

วิดีโอตรวจสอบน้ำดื่ม-เฝ้าระวังระบบไอพี รับมือช่วง ช้อปประจำ



วิดีโอตรวจสอบน้ำดื่ม-เฝ้าระวังระบบไอพี

รับมือช่วงช้อปประจำ

โดย: นางชัย วัฒน์โสภณวงศ์

ผู้อำนวยการประจำประเทศไทยและภูมิภาคอินโดจีน

บริษัท อีกซิส คอมมูนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ช่วงฤดูกาลแห่งการช้อปปิ้งและปีใหม่ที่กำลังจะมาถึง เป็นทั้งเวลาแห่งการทำขาย และเวลาแห่งความรุ่นราวย ของร้านค้าปลีก ด้วยจำนวนนักช้อปที่หลังไฟล์เข้ามานั่นเราม สินค้าถูกกว่าเดิมมาก ออกจากชั้นวางอย่างรวดเร็ว รวมถึงการรอคิวจ่ายเงินที่ยาวเหยียด การพยายามที่จะมองนิเตอร์ร้านค้าปลีกในช่วงเวลาที่นี้จึงเป็นบททดสอบ ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการร้านได้เป็นอย่างดีเลยที่เดียว

ในอีกด้านหนึ่ง แหน่งอนว่าไม่ใช่เพียงพนักงานในร้านเท่านั้นที่จะได้รับผลกระทบจากช่วงเวลาที่นี้ นักช้อปเองก็อาจเกิดอาการหัวเสียเมื่อต้องเสียเวลาเข้าคิวรอจ่ายเงินนานๆ เจ้าของร้านโดยส่วนใหญ่ล้วนตระหนักรถึงสถานการณ์ต่างๆ เหล่านี้ แม้ว่าการลงมือจัดการกับความท้าทายทั้งหลายไม่ใช่เรื่องง่าย แต่ก็ไม่ใช่ว่าจะทำไม่ได้ เพราะปัจจุบันมีเทคโนโลยีหลากหลายที่สามารถเข้ามาร่วมมือและช่วยกันจัดการต่างๆ ในอีดีต

ลดความตึงเครียดในการจัดการ

กล่องตรวจสอบน้ำดื่ม-เฝ้าระวังระบบไอพี มีคุณประโยชน์มากกว่าการทำหน้าที่เป็นเครื่องมือตรวจสอบส่องลูกค้าที่เข้าออกในร้านเพียงอย่างเดียวเหมือนในอดีต เพราะคุณประโยชน์ที่มากไปกว่านั้นคือตัวกล่องที่ประกอบด้วยกล้องและแอพพลิเคชั่นอัจฉริยะที่จะช่วยลดความตึงเครียดในการบริหารจัดการร้านภายในช่วงเวลาพิเศษเหล่านี้

ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีที่เราต้องการให้เกิดความราบรื่นในการจ่ายเงินของลูกค้า ณ จุดจ่ายเงินหรือเคาน์เตอร์แคชเชียร์ เราสามารถใช้วิดีโอระบบเครือข่ายทำงานร่วมกับโซลูชันด้านการจัดการคิว ซึ่งผู้ดูแลร้านจะได้ข้อมูลว่าขณะนี้คิวยาวเท่าไร ได้รู้ระยะเวลาที่ลูกค้าต้องยืนเข้าคิว และระยะเวลาที่ลูกค้าแต่ละคนใช้ ณ จุดจ่ายเงิน ผู้จัดการร้านสามารถนำข้อมูลที่ได้เหล่านี้ไปทำการวิเคราะห์เพื่อจัดจำนวนช่องจ่ายเงินให้เหมาะสม และการที่ได้เห็นภาพจาก

กล้องว่าช่วงเวลาไหนมีการซื้อขายมากน้อยอย่างไร ก็จะทำให้ทางผู้ประกอบกิจการสามารถจัดจำนวนพนักงานให้เพียงพอ กับแต่ละช่วงเวลาได้เป็นอย่างดี เป็นการใช้พนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มยอดขายและกำไร ในขณะที่ยังคงรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ได้ การใช้ข้อมูลจากการทำงานร่วมกันของกล้องวิดีโอระบบเครือข่าย และโซลูชั่นที่เกี่ยวข้องต่างๆ ช่วยให้ผู้ดูแลร้านรับรู้สถานการณ์ต่างๆ ในร้าน คาดการณ์ความเป็นไปของสถานการณ์นั้นได้ตั้งแต่เนิ่นๆ และลงมือจัดการเพื่อยับยั้งหรือแก้ไขก่อนที่เหตุการณ์นั้นจะใกล้เกินควบคุม

ช่วงเวลาที่มีการซื้อปมาที่สุด มักทำให้สินค้าหดหาย การหมุนไปจากชั้นวางอย่างรวดเร็ว พนักงานที่วิ่งวุ่นอยู่ตามจุดต่างๆ ในร้านอาจไม่ได้สังเกตเห็นหรือไม่มีเวลา มาให้ความใส่ใจกับเรื่องนี้มากนัก ความท้าทายที่จะทำให้มีสินค้าวางไว้อย่างเพียงพอตลอดเวลา นี้จัดการได้ด้วยแอพพลิเคชั่น ‘แผนที่การกระจายตัวของลูกค้าในห้างร้าน/พื้นที่’ หรือที่เรียกว่า Heat Mapping’

แอพพลิเคชั่นแผนที่การกระจายตัวของลูกค้า ทำงานผ่านกล้องวิดีโอระบบเครือข่าย โดยติดตามความเคลื่อนไหวของนักช้อปทั่วร้านค้า และแสดงภาพในลักษณะเป็นเครื่องหมายให้เห็นถึงเส้นทางหลักที่ลูกค้าใช้ภายในร้าน เราจึงสามารถนำข้อมูลที่ได้จากความฉลาดของแอพพลิเคชั่นนี้ไปใช้ในการพิจารณาว่าควรจัดพนักงานจำนวนมากเท่าไรในพื้นที่แต่ละส่วนของร้านเพื่อดูแลการขายสินค้า และดูแลให้สินค้ามีปริมาณเพียงพออยู่เสมอ รวมทั้งสามารถปรับสมดุลในการวางแผนค้าเพื่อลดความแอดด์ในแต่ละจุดได้

เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อความราบรื่นในการทำงาน

คุณประโยชน์ที่สำคัญอีกประการหนึ่งของแอพพลิเคชั่นแผนที่การกระจายตัวของลูกค้า คือการมอนิเตอร์ระยะเวลาที่นักช้อปหยุดอยู่ ณ ที่ใดที่หนึ่งในร้าน ตัวโปรแกรมจะแสดงภาพในลักษณะที่เป็น ‘hot zone’ หรือพื้นที่ที่ลูกค้าหยุดยืนเป็นเวลานานเพื่อชมสินค้าหรือวัตถุอย่างหนึ่งอย่างใด ข้อมูลที่ได้นี้ช่วยให้ผู้ดูแลร้านตัดสินใจว่าจะนำเสนอขายและการจัดแสดงสินค้าอะไร ณ จุดนั้นๆ ได้อย่างเหมาะสมสมถูกต้อง สามารถเลือกวิธีการสินค้าที่ทางร้านต้องการขายมากเป็นพิเศษ (อาจด้วยเหตุผลทางการทำกำไรหรือขายพ่วงกับสินค้าชนิดอื่น) ณ ตำแหน่งที่ลูกค้าไปยืนอย่างมากเป็นพิเศษเพื่อเพิ่มยอดขาย และยังนำไปใช้เพื่อวางแผนจัดวางตำแหน่งสินค้าแบรนด์ต่างๆ การวางแผนค้าตามกลุ่มและประเภทสินค้าในร้านได้อย่างเฉพาะเจาะจงให้ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย ณ จุด ‘hot zone’ แต่ละจุด

แอพฯ แผนที่การกระจายตัวของลูกค้าและ ‘hot zone’ ยังช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับสินค้าที่มีมูลค่าสูงและพื้นที่เสี่ยงหรือมุ่งอับต่างๆ ภายในร้าน ช่วยให้ผู้ดูแลร้านสามารถปฏิบัติการเชิงรุกหากเกิดพฤติกรรมที่น่าสงสัยหรือตรวจสอบการเดินเตรีบมาดูลัดเลาเพื่อประกอบอาชญากรรม นอกจากนี้การทำงานร่วมกันระหว่างกล้องวิดีโอและโซลูชั่นต่างๆ เช่นการใช้ระบบป้องกันสินค้าสูญหายด้วยเทคโนโลยีคลื่นวิทยุ (Electronic Article Surveillance: EAS) หรือการติดแท็กไว้กับตัวสินค้า ก็สามารถช่วยมอนิเตอร์เพื่อลดความเสี่ยหาย และช่วยให้ร้านค้าปลีกมีความมั่นใจในความปลอดภัยมากขึ้นในช่วงเวลาที่มีการซื้อขายสูง เช่นเมื่อได้รับสัญญาณเตือนจาก EAS แท็ก หรือป้ายอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่ยังไม่ได้ดึงออกหรือยังไม่ได้ตัดรายการการสินค้าออกจากระบบ เมื่อลูกค้านำสินค้าออกไปโดย

ไม่ใช่เรื่อง หรือสินค้าที่มีมูลค่าสูงหายไปจากร้าน ผู้ดูแลร้านและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถทำงานเชิงรุกได้อย่างมั่นใจในประสิทธิภาพของระบบวิดีโอดิจิทัลเครือข่ายว่านาอกจากกล้องจะจับภาพในขณะที่เกิดเหตุการณ์และขณะที่หัวข้อมายกำลังจะออกจากร้านแล้ว กล้องวิดีโอดิจิทัลเครือข่ายยังสามารถทำการติดตามความเคลื่อนไหวของสินค้ารายการที่ได้รับการแจ้งเตือนนั้นๆ ไปทั่วร้าน ช่วยให้สามารถคาดได้ว่าใครก็อผู้ต้องสงสัย และทำการสกัดกันผู้ต้องสงสัยนั้นไว้ได้ก่อนที่พากเข้าจะออกจากร้านไป

ช่วงเวลาแห่งการลดแหลกแกะแคม เทศกาลปีใหม่ เป็นเวลาทองในการทำยอดขายและหมุนเวียนสินค้าในสต็อกของร้านค้าปลีก แต่ก็เป็นช่วงที่ต้องบริหารจัดการอย่างระมัดระวังเพื่อลดความสูญเสีย และให้ทำกำไรได้มากที่สุดเช่นกัน

ร้านค้าปลีกต่างๆ สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่แล้ว ร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการขายที่ตั้งไว้ในแต่ละปี และเพื่อให้ผู้ดูแลร้านได้ใช้เวลาไปให้ความสำคัญกับเรื่องที่จำเป็นจริงๆ นั่นคือ การบริหารจัดการร้านค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อคงไว้ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นงานสำคัญที่ต้องให้ความใส่ใจมาก เพื่อทำให้เวลาทองของร้านค้าปลีกปราศจากการสูญเสียและการดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นที่สุด