



◆ milestone



¿Se reanudó el servicio normal?

Cómo la tecnología de vídeo apoya nuestra nueva realidad

MAKE THE
WORLD SEE



ENFRENTÁNDONOS A NUESTRA NUEVA REALIDAD

Los líderes empresariales están ocupados ordenando sus empresas, invirtiendo, planificando y adaptándose a los nuevos desafíos a los que ahora nos enfrentamos y aprovechando las nuevas oportunidades disponibles. No hay que cometer errores. Tras la COVID-19, puede que nuestras ciudades, lugares de trabajo, hogares, espacios sociales y tiendas no vuelvan a ser lo mismo.

A medida que vamos avanzando con determinación por las fases de la recuperación, a la sombra de un confinamiento renovado, ha llegado el momento de volver a empezar, invirtiendo en la tecnología y en los procesos adecuados para impulsar los sectores industriales.

En esta guía práctica y esclarecedora se analiza cómo ha cambiado el panorama, tanto en el espacio de la tecnología de vídeo como en las demás herramientas, y cómo los líderes en transporte, logística, comercio minorista y ciudades seguras pueden aprovechar al máximo los próximos años.



CÓMO HEMOS LLEGADO HASTA AQUÍ

A principios de 2020, el mundo tal como lo conocíamos dio un vuelco. El distanciamiento social, el rastreo de los contactos, las mascarillas y tantas cosas más se han convertido en parte integrante de nuestra vida diaria.

Cuando nuestro trabajo y nuestra vida social se vieron interrumpidos, surgieron gran cantidad de tecnologías para ayudarnos a mantener nuestras diversas conexiones, permitirnos conectarnos con los lugares de trabajo y proteger a nuestros seres queridos. Desde luego, sin herramientas como son las videoconferencias y la mensajería instantánea, la crisis del Coronavirus habría sido aún más dura de manejar para la mayoría.



El cometido de la gestión de vídeos

La industria de la gestión de vídeos se encontró bien posicionada para entrar en acción inmediatamente tras declararse el confinamiento global. Proporcionando herramientas para garantizar la seguridad pública, proteger los edificios de forma remota y verificar el cumplimiento de las reglas de distanciamiento social.

Ahora, a medida que avanzamos hacia la siguiente fase, la atención se centra en asegurar a las personas que están seguras en sus lugares de trabajo, cuando entran a las tiendas y viajando entre sus ciudades. Una vez más, la gestión de vídeos desempeñará un papel clave para reducir el potencial de nuevas olas de infección y garantizar que las organizaciones pueden volver a ponerse a trabajar. Confiarán en la tecnología de vídeo para manejar el hacinamiento, garantizar que se cumplan las medidas de distanciamiento social y de salud pública, ofrecer el acceso sin contacto a los edificios y mantener informadas a las personas mientras se desplazan por un determinado espacio.



Bienvenidas las oportunidades

La crisis del Coronavirus ha resaltado cómo, con un estímulo lo suficientemente fuerte, los procesos evolucionan rápidamente. Ha confirmado la necesidad de que las organizaciones sean ágiles y robustas, para agilizar los procedimientos y actuar (cuando sea necesario) casi instantáneamente. Esta innovación fomentada ha acelerado la transformación digital de dos años en tan solo [dos meses](#). Ahora los líderes tienen la responsabilidad sobre sus hombros de decidir qué innovaciones realizadas durante la crisis deben ser mantenidas. Por ejemplo, si trabajar desde casa se ha convertido en una posibilidad debido al confinamiento, ¿debería mantenerse esta práctica por las ventajas que sigue ofreciendo? Y si es así, ¿cuáles son las implicaciones para la formación, el desarrollo y la promoción de la cultura del trabajo? Los procesos y tecnologías implantados rápidamente durante los últimos meses deben revisarse para comprender qué se puede mantener como ventaja competitiva y qué ha supuesto más bien un obstáculo.



Retos en el horizonte

Actualmente, [algunas amenazas](#) mantienen desvelados a los líderes por la noche. Entre estas:

- La preocupación por una nueva ola de infecciones y cómo mantener segura la fuerza laboral a medida que vaya regresando al trabajo.
- Navegar por la recesión económica consiguiendo mayor resiliencia, continuidad y agilidad en las operaciones.
- Volver a interactuar con los clientes y buscar nuevas fuentes de ingresos gracias a la innovación.

Debido a esto, [75 %](#) de los Directores Financieros (CFO) están planificando invertir más en las instalaciones para trabajar en medidas de seguridad, como son la detección térmica, las pruebas de la COVID, mascarillas y desinfectantes de manos. El análisis de vídeo se está desarrollando como una manera de monitorizar y administrar proactivamente el paso, informar de los esfuerzos de seguimiento y rastreo y hacer cumplir el distanciamiento social.

SECTOR INDUSTRIAL ENFOCADO: TRANSPORTE Y LOGÍSTICA

Los sectores industriales del transporte y de la logística se han enfrentado a numerosos desafíos durante el apogeo de la crisis del Coronavirus.

Desafíos logísticos

El aumento de la demanda en algunas cadenas de suministro (precisamente, atención sanitaria y alimentación) ha necesitado una respuesta inmediata, especialmente debido a las compras en circunstancias de pánico que se producen en muchas regiones. Las ventas de los desinfectantes de manos en el Reino Unido crecieron un 255 % en febrero a medida que crecía el brote de la COVID (y la correspondiente preocupación). Asimismo, las ventas de papel higiénico aumentaron un 60 % durante la semana que finalizó el 8 de marzo de 2020 respecto a la misma semana del año anterior.

Los supermercados se vieron obligados a racionar algunos artículos, como la leche de larga duración y la pasta, para disuadir el almacenamiento. En respuesta, los minoristas y proveedores redujeron la gama de productos en oferta, para centrarse en conseguir mantener a la nación alimentada y en movimiento a las cadenas de suministros esenciales.

Algunas empresas de logística, que antes se dirigían a áreas de baja demanda como restaurantes, cambiaron sus operaciones para desarrollar cadenas de suministro a supermercados debido a la emergencia por la COVID. La consultora SCALA creó un grupo de trabajo de emergencia para ayudar a coordinar las cadenas de suministro de las empresas de bienes de consumo de movimiento rápido y minoristas que han experimentado las tensiones debidas a la crisis.

Con la presión sobre los minoristas y los fabricantes para

que mantuvieran sus tiendas abastecidas, era fundamental comprender en qué punto de la cadena de suministro se encontraban los envíos, hacer un seguimiento de las entregas y saber cuándo esperar las existencias. Asimismo, a medida que se relajaban las leyes de competencia para permitir que los supermercados y distribuidores compartieran sus niveles de existencias, los centros de distribución y los camiones de reparto, era fundamental realizar un seguimiento preciso a través de ACCR (Reconocimiento automático de códigos de contenedores), RFID (Identificación por radiofrecuencia) y otras soluciones de etiquetado.

Durante la pandemia, las transacciones de comercio electrónico crecieron exponencialmente. En el Reino Unido, el comercio electrónico en febrero de 2020, un mes antes del confinamiento, representó el 19 por ciento de todas las ventas minoristas, según la Oficina Nacional de Estadísticas. En mayo de 2020 habían alcanzado el 33 por ciento. Crecimientos similares se produjeron en LOS PAÍSES DEL Norte de Europa. Este incremento está provocando una escasez de espacio de almacenamiento y un aumento de los alquileres donde los minoristas de comercio electrónico almacenen productos. De manera similar, en Finlandia, el S.Group experimentó un gran volumen de tráfico nuevo en su plataforma en línea foodie.fi y, en respuesta, está construyendo otros 12 sitios web de comercio electrónico durante los próximos meses para satisfacer la nueva demanda y aumentar el cumplimiento de sus pedidos.

AVANZANDO EN LA NUEVA REALIDAD LOGÍSTICA

Para los líderes de la logística, las próximas etapas de recuperación implicarán tener que garantizar que las cadenas de suministro resistan ante los riesgos futuros, manteniendo protegidos a los trabajadores y reduciendo la probabilidad de contagio o propagación de infecciones.

Continuidad y apertura

El uso de la tecnología para asegurar los almacenes y proteger a los trabajadores será crucial para mantener abiertos los locales, mantener la moral (y tranquilidad) de los trabajadores, y también demostrar a las aseguradoras y a los reguladores que se mitiga cualquier riesgo de posible infección. Es necesario aplicar prácticas seguras como lavarse las manos con regularidad y llevar la mascarilla.

Reducir el hacinamiento

En los lugares de trabajo, como son las fábricas y almacenes, el análisis de vídeo puede marcar cualquier zona que se encuentre superpobladas y ordenar a las personas que dejen de reunirse o tomen rutas alternativas si algún pasillo está demasiado concurrido. También se puede medir la distancia entre los trabajadores para garantizar que se mantengan a la distancia mínima de [dos metros](#) (o un metro con mitigación de riesgo adicional, como usar mascarilla).

Control de infecciones

En algunas fábricas se está empleando también [Tecnologías basadas en inteligencia artificial](#) para valorar el riesgo de contaminación y reducir la propagación del Coronavirus, la salmonela, la listeria y otros patógenos. El análisis de vídeo puede detectar personas que usan EPP (equipo de protección personal) y, si se integra con un intercomunicador o un sistema de pantalla digital, puede recordar a los que no lo lleven, que se pongan el EPP adecuado. La época posterior a la COVID podrá llegar más allá del uso de mascarillas e incluir también cascos de seguridad, ropa de alta visibilidad, protección para los ojos y calzado de seguridad.

Lecciones prácticas para el futuro



La recuperación depende de conservarse resistente y fuerte frente a los cambios futuros, tanto en la cadena de suministro como en tecnología.



La seguridad seguirá siendo un enfoque clave para avanzar gracias al control de las infecciones, el riesgo de contaminación y el cumplimiento de las medidas de seguridad y con los EPP.



Gracias al análisis de vídeo, los líderes de la logística agilizan las operaciones, garantizan las entregas a tiempo, rastrean los envíos, reducen el número de envíos extraviados y los robos, y aportan tranquilidad a los trabajadores que saben que las prácticas seguras están monitorizadas y siempre se aplican.

Seguimiento de envíos

Mientras tanto, el uso de ACCR (Reconocimiento automático de códigos de contenedores) de manera constante durante el proceso de recuperación reducirá la probabilidad de que los envíos se pierdan o sufran robos y avisará con tiempo de posibles retrasos u otros problemas. Dado el dominio de la cadena de suministro justo a tiempo, predecir y corregir posibles retrasos puede suponer el éxito o el fracaso del resultado final, en un momento en que las recesiones económicas amenazan incluso a las empresas más solventes. Cualquier salida no autorizada marcada por el sistema ACCR se puede responder inmediatamente, con el sistema que funciona 24 horas al día, los 7 días de la semana para ofrecer una tranquilidad permanente. El personal de seguridad tampoco necesita permanecer en un lugar concreto, sino que puede estar en una sala de control central desde donde supervisa de manera segura las actividades de varios lugares.

DESAFÍOS DEL TRANSPORTE

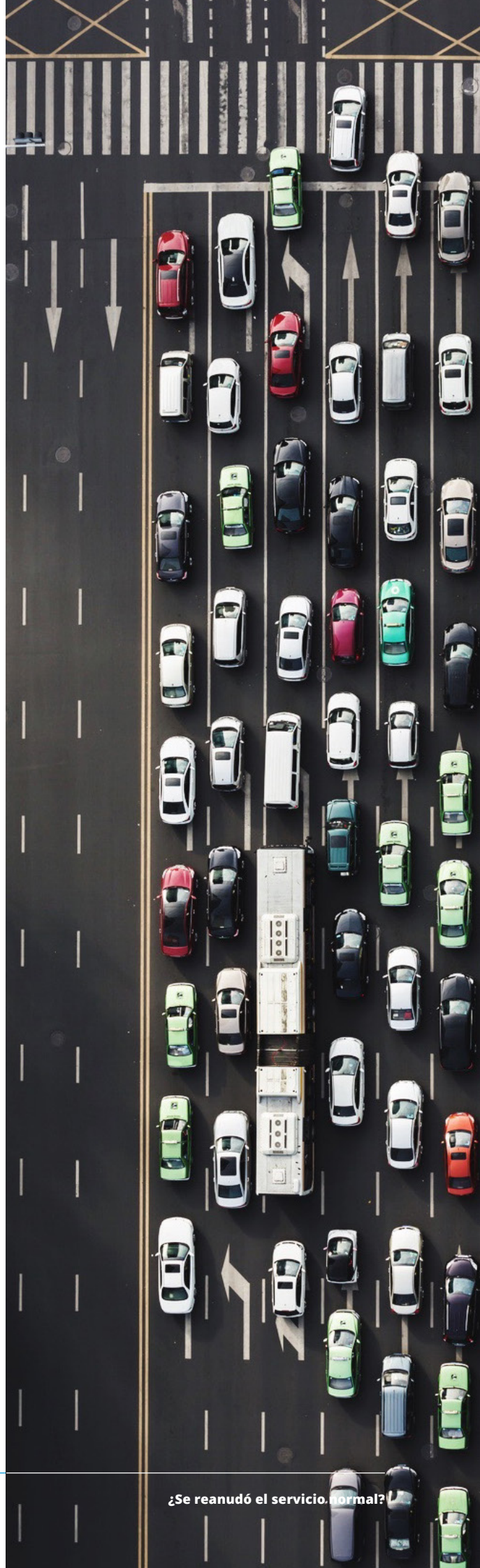
Al mismo tiempo, los responsables de los transportes se enfrentan al desafío de garantizar que solo se realizarán los desplazamientos que sean esenciales por todo el país.

Se prohibieron los desplazamientos fuera de cada región, salvo los imprescindibles, con las [fuerzas de la policía local](#) utilizando la técnica ANPR (reconocimiento automático de matrículas) para identificar vehículos fuera de la ciudad y emitir las correspondientes multas. En tan solo un fin de semana festivo, el sistema ANPR utilizado por la policía de Sussex en el Reino Unido (que supervisa la popular ciudad turística de Brighton) detectó más de 100 infracciones. Incluyendo una pareja que había hecho un viaje de ida y vuelta de 240 kms. para ir a la playa.

Ha sido importante monitorizar las condiciones del tráfico rodado a medida que se iban flexibilizando las restricciones del confinamiento, para mantener las restricciones de distanciamiento social y advertir de posibles aglomeraciones. Asimismo, cuando se fueron levantando las restricciones, hubo que monitorizar los numerosos desplazamientos por las áreas relacionadas con el transporte, como las estaciones de tren para evitar posibles aglomeraciones.

Con los viajes al extranjero limitados, el Reino Unido conoció el auge de las “vacaciones en casa” y casi una cuarta parte ([24,9 %](#)) de los adultos declaró que preferían pasar las vacaciones dentro del país hasta que se contara con una vacuna. Zonas de playa, como [Bournemouth y Brighton](#), especialmente, tuvieron que emitir avisos rojos y controlar el número de visitantes, con cierres de carreteras y de determinadas áreas. Igualmente, se animó a los noruegos a pasar sus vacaciones en el país durante el verano de 2020, y el [Gobierno](#) ha advertido contra los desplazamientos no imprescindibles hasta octubre de 2020.

Además, la vigilancia de otras infracciones, como los casos de conducción peligrosa, continuó independientemente de la pandemia. La videovigilancia y el análisis ayudaron a las autoridades a monitorizar las condiciones desde una sala de control central a una distancia segura para los empleados.



AVANZANDO EN LA NUEVA REALIDAD DEL TRANSPORTE

El sector del transporte permanecerá en vanguardia en desafíos posCOVID a medida que el país se vaya recuperando y se permitan más viajes.

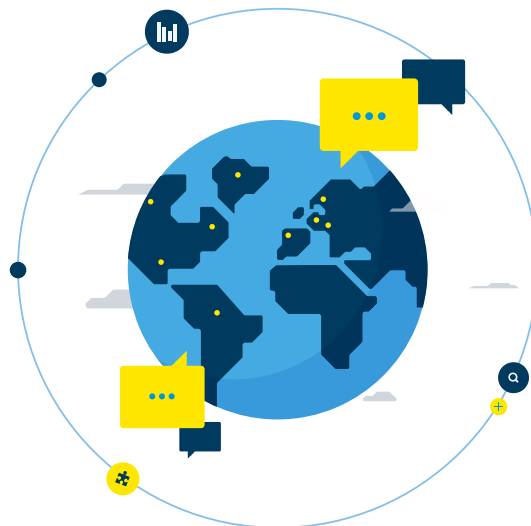


Requisitos del transporte

Las [Directrices del Gobierno en el Reino Unido](#) promulgan actualmente, entre otros requisitos, que las compañías de transporte tienen que:

- Facilitar a los pasajeros y a las personas que trabajan en la red de transportes que puedan mantener una distancia de dos metros o un metro con mitigaciones de riesgos adecuadas.
- Recomendar periódicamente al personal y a los pasajeros cómo mantener su distancia con otras personas, con enfoque claro y concreto del distanciamiento social para todos los trabajadores y pasajeros.
- Reducir el número de personas con las que cada persona tiene contacto cuando trabaja dentro de la red de transportes, ya sea mediante el uso de equipos fijos, alianzas o colaboraciones.
- Asegurarse de que se tapen la cara y que se laven las manos con regularidad (y que tengan acceso a un desinfectante de manos).
- Reducir al mínimo las interacciones en interiores cuando sea posible.
- Reorganizar los flujos de pasajeros.
- Aumentar la limpieza de las superficies.
- Desaconsejar a la gente hablar alto o cantar.

Y, al mismo tiempo, existe la presión continua para evitar aglomeraciones y controlar los flujos de pasajeros y tráfico a medida que las personas empiecen a viajar nuevamente a sus lugares de trabajo, realicen excursiones de un día y retomen sus vacaciones.



Controlar los pasadizos y el tráfico

El análisis de vídeo ayuda a las empresas de transporte a monitorizar el paso y el tráfico en las carreteras y otras áreas, como las estaciones de tren, para garantizar que se mantenga el distanciamiento social y se reduzca el posible hacinamiento en los destinos más concurridos.

En zonas de carreteras con denso tráfico, el vídeo monitoriza el tráfico intenso y reacciona abriendo o cerrando carriles. Puede abrir carriles exclusivos para vehículos de emergencia e incluso integrarse con el sistema de control de acceso de un hospital (u otro lugar) para reducir los tiempos de respuesta ante emergencias.



Más limpieza

La identificación de áreas de mucho paso alrededor de una estación también ayuda a los equipos de limpieza a comprender qué superficies requieren una desinfección más frecuente. Es probable que un enfoque de láser en los niveles de higiene (y posibles [pandemias futuras](#)) defina la "generación COVID" una vez que hayan sido superados ampliamente los riesgos inmediatos. Probablemente durante décadas se quiera contar con un saneamiento regular y mejorado de las áreas públicas.



Enseñanza y redireccionamiento

Integradas en la era digital o en sistemas Tannoy, las personas pueden ser redirigidas a áreas menos concurridas o se les recordarán las pautas de salud pública del gobierno en cuanto se detecte una brecha en el distanciamiento social. La automatización se puede utilizar junto con el análisis de vídeo, para dirigir a las personas y los vehículos hacia las zonas correctas para pasar, o para alertar automáticamente al personal de situaciones de emergencia. A largo plazo, estos sistemas ayudarán a reducir la aglomeración en determinadas zonas y a mejorar la experiencia de los pasajeros / usuarios de la carretera en los cruces durante las horas punta.



“Las empresas tienen que aprender acerca de las innovaciones en tecnología de vídeo para planificar su futuro”.

Elias Bechara
Managing Director, 6SS

Lecciones prácticas para el futuro



Los líderes del transporte se enfrentan a múltiples desafíos durante los próximos años para poder controlar las multitudes, redirigir los flujos de peatones y el tráfico garantizando un saneamiento sistemático.



Sin embargo, muchos de los procesos utilizados a corto plazo pueden aportar beneficios a largo plazo al hacer que los flujos de tráfico sean más eficientes, mejorar la experiencia de los pasajeros y mantener seguros los vestíbulos.



La información de los vídeos contribuirán al control de las multitudes, proporcionarán mayor supervisión de las condiciones del tráfico para facilitar la toma de decisiones y ayudar a responder en los casos de emergencia.



¿Se reanudó el servicio normal?



SECTOR INDUSTRIAL ENFOCADO: COMERCIO MINORISTA

El sector del comercio minorista se enfrentó a una situación mixta. Algunos minoristas tuvieron un incremento importante de la demanda, tanto en términos de productos físicos como trasladándose a la venta online, mientras que otros tuvieron que sufrir el cierre de todas las tiendas físicas no esenciales.

Desafíos dentro del comercio minorista

Durante la crisis, los comestibles, el bricolaje y la jardinería, floristerías y la venta de tarjetas de felicitación experimentaron un fuerte aumento de la demanda. Las marcas de moda y de calzado vieron caer fuertemente las ventas. Kingfisher, en el Reino Unido, propietarios de las tiendas de bricolaje Screwfix y B&Q, comunicaron un crecimiento interanual del 225 % en las ventas en junio de 2020. El informe sobre los consumidores suecos refleja un estado de incertidumbre ante el futuro y, por lo tanto, han reducido todas sus compras, excepto las de comestibles y productos infantiles no alimentarios.



Minoristas con gran demanda

Los minoristas con fuerte aumento de la demanda, se centraron en garantizar y racionalizar la cadena de suministro para responsabilizarse de la continuidad de los niveles de existencias, uniformes o incluso altos. Una vez más, el ACCR se convirtió en parte integrante de estos esfuerzos, monitorizando automáticamente los envíos para mantenerlos en la programación, reducir el número de paquetes perdidos o de robos, y advertir a tiempo de manera proactiva de cualquier retraso o problema. Otra prioridad fue administrar la afluencia dentro de las tiendas, limitando el número de clientes en las tiendas y sistemas de hacer cola fuera de las tiendas para reducir la probabilidad de transmisión del Coronavirus. Se han utilizado marcadores de distanciamiento social en tiendas, cinta en el suelo, barreras y señalización digital para recordar a los clientes que deben mantenerse a una distancia segura unos de otros. El análisis de vídeo ayudó a los minoristas a monitorizar el cumplimiento y reducir la probabilidad de hacinamiento o cuellos de botella inseguros dentro de la tienda. Las cámaras corporales, utilizadas por el personal de seguridad y el personal que gestiona las colas al aire libre, redujeron la probabilidad de situaciones difíciles cuando los clientes tenían que esperar afuera, cumpliendo el distanciamiento social y usar la mascarilla. Los procesos sin contacto se volvieron vitales, tanto para acceder a las instalaciones como para pagar los bienes. En el Reino Unido, se aumentaron los límites para pagos con sistemas sin contacto pasando de 30 £ a 45 £. Los pagos por sistemas sin contacto en los Países Nórdicos, ya conocidos por ser los que menos utilizaban los pagos en efectivo de todo el mundo crecieron un 12 por ciento en los primeros cuatro meses de confinamiento. Las tiendas también aplicaron prácticas de limpieza mejoradas con mayor frecuencia y proporcionaron puestos de desinfectante de manos para los clientes y el personal. Los minoristas suecos Willys e ICA instalaron mamparas de plexiglás para proteger al personal de las cajas. Los análisis de vídeo ayudaron a alertar a los equipos de limpieza sobre las áreas que necesitaban desinfección y reabastecimiento de desinfectante para manos o suministros de jabón.

Minoristas con baja demanda

Al mismo tiempo, las tiendas que se vieron obligadas a cerrar sus locales físicos durante meses necesitaron seguridad a distancia. Tanto para proteger las propiedades desatendidas en todo el país, como para mantener seguros a los equipos de seguridad colocándolos fuera del sitio en una sala de control central socialmente distanciada.

Gracias a los avances de la tecnología de videovigilancia y de los sistemas de administración de vídeo (VMS) la mayoría de las tareas, como monitorizar un determinado sitio o llevar a cabo las tareas de mantenimiento y las actualizaciones, se podían realizar a distancia durante la crisis. Esto redujo el riesgo para el personal de seguridad y para los instaladores. El mantenimiento y las actualizaciones a distancia ayudaron a mantener los sistemas funcionando de manera eficaz y segura. Las alertas automáticas de posibles allanamientos, robos, incendios u otras situaciones de emergencia ayudaron a los equipos de seguridad a permanecer fuera del sitio pero conectados con cualquier evento en el sitio.



“La información inteligente, el análisis de vídeo y la Industria 4.0 están transformando las operaciones de los minoristas”.

Rudolf Rohr, CEO, Barox

AVANZANDO EN LA NUEVA REALIDAD DEL COMERCIO MINORISTA

A medida que más minoristas van reabriendo sus locales físicos, el cumplimiento del distanciamiento social es fundamental para reducir la probabilidad de un aumento de la transmisión y el posible cierre futuro de esos locales. Los minoristas deben tener en cuenta maneras de permanecer receptivos y ágiles ante las situaciones en constante cambio.



Tranquilizar a los clientes

Al mismo tiempo, la [afluencia](#) sigue siendo inferior a lo esperado, con un descenso del 39 % interanual en las cuatro semanas que comenzaron el 5 de julio en todos los destinos minoristas del Reino Unido. Los minoristas se ven obligados a estudiar métodos para asegurar a los clientes que visitar sus tiendas minoristas es lo más seguro posible. Esto se puede conseguir de diversas maneras. Especialmente, aplicando una política clara y bien transmitida sobre el distanciamiento social y las tácticas para mantener seguros al personal y a los compradores en el local, realizando inversiones en tecnología adecuadas para demostrarlo. En Michigan, por ejemplo, los propietarios de centros comerciales están experimentando con una tecnología que calcula la cantidad de personas dentro de una tienda e informa de las áreas que deben evitar mediante una aplicación.



Mejorando la experiencia dentro de las tiendas

Muchos clientes manifiestan no estar satisfechos con la nueva experiencia dentro de las tiendas. El [40 %](#) de las personas que han regresado a las tiendas en el Reino Unido encuentran que comprar en la tienda es menos agradable comparado con los tiempos anteriores a la COVID. En particular, se sienten frustrados por tener que hacer cola para acceder a una tienda, seguir un sistema de sentido único y esperar más tiempo en la caja.

Para garantizar que esto no se convierta en una tendencia a largo plazo que perjudique al sector, los minoristas deben invertir en tecnología que agilice estos procesos. O sea, usar la analítica de vídeo para monitorizar los períodos de mayor actividad, redirigir a las personas hacia donde sea necesario y alertar a los gerentes de las tiendas sobre la necesidad de más cajas. También se puede ayudar a los gerentes a conocer mejor el flujo de personas en las instalaciones, para configurar de manera proactiva desvíos de ruta o pasillos adicionales cuando sea necesario. Estas aplicaciones ayudan a los minoristas a gestionar el distanciamiento social ahora, pero también podrán mejorar las experiencias en las tiendas del futuro.

Rastreo de contactos

Se requerirán además análisis de vídeo a corto plazo para realizar un seguimiento y rastreo rápidos con el fin de alertar rápidamente a los clientes y al personal si necesitan auto aislarse. Cuando sea necesario un cómputo de personas, el uso de vídeos para identificar los niveles de ocupación en una tienda evitará que un miembro del personal tenga que colocarse en una puerta, con riesgo de infectarse, contando manualmente.

Accesos sin contacto

Un sistema VMS integrado con sistemas de control de acceso ayuda para acceder a unas instalaciones sin necesidad de que se produzca ningún contacto. Los clientes no tienen más que pasar por puertas automáticas, el personal puede entrar o salir de áreas restringidas dependiendo de sus credenciales y las puertas pueden irse abriendo automáticamente a lo largo de una determinada ruta. Todo esto, unido a los pagos contactless, se reducen los puntos de contacto durante la experiencia dentro de la tienda y se acelera el recorrido del cliente desde la compra hasta el pago.



“Los minoristas tienen que estudiar métodos para asegurar a los clientes que visitar sus tiendas minoristas es lo más seguro posible”.

Practical lessons to take away



Los minoristas deben usar la tecnología para asegurar a los clientes que visitar las tiendas físicas inmediatamente después del Coronavirus es una actividad segura, con el fin de recuperar la afluencia perdida.



Se ha encontrado que la experiencia dentro de la tienda es deficiente. Las soluciones de vídeo están bien posicionadas para ayudar en las principales áreas de insatisfacción del cliente, acabando con las largas colas y la dificultad para recorrer una tienda. Los minoristas tienen que priorizar la experiencia en la tienda tras la COVID para garantizar que esta insatisfacción a corto plazo no disuada a los clientes a largo plazo.



La tecnología tiene al mismo tiempo que reducir los riesgos de infección para el personal, reduciendo los puntos de contacto y señalando las áreas para aplicar una mayor higiene. Esto reportará beneficios adicionales a largo plazo, con la limpieza a fondo y los procesos sin contacto que se hayan implantado, al existir menos probabilidades de que el personal enferme con otras enfermedades infecciosas, tales como el resfriado común.

SECTOR INDUSTRIAL ENFOCADO: CIUDADES SEGURAS

Globalmente, los gobiernos y las autoridades se han enfrentado a un desafío importante para controlar y monitorizar la propagación del Coronavirus.

El concepto de “ciudad segura” ha adquirido un contexto completamente nuevo a raíz de la pandemia, que abarca no solo a la legislación, el orden y la seguridad públicos, sino también a las medidas sanitarias y al control de las infecciones.

Desafíos dentro de las ciudades seguras

Las autoridades han tenido una ardua tarea para mantener la seguridad de las ciudades y de los ciudadanos, recibiendo fuertes presiones sobre los recursos y la necesidad de garantizar adicionalmente la seguridad de los empleados. Cualquier brecha en el distanciamiento social tiene que ser manejada rápidamente para reducir el riesgo de brotes y ordenar cierres locales, y las autoridades también tenían que encontrar formas de garantizar que las personas infectadas con Coronavirus cumplieran las reglas de la cuarentena.

Los Ministerios, como en el caso del Ministerio del Territorio, infraestructuras y Transporte de [Corea del Sur](#) recurrieron a la tecnología de la ciudad inteligente para mantener el control de la infección, rastrear posibles contactos de pacientes infectados y garantizar el cumplimiento de las reglas de distanciamiento social. Las cámaras y otros sensores alimentaban datos a la Plataforma de Datos de la Ciudad Inteligente de Corea del Sur, para ayudar al rastreo de contactos y a mantener los números de casos de COVID relativamente bajos.

En esa misma época, algunos [países europeos](#) entre los cuales Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Francia, Italia y Suiza han estado colaborando en una herramienta

de rastreo de contactos centralizada llamada “rastreo paneuropeo de proximidad y preservación de la privacidad” (PEPP-PT).

El análisis de vídeo ha ayudado también a controlar las multitudes y a redirigir el tráfico o el flujo de peatones a áreas menos concurridas. Integrado en la señalización digital, el uso de dichos sistemas puede reducir la necesidad de control de tráfico sobre el terreno y cambiar automáticamente las redirecciones en función de los datos de vídeo en tiempo real.

Los datos de los sensores se utilizan además para monitorizar el tráfico de peatones durante el confinamiento, para medir la repercusión de las comunicaciones de distanciamiento social emitidas por el gobierno del Reino Unido. Este proyecto de la [Universidad de Newcastle](#), encontró que el tráfico de peatones había caído un 95 % en comparación con el promedio anual habitual en la ciudad de Newcastle. Los datos ANPR mostraron que el tráfico de vehículos se redujo a la mitad. Esta información retroalimenta las medidas de comunicación en la ciudad y, si se determina que el seguimiento es demasiado bajo, se podrían producir cambios en la estrategia de comunicación.

El mismo equipo investigador estableció también modelos para medir la distancia entre los peatones que caminan en los espacios públicos. Combinado con otras herramientas de análisis de vídeo para detectar reuniones o hacinamiento, se puede utilizar para redirigir a las personas a espacios o rutas más seguras y recordarles las reglas de distanciamiento social.



¿Se reanuda el servicio normal?



AVANZANDO EN LA NUEVA REALIDAD DE LA CIUDAD SEGURA

A medida que se relaje el confinamiento, existe la necesidad urgente de supervisar el tráfico dentro de una ciudad y el acceso a la misma.

Rastreo de la distribución entre ciudades

La gente viaja por todo el país por motivos laborales, sociales o vacacionales. Esto incrementa la probabilidad de transmisión entre regiones. Al mismo tiempo, las ciudades que no controlan sus brotes de Coronavirus con tanta eficacia como otras se encuentran sujetas a confinamientos locales con los correspondientes costes económicos.

Garantizar una seguridad continua

Resulta vital controlar la propagación de la infección en una ciudad, hasta que se encuentre una vacuna o un medicamento. Además, se trata de una situación muy cambiante y las autoridades deben permanecer atentas, ágiles y receptivas a todas las posibles circunstancias. Invertir en la tecnología adecuada para respaldar esta actitud va a marcar la diferencia en la seguridad ciudadana. Como se ha dicho, el análisis de vídeo puede apoyar las medidas de distanciamiento social, así como la seguridad pública continua, y también el comportamiento antisocial y los delitos.

“Se está produciendo un desplazamiento desde la ciudad segura hacia las ciudades más saludables e inteligentes”.

Diego Sáenz Herce
Global Strategic Alliance Manager, Herta



Lecciones prácticas para el futuro



Los gobiernos y las autoridades locales tienen el deber de velar por que sus ciudadanos permanezcan a salvo de las infecciones mientras se desplazan por la ciudad, ámbito que se extiende a la seguridad general y la prevención de los delitos.



El análisis de vídeo puede ayudar a corto plazo al hacer que las personas se adhieran a las reglas de distanciamiento social y que estén al tanto de los cambios en las directrices guía gracias a la señalización digital u otras alertas. A largo plazo, el análisis de vídeo ayuda a reducir la delincuencia y el comportamiento antisocial.



El uso de soluciones de control de tráfico y de multitudes para alertar sobre reuniones e infracciones de distanciamiento social mejorará el control de las infecciones, y ayudará a vigilar y redirigir en el futuro una vez superados los riesgos inmediatos.



OTRAS CONSIDERACIONES

Los ejemplos tratados aquí resaltan la necesidad de que los líderes inviertan en la tecnología adecuada, herramientas que se alinean con sus necesidades y objetivos a corto y largo plazo.



Esta tecnología debe estar preparada para el futuro y para los cambios por venir, las necesidades emergentes y las nuevas tendencias. Donde sea posible, el uso de plataformas abiertas que permitan la integración con terceros ayudará a generar agilidad y pruebas futuras en su acopio de tecnología.

Invertir en Nube

Muchos de los avances citados no habrían sido posibles sin la nube. Tener una infraestructura en la nube sienta las bases para la innovación con visión de futuro. Ejemplos son la automatización, el análisis avanzado de datos y las ciudades inteligentes. Adoptar la tecnología en la nube ha aumentado debido a la crisis del Coronavirus, y el [51 %](#) de los líderes empresariales y de TI están actualmente planificando subir cada vez más aplicaciones a la nube. Si su organización todavía no tiene experiencia con la nube, ha llegado el momento de empezar a hacerlo.

Protección de datos y privacidad

Con la tecnología de vídeo cada vez más extendida debido a la crisis, se deben abordar las preocupaciones acerca del uso y la seguridad de los datos de vídeo. La tecnología que cumple el RGPD es imprescindible para asegurar a las personas que sus datos están seguros y protegidos, que se procesan y utilizan de forma ética y se conservan siendo privados. Es necesario equilibrar la privacidad con la necesidad de contener la pandemia a corto plazo y reforzar la seguridad pública a largo plazo.

Milestone Systems aboga por la tecnología que se utiliza respetando la Copenhagen Letter, una iniciativa que desde 2017 busca que las personas vuelvan a tener el control de la tecnología y que exige que la tecnología se desarrolle y sea utilizada de manera responsable.



“Es imprescindible que la tecnología cumpla con el RGPD”.

Siguientes pasos

Las innovaciones y tecnologías descubiertas durante la crisis han dado beneficios ahora y seguirán aportándolos en los próximos años. A medida que vamos aceptando la nueva realidad, va legando la hora de avanzar con la tecnología y los procesos que han funcionado para su gente. Aproveche las lecciones aprendidas al haber tenido que responder manteniéndose ágil. Proteja y salvaguarde su organización y su gente desde ya. Pero no pierda de vista lo que puede permanecer en el futuro. Conseguirá una ventaja competitiva gracias a una mejor eficiencia y supervisión, mejorando las experiencias y la seguridad, y tomando decisiones basadas en más datos.

Obtenga más información, [haciendo clic aquí](#).