



Retail DOOH:

Guia de operações para media owners

No varejo, as redes de DOOH fazem parte da experiência do shopper, por isso é fundamental que funcionem sem interrupções para demonstrar sua efetividade no ponto de venda.

Para gerenciar riscos, este guia apresenta as práticas necessárias para monitorar a rede, lidar com incidentes e manter as telas operando e disponíveis para monetização.

**Precisa de ajuda
para colocar isso em prática?**

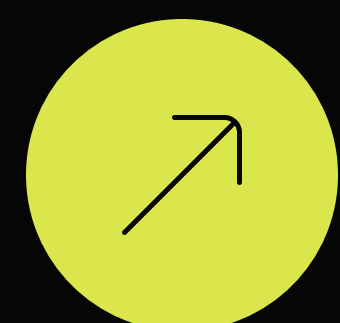


Tabela de Conteúdo

01. Observar
Registro de ativos
Monitoramento da rede

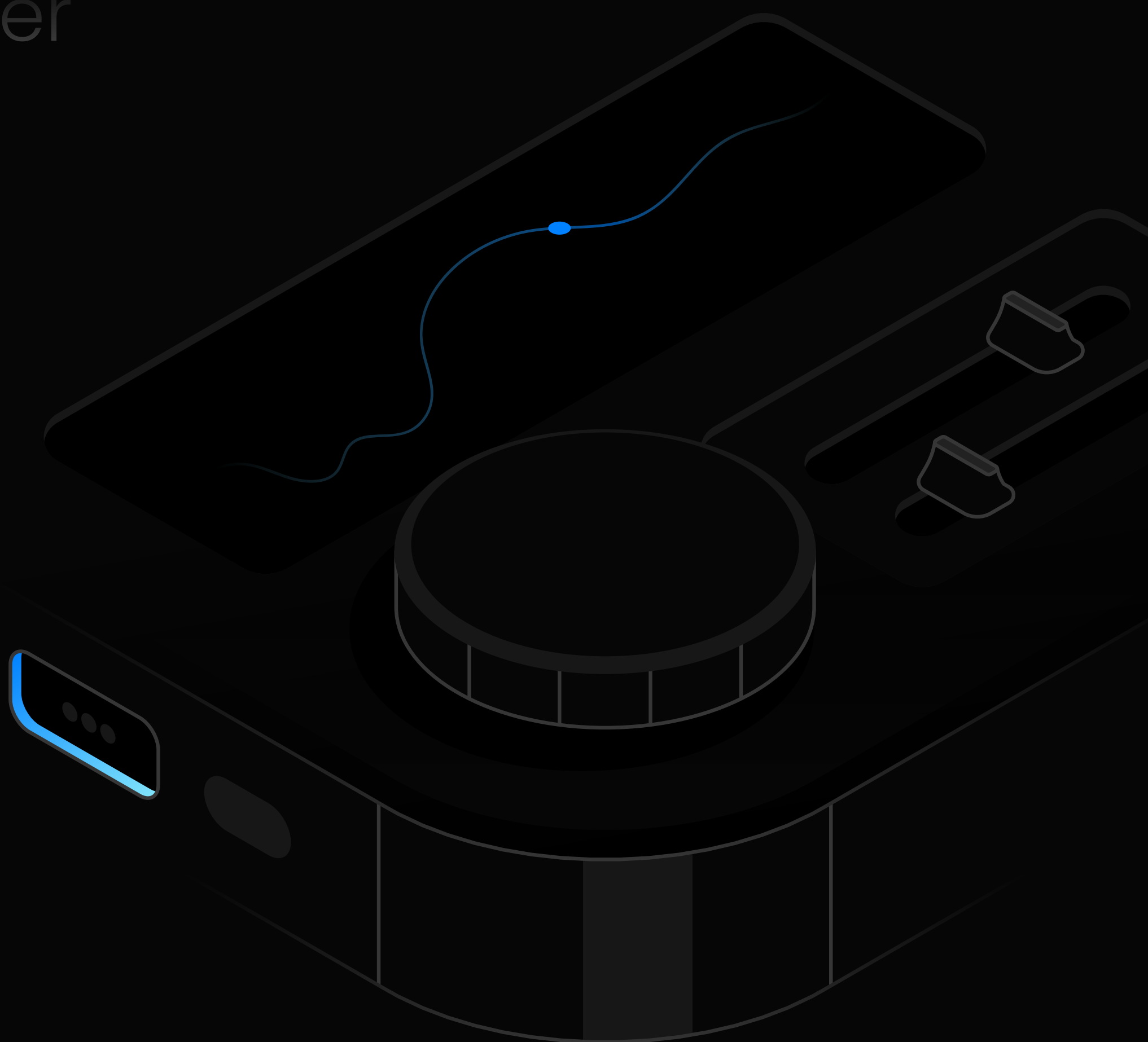
02. Responder
Gestão de incidentes

03. Prevenir
Manutenção de hardware
Manutenção de software

— Responder

— Prevenir

● Observar



◆ Registro de ativos

Para cada nova tela adicionada à rede, certifique-se de documentar as seguintes informações:

- Foto do ativo instalado (tela ligada e ambiente visível)
- Localização dentro da loja (corredor, caixa, área promocional etc.)
- Endereço IP e conectividade verificados no CMS
- Versão do player registrada
- Contato técnico da loja registrado
- Teste de reprodução confirmado

◆ Monitoramento da rede

Revisão diária

- Filtrar ativos por status no CMS para identificar players offline
- Registrar qualquer incidente detectado
- Confirmar que a programação diária de conteúdo está corretamente carregada (sem slots vazios)
- Verificar o uptime das telas durante períodos de maior movimento na loja
- Verificar o último check-in do player: ele pode aparecer online, mas parar de reportar ao CMS

Revisão semanal

- Calcular o uptime por ativo e por loja
 - Revisar players com versões de software desatualizadas
 - Verificar o espaço de armazenamento disponível nos players
 - Auditar o log de incidentes e confirmar que todos os tickets da semana anterior foram fechados
 - Revisar incidentes em relação aos padrões de atividade da loja
-

Principais métricas para monitorar



Network Uptime

% de tempo em que as telas permanecem operacionais durante o horário de vendas.



Time to Detect

Tempo médio necessário para detectar uma falha.



Time to Repair

Tempo médio entre a detecção de uma falha e sua resolução.

— Prevenir

— Observar

● Responder



◆ Gestão de incidentes

● Crítico

● Alto

● Médio

● Baixo

Situação

Ação

●

Tela desligada

Escalar para o técnico da loja em até 2h

●

Player offline

Tentar reinício remoto. Escalar se não for resolvido em até 2h

●

Reprodução parada ou loop incorreto

Corrigir remotamente em até 1h

●

Dano físico na tela

Documentar com foto e bloquear a tela

●

Conectividade intermitente

Coordenar diagnóstico com a rede do varejista em até 4h

●

Superaquecimento ou pouco armazenamento

Verificar ventilação e remover conteúdo não utilizado em até 4h

●

Software desatualizado

Incluir no próximo ciclo de atualização

◆ Conectividade: a fonte mais comum de incidentes

No varejo, as telas DOOH geralmente dependem da infraestrutura de rede da loja. Cada tipo de conexão traz riscos diferentes; conhecê-los ajuda a saber o que monitorar e o que preparar.

LAN

Most stable option. The main risk comes from network infrastructure changes without prior notice.

WiFi

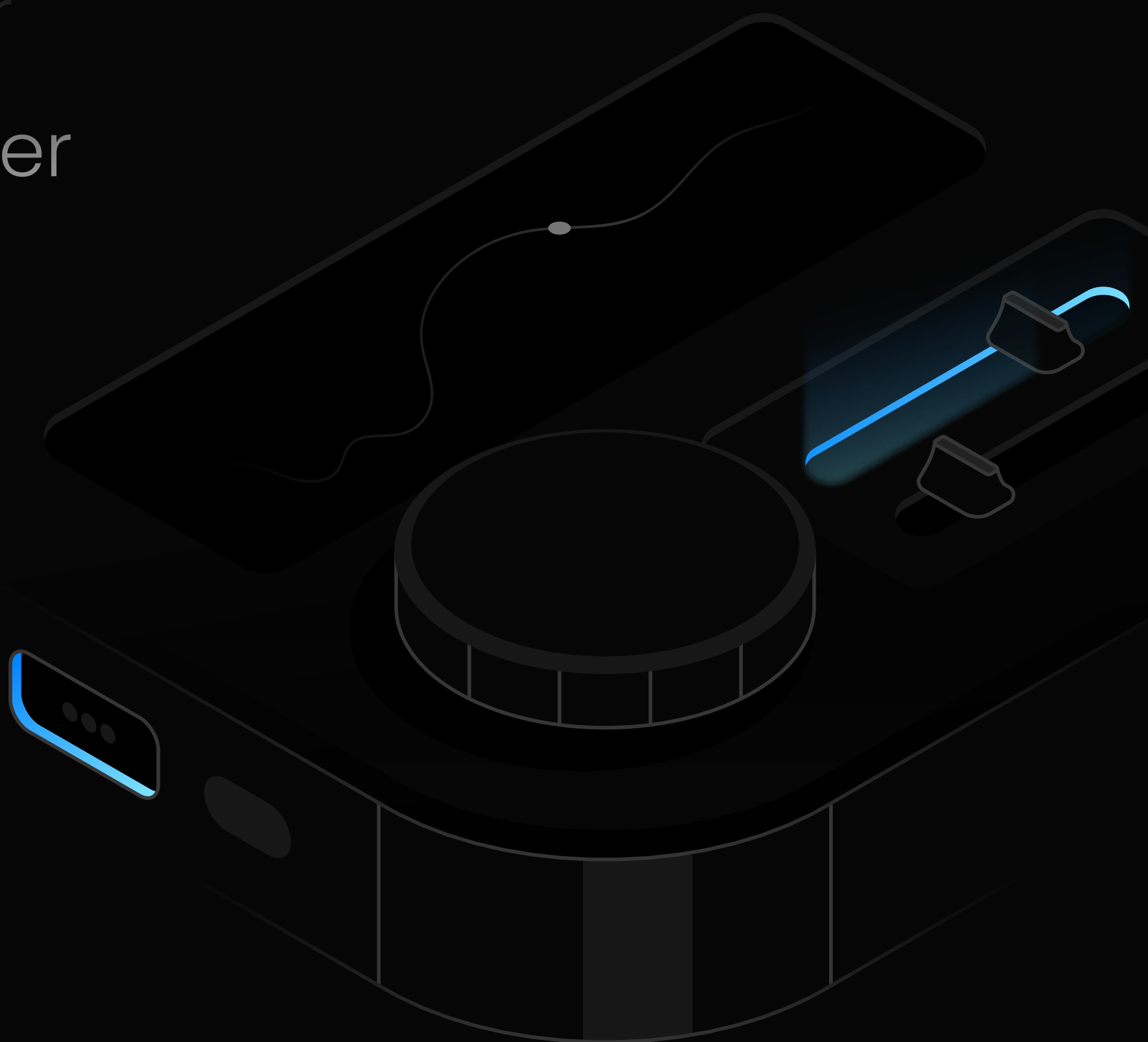
Viável, mas vulnerável a interferências, mudanças de credenciais e congestionamento da rede. Documente SSID e credenciais por loja.

4G/LTE

Independente da rede da loja, mas mais caro. Ideal como conexão de backup ou quando não há cabeamento disponível.

- Observar
- Responder

● Prevenir



◆ Manutenção de hardware

As telas DOOH no varejo podem estar protegidas do clima, mas longas horas de operação, espaços fechados e alto fluxo de clientes ainda causam desgaste.

- | | | |
|-------------------|--------------------------|--|
| Mensal | <input type="checkbox"/> | Limpar o exterior da tela e a ventilação do player |
| | <input type="checkbox"/> | Verificar cabos e pontos de fixação |
| Trimestral | <input type="checkbox"/> | Inspecionar o player para detectar acúmulo de poeira interna |
| | <input type="checkbox"/> | Testar a temperatura do dispositivo sob carga |
| | <input type="checkbox"/> | Verificar UPS ou protetores contra surtos |
| Semestral | <input type="checkbox"/> | Verificar ou calibrar o brilho da tela |
| | <input type="checkbox"/> | Testar o sistema de refrigeração |
| Anual | <input type="checkbox"/> | Inspecionar a estrutura de montagem |
| | <input type="checkbox"/> | Avaliar substituição do dispositivo ou extensão do ciclo de vida |

◆ Manutenção de software

Um player executando a versão errada pode gerar problemas silenciosos. A consistência de versões é o que mantém a rede previsível e estável.

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--|
| Revisão periódica | <input type="checkbox"/> | Verificar atualizações de OS, CMS e firmware |
| | <input type="checkbox"/> | Auditar versões de software dos players em toda a rede |

Nunca atualizar toda a rede de uma vez

Implementar atualizações em fases: Piloto - Pequeno grupo - Rede completa

Atualizações planejadas

Documentar o procedimento de rollback antes de iniciar

Programar atualizações em horários de baixo tráfego

Verificar se os players estão online após as atualizações

Precisa de ajuda para colocar isso em prática?

