความเป็นไปของสถานการณ์นั้นได้ตั้งแต่เนิ่นๆ และลงมือจัดการเพื่อยับยั้งหรือแก้ไขก่อนที่เหตุการณ์นั้นจะก่อให้เกิดความคุม

ช่วงเวลาที่มีการช้อปมากที่สุด มักทำให้สินค้าหลายรายการหมดไปจากชั้นวางอย่างรวดเร็ว พนักงานที่วิ่งวุ่นอยู่ตามจุดต่างๆ ในร้านอาจไม่ได้สังเกตเห็นหรือไม่มีเวลามาให้ความใส่ใจกับเรื่องนี้มากนัก ความท้าทายที่จะทำให้มีสินค้าวางไว้อย่างเพียงพอตลอดเวลานี้จัดการได้ด้วยแอปพลิเคชัน ‘แผนที่การกระจายตัวของลูกค้าในห้างร้าน/พื้นที่ หรือที่เรียกว่า Heat Mapping’

แอปพลิเคชันแผนที่การกระจายตัวของลูกค้า ทำงานผ่านกล้องวิดีโอระบบเครือข่าย โดยติดตามความเคลื่อนไหวของนักช้อปทั่วร้านค้า และแสดงภาพในลักษณะเป็นเครื่องหมายให้เห็นถึงเส้นทางหลักที่ลูกค้าใช้ภายในร้าน เราจึงสามารถนำข้อมูลที่ได้จากความฉลาดของแอปพลิเคชันนี้ไปใช้ในการพิจารณาว่าควรจัดพนักงานจำนวนมากเท่าไรในพื้นที่แต่ละส่วนของร้านเพื่อดูแลการขายสินค้า และดูแลให้สินค้ามีปริมาณเพียงพออยู่เสมอ รวมทั้งสามารถปรับสมดุลในการวางสินค้าเพื่อลดความแออัดในแต่ละจุดได้

เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อความราบรื่นในการทำธุรกิจ

คุณประโยชน์ที่สำคัญอีกประการหนึ่งของแอปพลิเคชันแผนที่การกระจายตัวของลูกค้า คือการมอนิเตอร์ระยะเวลาที่นักช้อปหยุดอยู่ ณ ที่ใดที่หนึ่งในร้าน ตัวโปรแกรมจะแสดงภาพในลักษณะที่เป็น ‘hot zone’ หรือพื้นที่ที่ลูกค้าหยุดยืนเป็นเวลานานเพื่อชมสินค้าหรือวัตถุอย่างหนึ่งอย่างใด ข้อมูลที่ได้นี้ช่วยให้ผู้ดูแลร้านตัดสินใจว่าจะนำเสนอขายและการจัดแสดงสินค้าอะไร ณ จุดขายนั้นๆ ได้อย่างเหมาะสมถูกต้อง สามารถเลือกวางสินค้าที่ทางร้านต้องการขายมากเป็นพิเศษ (อาจด้วยเหตุผลทางการทำกำไรหรือขายพ่วงกับสินค้าชิ้นอื่น) ณ ตำแหน่งที่ลูกค้าไปยืนนานเป็นพิเศษเพื่อเพิ่มยอดขาย และยังนำไปใช้เพื่อวางแผนจัดวางตำแหน่งสินค้าแบรนด์ต่างๆ การวางสินค้าตามกลุ่มและประเภทสินค้าในร้านได้อย่างเฉพาะเจาะจงให้ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย ณ จุด ‘hot zone’ แต่ละจุด

แอปฯ แผนที่การกระจายตัวของลูกค้าและ ‘hot zone’ ยังช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับสินค้าที่มีมูลค่าสูงและพื้นที่เสี่ยงหรือมุมอับต่างๆ ภายในร้าน ช่วยให้ผู้ดูแลร้านสามารถปฏิบัติการเชิงรุกหากเกิดพฤติกรรมที่น่าสงสัยหรือตรวจพบการเดินเตร่ไปมาดูลาดเลาเพื่อประกอบอาชญากรรม นอกจากนี้การทำงานร่วมกันระหว่างกล้องวิดีโอและโซลูชันต่างๆ เช่นการใช้ระบบป้องกันสินค้าสูญหายด้วยเทคโนโลยีคลื่นวิทยุ (Electronic Article Surveillance: EAS) หรือการติดแท็กไว้กับตัวสินค้า ก็สามารถช่วยมอนิเตอร์เพื่อลดความเสียหาย และช่วยให้ร้านค้าปลีกมีความมั่นใจในความปลอดภัยมากขึ้นในช่วงเวลาที่มีการซื้อขายสูง เช่นเมื่อได้รับสัญญาณเตือนจาก EAS แท็ก หรือป้ายอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่ยังไม่ได้ดึงออกหรือยังไม่ได้ตัดรายการสินค้านั้นออกจากระบบ เมื่อลูกค้านำสินค้าออกไปโดย

ไม่ชำระเงิน หรือสินค้าที่มีมูลค่าสูงหายไปจากร้าน ผู้ดูแลร้านและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถทำงานเชิงรุกได้อย่างมั่นใจในประสิทธิภาพของระบบวิดีโอเครือข่ายว่านอกจากกล้องจะจับภาพในขณะที่เกิดเหตุการณ์และขณะที่หัวขโมยกำลังจะออกจากร้านแล้ว กล้องวิดีโอระบบเครือข่ายยังสามารถทำการติดตามความเคลื่อนไหวของสินค้ารายการที่ได้รับการแจ้งเตือนนั้นๆ ไปทั่วร้าน ช่วยให้สามารถคาดได้ว่าใครคือผู้ต้องสงสัย และทำการสกัดกั้นผู้ต้องสงสัยนั้นไว้ได้ก่อนที่จะพวกเขาจะออกจากร้านไป

ช่วงเวลาแห่งการลดแลกแจกแถม เทศกาลปีใหม่ เป็นเวลาทองในการทำยอดขายและหมุนเวียนสินค้าในสต็อกของร้านค้าปลีก แต่ก็ยังเป็นช่วงที่ต้องบริหารจัดการอย่างระมัดระวังเพื่อลดความสูญเสีย และให้ทำกำไรได้มากที่สุดเช่นกัน

ร้านค้าปลีกต่างๆ สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่แล้ว ร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการขายที่ตั้งไว้ในแต่ละปี และเพื่อให้ผู้ดูแลร้านได้ใช้เวลาไปให้ความสำคัญกับเรื่องที่เป็นจริง ๆ นั่นคือ การบริหารจัดการร้านค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อคงไว้ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นงานสำคัญที่ต้องให้ความสำคัญมาก เพื่อให้เวลาทองของร้านค้าปลีกปราศจากการสูญเสียและการดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นที่สุด