Copyright 2026 Invian International. All rights reserved.

invian

Retail DOOH: Guía de operaciones para media owners

En retail, las redes de DOOH forman parte de la experiencia del comprador, por lo que es fundamental que funcionen sin interrupciones para demostrar su efectividad en el punto de venta.

Para gestionar cualquier riesgo, esta guía describe las prácticas necesarias para monitorear la red, gestionar incidentes y mantener las pantallas operativas y disponibles para monetización.

¿Necesitas ayuda para llevar esto a la práctica?

Tabla de **Contenidos**

01. **Observar**
Registro de activos
Monitoreo de la red

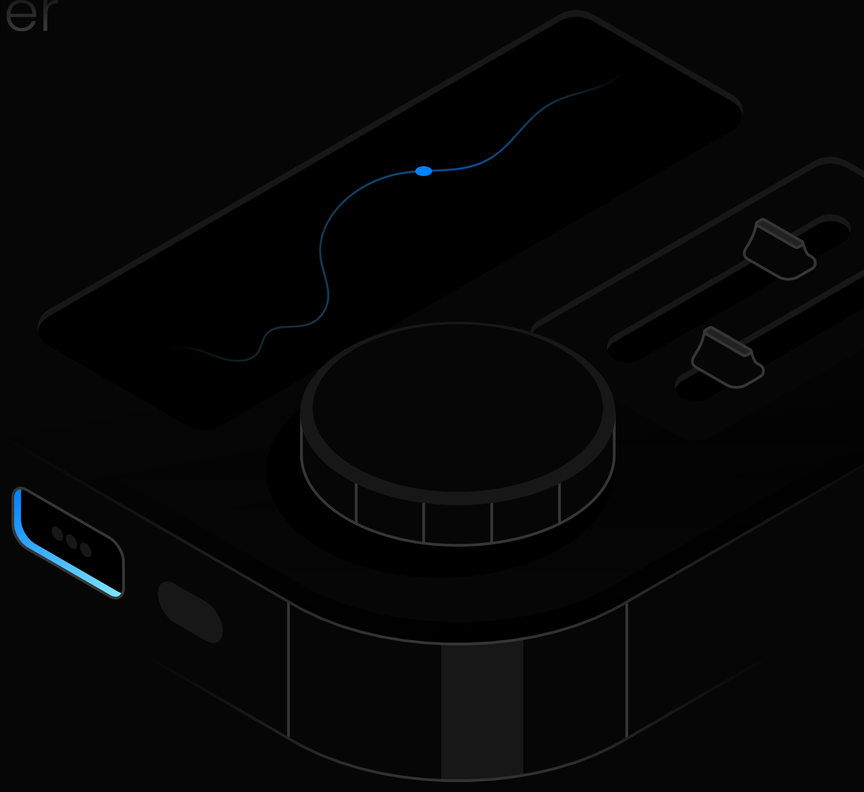
02. **Responder**
Gestión de incidencias

03. **Prevenir**
Mantenimiento de hardware y software

— Responder

— Prevenir

Observar



Registro de activos

Para cada nueva pantalla añadida a la red, asegúrate de documentar la siguiente información:

- [ ] Foto del activo instalado (pantalla encendida y entorno visible)
- [ ] Ubicación dentro de la tienda (pasillo, caja, zona promocional, etc.)
- [ ] Dirección IP y conectividad verificadas desde el CMS
- [ ] Versión del player registrada
- [ ] Contacto técnico del sitio registrado
- [ ] Prueba de reproducción confirmada

Monitoreo de la red

Revisión diaria

- [ ] Filtrar activos por estado en el CMS para identificar players offline
- [ ] Revisar la última conexión del player: puede aparecer online pero dejar de reportar al CMS
- [ ] Confirmar que la programación diaria esté correctamente cargada (sin slots vacíos)
- [ ] Documentar cualquier incidencia detectada
- [ ] Verificar el uptime de las pantallas durante los momentos clave de tráfico en tienda

Revisión semanal

- [ ] Calcular el uptime por activo y por sitio
- [ ] Revisar players con versiones de software desactualizadas
- [ ] Verificar el espacio de almacenamiento disponible en los players
- [ ] Auditar el log de incidencias y confirmar que todos los tickets de la semana anterior fueron cerrados
- [ ] Analizar incidentes en relación con patrones de actividad de la tienda

Métricas clave a monitorear

Network Uptime

% de tiempo que las pantallas permanecen operativas durante lhorario comercial.

Time to Detect

Tiempo promedio necesario para detectar una falla.

Time to Repair

Tiempo promedio desde la detección de una falla hasta su resolución.

— Prevenir

— Observar

Responder

Gestión de incidencias

- Crítico
- Alto
- Medio
- Bajo

Situación	Acción
Pantalla apagada	Escalar al técnico del sitio dentro de 2 horas
Player offline	Intentar reinicio remoto. Escalar si no se resuelve en 2 horas
Reproducción detenida o loop incorrecto	Corregir remotamente dentro de 1 hora
Daño físico en la pantalla	Documentar con foto y bloquear la pantalla
Conectividad intermitente	Coordinar diagnóstico con la red del retailer dentro de 4 horas
Alta temperatura o poco almacenamiento	Revisar ventilación y eliminar contenido no utilizado dentro de 4 horas
Software desactualizado	Incluir en el siguiente ciclo de actualización

Conectividad: la fuente más común de incidentes

En retail, las pantallas DOOH suelen depender de la infraestructura de red de la tienda. Cada tipo de conexión tiene riesgos distintos; conocerlos permite saber qué monitorear y qué preparar.

LAN	La opción más estable. El principal riesgo son cambios en la infraestructura de red sin aviso previo.
WiFi	Viable pero vulnerable a interferencias, cambios de credenciales y congestión de red. Es importante documentar SSID y credenciales por sitio.
4G/LTE	Independiente de la red de la tienda, pero más costoso. Ideal como conexión de respaldo o cuando no hay cableado disponible.

— Observar

— Responder

Prevenir

Mantenimiento de hardware

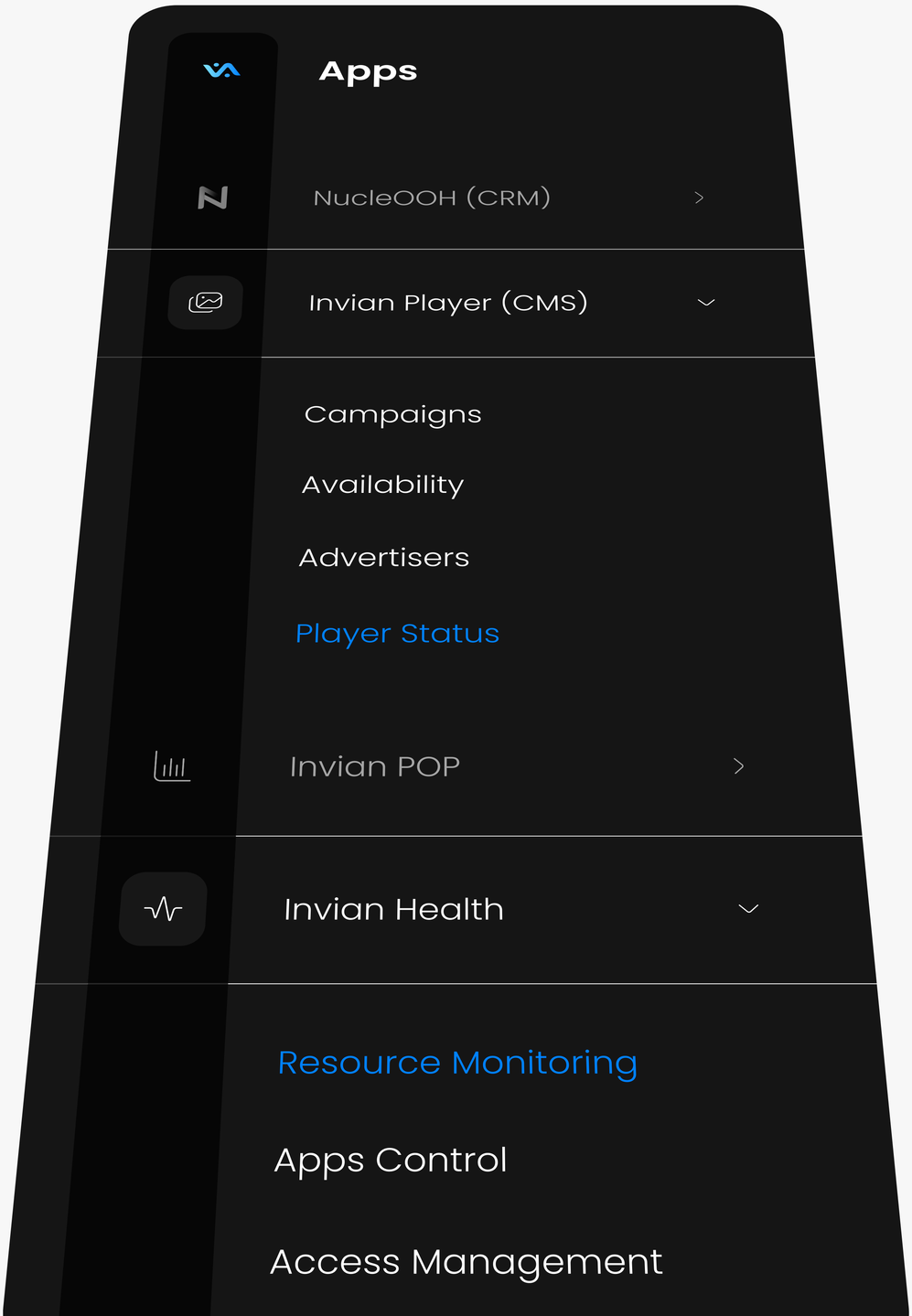
Las pantallas en retail pueden estar protegidas del clima, pero las largas horas de funcionamiento, los espacios cerrados y el alto tráfico de clientes generan desgaste.

Mensual	☐	Limpiar el exterior de la pantalla y la ventilación del player
	☐	Revisar cables y puntos de montaje
Trimestral	☐	Inspeccionar el player para detectar acumulación de polvo interno
	☐	Probar la temperatura del dispositivo bajo carga
	☐	Revisar UPS o protectores contra sobretensión
Semestral	☐	Revisar o calibrar el brillo de la pantalla
	☐	Probar el sistema de refrigeración
	☐	Inspeccionar la estructura de montaje
Anual	☐	Evaluar reemplazo del dispositivo o extensión de su ciclo de vida

Manenimiento de software

Un player ejecutando la versión incorrecta puede generar problemas silenciosos. La consistencia de versiones es lo que mantiene la red predecible y estable.

Revisión regular	☐	Check for OS, CMS, and firmware updates
	☐	Audit player software versions across the network

Actualizaciones planificadas	☐ Nunca actualizar toda la red al mismo tiempo
	☐ Desplegar actualizaciones en fases: Piloto - Grupo pequeño - Red completa
	☐ Documentar el procedimiento de rollback antes de comenzar
	☐ Programar actualizaciones en horas de bajo tráfico.
	☐ Verificar que los players estén online después de la actualización

¿Necesitas ayuda **para llevar esto a la práctica?**