

借助智能零售技术了解顾客

Nicholas Cravotta

零售商希望了解顾客。但顾客研究耗时、昂贵、易出错。

智能零售技术对于摆脱这一困境有很大帮助。通过整合视频分析、自助服务系统和销售点终端的数据，零售商可以深入地了解顾客，从而提高销量，改善运营效率，在所有销售渠道提供更加吸引人、一致的购物体验。

为了使这些见解发挥功用，各种解决方案将零售商营造优质顾客体验所需的一切要素（从传感器到基于云的分析）整合在一起。[Advantech](#) 开发的 UShop 智能零售平台（图 1）就是这种解决方案的典型代表。下面是您需要了解的这类系统的特点。

捕获顾客行为数据

视频分析是智能零售的基础。零售环境中无处不在的摄像头可以提供有关顾客人群特征和行为的大量信息。

举例来说，顾客的性别和年龄可以在其进店时予以评估。系统随后可以跟踪顾客在店内的选购过程，识别顾客何时挑选一款产品，观察这款产品所用的时长，产品是放入购物车还是放回货架。

零售商可以使用此类数据了解顾客人群特征、不同人群购物的时间和地点以及购买的物品。了解了这些信息，零售商就可以定制其运营以满足需求。

通过实现此类分析自动化，零售商可以淘汰成本高昂的人工零售受众研究。而且，还可以掌握实体店动态的最新报告。由于持续捕获数据，所以可以实时评估和调整零售策略的效率。

通过分析揭示趋势

为进一步提升价值，数据可以聚合在云中。零售商可以使用分析数据来监控、识别和跟踪购物趋势和行为。例如，产品货架图或广告宣传活动的效率可以与特定人群相关联。

经理也可以评估顾客在店内走动的方式以及构建热度地图来评估交通方式。了解店内热点可以帮助经理了解最吸引顾客的产品。

顾客信息也可以用于以多种方式改进日常运营效率。例如，经理可以确定店内何时最忙，更有效地分配员工，以及相应调节 HVAC 系统以适应顾客密度。顾客及员工跟踪实现了先进的损失预防，并且加快了结账争议解决速度。

大数据还帮助零售商揭示跨时间、跨地点的更大趋势。例如，零售商可以识别季节趋势或不同人群喜爱的购物地点。

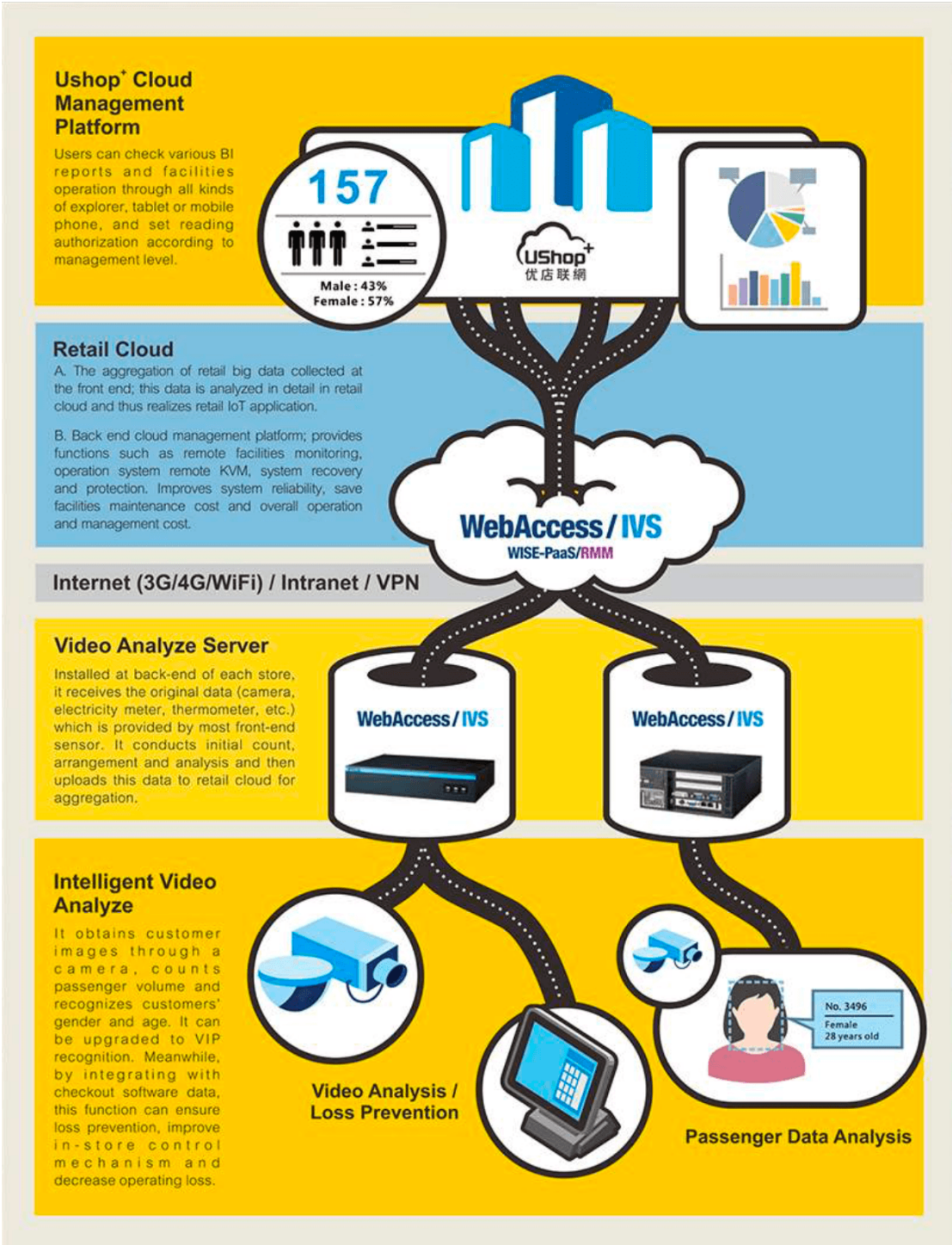


图 1. Advantech 智能零售平台将很多系统整合在一起。

提供零售智能

提供所有这些功能实在强人所难。这就是像 UShop 智能零售平台这样的端到端解决方案如此重要的原因。

UShop 平台采用 Advantech 及其合作伙伴提供的**全套生态系统**设备，包括摄像头、传感器、触摸屏、POS、平板电脑和服务器。商店环境互连是指 WISE-PaaS 远程监控和管理层。WISE-PaaS 既是实体店的基础设施，又是商店与云之间的桥梁。图 2 展示了所有原件在标牌系统中的连接方式。

UShop+ for Retail 是一个完整的零售应用套件，在 WISE-PaaS 架构顶层运行。零售商可以使用 UShop+ 访问数据和分析，实现整个智能零售平台的集中化及远程管理，实施大数据和商务智能，优化决定，以及提高客户参与度。

数字标牌案例研究

智能零售可以提高客户参与度及影响销量的其中一个强大方式是定制店内体验。数字标牌充分体现了定制的优势。

标准数字标牌向每一位顾客传达相同的讯息。这意味着讯息要么是一般性的，因此效果有限，要么是针对特定人群，因而无法照顾到不属于相关特定人群的每一位顾客。

当标牌与视觉系统链接在一起时，讯息便可匹配每一位顾客的人群特征和行为。年轻女性可能会看到特价口红，照看孙子的老奶奶则可能看到一则最新款超级英雄玩偶广告。

内容还可以动态生成，创造更吸引人的体验。例如，靠近顾客的显示屏可能会在顾客考虑再三，却将一款产品放回货架后，专门给出一个限时折扣。正是这项优惠最终使顾客做出购买决定。

定制体验

下一代智能零售技术是实体店和虚拟购物的未来。借助像 Advantech UShop 这样的平台和英特尔的先进处理器，零售商可以利用多项技术（实时数据捕获、高级视频分析、大数据分析和云应用）定制客户体验，实现更高的运营效率，以及提高销量。

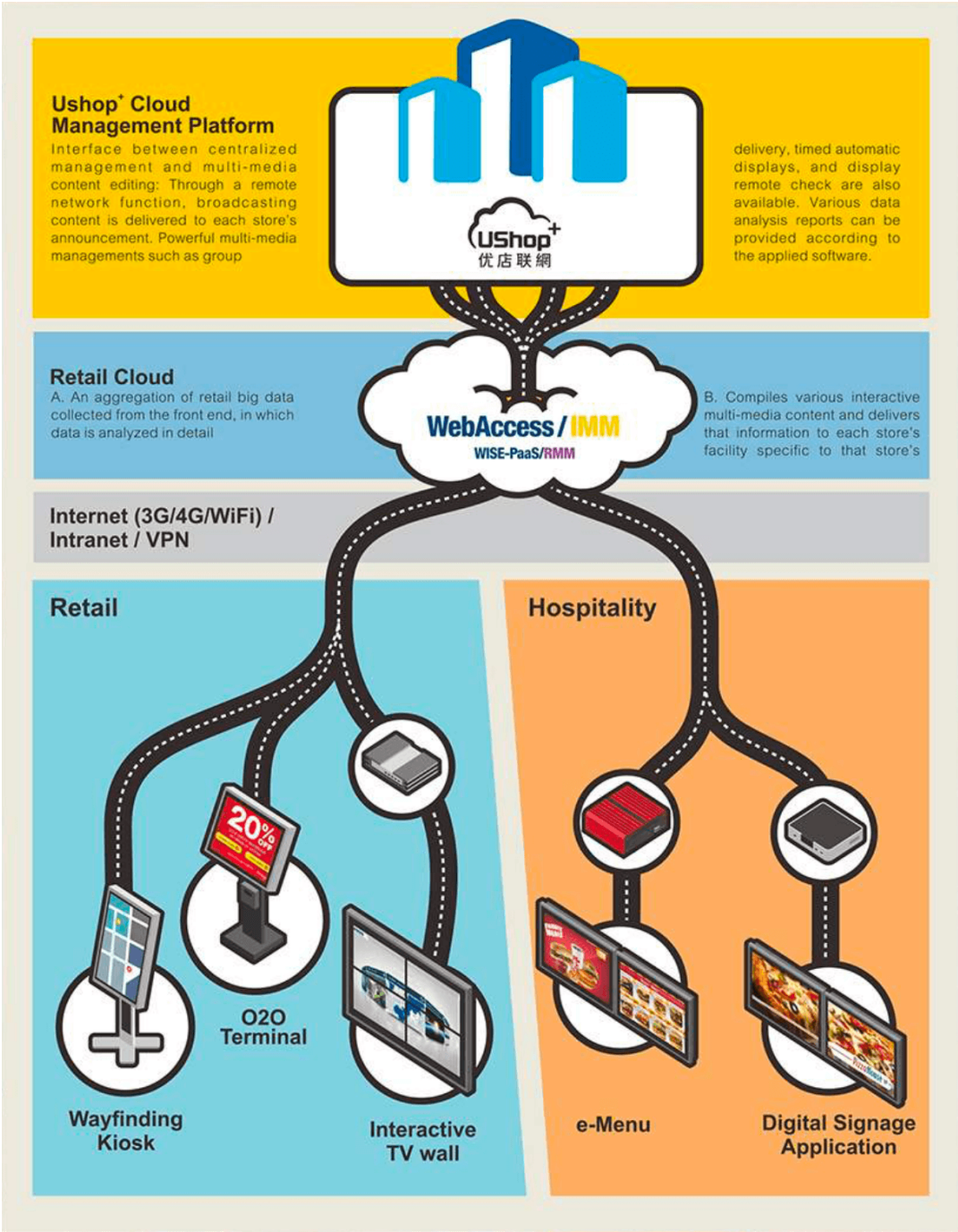


图 2. 端到端标牌自动化是典型的使用案例。