

Information regarding AI-driven customer analysis

Background

In e-commerce, customer behavior can be analyzed through digital footprints, but in physical stores, this has been a challenge. A new method now makes it possible to analyze visitor patterns without storing or handling sensitive information. The collected data is anonymized immediately, making it impossible to reconstruct personal data, thereby ensuring that privacy is protected.

Goals

Install a new visitor counting system to monitor customer behavior and visitor patterns and obtain:

- Customer insights to create a more relevant customer experience and increase sales.
- Support for the Visual Merchandising for data-driven decisions about store planning – identify which concepts and product group placements drive the highest sales at the lowest cost.
- Learnings & insights to scale for more stores and markets.

How is your privacy protected?

Cameras in the store register visitor flows and send the material encrypted to Indivd's cloud systems, where image data is immediately anonymized using patented technology. Image material is never stored and automatically deleted within milliseconds. Only anonymized data is then used to analyze the number of visitors and their movement patterns.

Indivd's system cannot identify employees or children. It does not use biometric data, does not analyze facial features, and anonymizes all image data immediately. Since no information is stored or can be linked to individuals, tracking is impossible. The method has been reviewed and approved by IMY*. Additionally, there are technical limitations, such as low precision and resolution, which further make identification impossible.

How is AI used?

The product uses AI to deliver insights into customer behaviour while protecting privacy. The AI-enabled analytics is only to understand and improve the customer store experience and sales. AI analytics will not be used to evaluate staff work or performance in the store. Store staff cannot be identified or recognised owing to anonymisation technology. Store employees and manager(s) will not have access to any data or AI insights, as the hardware and software are not available on-site. Therefore, no training, extra knowledge, or changes in work routines are required from the store staff. Likewise, head office staff will not have access to any data or AI insights. Only anonymized visitor data is used to solely understand store layout and improve the customer experience.

Camera placements

The cameras are strategically placed to only cover customer zones and product group destinations. The camera placements will not cover staff areas, back of house, staff entrances to back of house, or stock rooms. Cameras will only be live during store opening hours, and data is collected per hour, with no intention to increase workload or cut staff hours.

*Integritetsskyddsmyndigheten, or the Swedish Authority for Privacy Protection (IMY), is a Swedish public authority. Its role is to protect and monitor personal data and ensure it is handled correctly, legally, and is not misused.

I have read the information and understand the purpose:

Name

Date & City

Information angående AI driven kundanalys

Bakgrund

I e-handeln kan kundbeteenden analyseras genom digitala spår, men i fysiska butiker har detta varit en utmaning. En ny metod gör det nu möjligt att analysera besöksmönster utan att lagra eller hantera känslig information. Den insamlade datan anonymiseras direkt, vilket gör det omöjligt att återskapa personuppgifter, vilket säkerställer att individens integritet skyddas.

Mål

Installera ett nytt besöksräknarsystem för att följa kundbeteende och besöksmönster och få:

- Kundinsikter för att skapa en mer relevant kundupplevelse och öka försäljning.
- Stöd till Visual Merchandising för datadrivna beslut kring butiksplanering – identifiera vilka koncept och produktgrupp placeringar som driver högst försäljning till lägsta kostnad.
- Möjlighet att samla lärdomar till fler butiker och marknader.

Hur skyddas din integritet?

Kameror i butiken registrerar besökarflöden och skickar materialet krypterat till våra molnsystem, där bilddata anonymiseras omedelbart med en patenterad teknik. Bildmaterial lagras aldrig utan raderas automatiskt inom millisekunder. Endast anonymiserad data används

sedan för att analysera antalet besökare och deras rörelsemönster. Individs system kan inte identifiera anställda eller barn. Det använder ingen biometrisk data, analyserar inga ansiktsdrag och anonymiserar all bilddata direkt. Eftersom att ingen information lagras eller kan kopplas till enskilda personer är spårning omöjlig. Metoden har granskats och godkänts av IMY*. Dessutom finns det även tekniska begränsningar, såsom låg precision och upplösning, vilket ytterligare gör identifiering omöjlig.

Personal i butiken har inte tillgång till någon data eller insikter då hårdvaran eller programmen inte är tillgängliga på plats – därför krävs inga utbildningar, extra kunskaper eller annorlunda arbetssätt.

Hur används AI?

Produkten använder AI för att leverera insikter om kundbeteende samtidigt som integriteten skyddas. Den AI-baserade analysen används enbart för att förstå och förbättra kundupplevelse och försäljning. AI-analys kommer inte att användas för att utvärdera personalens arbete eller prestation i butiken. Butikspersonalen kan inte identifieras eller kännas igen tack vare anonymiseringstekniken. Butikspersonal och butikschef(er) har inte tillgång till någon data eller AI-insikter, eftersom hårdvaran och mjukvaran inte är tillgänglig på plats. Därför krävs ingen utbildning, extra kunskap eller förändringar i arbetsrutiner från butikspersonal. På samma sätt kommer heller inte huvudkontorets personal ha tillgång till någon data eller AI-insikter. Endast anonymiserad besöksdata används, enbart i syfte att förstå butikens utformning för att förbättra kundupplevelsen.

Kameraplaceringar

Kamerorna är strategiskt placerade för att endast täcka kundzoner och produktgruppsområden. Kameraplaceringarna kommer inte att omfatta personalutrymmen, lagerytor eller personalingångar till och från lagret eller lagerutrymmen. Kamerorna är endast aktiva under butikens öppettider och data samlas in per timme, utan avsikt att öka arbetsbelastning eller minska personalens arbetstid.

*Integritetsskyddsmyndigheten, eller IMY, är en svensk myndighet. Dess uppdrag är att skydda och övervaka hanteringen av personuppgifter och att säkerställa att de behandlas korrekt, lagligt och inte missbrukas.

Jag har tagit del av informationen och förstår syftet:

Namn

Datum & Plats