Estudio de caso

halfords

Halfords, el principal minorista de productos de ciclismo y automoción del Reino Unido, aumenta la eficiencia operativa y la visibilidad de sus actividades de prevención de pérdidas con las soluciones Sensormatic, Source Tagging y Shrink Management as a Service (SMaaS).

Sensormatic
by Johnson Controls

Resumen

Sector

Venta al por menor de productos de automoción y ciclismo y servicio de reparación de automóviles

Soluciones

- Acústico-magnético (AM,) Vigilancia electrónica de artículos (EAS)
- Gestión de la contracción como servicio (SMaaS)
- Etiquetado en origen como servicio (STaaS)

Beneficios

- Sistema de prevención de pérdidas armonizado y con visibilidad en toda la empresa
- Mayor nivel de servicio y satisfacción del cliente
- Ahorro sustancial de tiempo y costes operativos

Halfords es el proveedor líder de productos y servicios de automoción y ciclismo del Reino Unido. Los clientes compran en 404 tiendas Halfords, 3 tiendas Performance Cycling (que operan como Tredz y Giant), 604 talleres (que operan como Halfords Autocentres, McConechy's y National) y tienen acceso a más de 200 furgonetas de servicio móvil.

Los clientes también pueden comprar en **www.halfords.com** y **tredz.co.uk** para recoger en su tienda local o recibir directamente en casa, así como reservar servicios de taller en línea en **halfords.com**.

El reto

Con un elevado número de tiendas y talleres repartidos por el Reino Unido e Irlanda, la experiencia del cliente y la eficacia operativa seguían siendo los objetivos de Halfords.

1. Inspirar a sus clientes a través de una experiencia de compra diferenciada y superespecializada: esto incluye un entorno de tienda moderno y emocionante en el que los clientes puedan experimentar y probar los productos en primera mano.
2. Desarrollar tecnologías e infraestructuras modernas para lograr una mayor eficacia operativa y, al mismo tiempo, gestionar una amplia gama de riesgos en las tiendas, en línea y dentro de sus diferentes unidades de negocio.

Los sistemas de vigilancia electrónica de artículos (EAS) de Halfords habían sido instalados durante los últimos 20 años por varios fabricantes diferentes, utilizando una combinación de tecnologías AM y RF, siendo los pedestales RF los dominantes en todo el parque de varios centenares de tiendas.

Como ninguno de los pedestales se supervisaba a distancia, Halfords dependía de que los empleados de la tienda probaran los sistemas cada semana e informaran manualmente de los fallos.

Además, se incurrian costes significativos por la aplicación manual de etiquetas en las tiendas, el arreglo de pedestales obsoletos y las pérdidas de existencias. Sólo estaban protegidos los productos con mayor riesgo de hurto, alrededor del 17% de toda la gama.

James Crowther, director de protección de beneficios del centro de asistencia, declaró: "Realizamos una encuesta en todas las tiendas para revisar el rendimiento de nuestros pedestales EAS y descubrimos que sólo el 20% de las tiendas tenían sistemas que funcionaban a niveles óptimos, siendo el mayor problema los pedestales más antiguos que con el tiempo habían desarrollado un "hueco" en el centro por el que podía pasar una etiqueta sin activar las puertas. También descubrimos que el 10% de las tiendas tenían pedestales que no funcionaban en absoluto, pero los empleados de las tiendas desconocían por completo este hecho.

Con esta perspectiva se decidió que necesitábamos dispositivos conectados en red a un sistema EAS, que pudieran ser supervisados a distancia para saber al instante cuándo no funcionaban correctamente.

Una vez finalizada nuestra revisión, se hizo evidente que si queríamos que nuestros pedestales se activaran cada vez que pasara un producto etiquetado (o lo más cerca posible del 100%), entonces las etiquetas con tecnología acusto-magnética (AM) eran las que mejor se adaptaban a nuestra gama de productos difíciles de etiquetar, siendo las etiquetas Sensormatic APX nuestra opción preferida."

A la ofensiva contra las pérdidas

En los años anteriores, las pérdidas relacionadas con estos retos sumaron alrededor de 1 millón de libras al año, lo que presionó al equipo de protección de beneficios para evitar la merma y ayudar a impulsar la rentabilidad del negocio.

James Crowther - Director de Protección de Beneficios del Centro de Apoyo, "Después de revisar las cifras de pérdida de existencias de todos nuestros productos, se seleccionaron más de 1.000 productos para ser etiquetados en origen (lo que supone una cantidad significativamente superior a la que los empleados pueden etiquetar en tienda). Con una gama tan diversa de productos en la cartera de Halford, había varios productos que queríamos asegurar pero que tendrían dificultades para activar la mayoría de los pedestales EAS debido a problemas con el propio producto o con el envase. Muchos de nuestros productos contienen fluidos, tienen un alto contenido metálico o ambas cosas, todas ellas conocidas por perjudicar el rendimiento de las etiquetas EAS".

La solución

"Para establecer qué tecnología nos proporcionaría los mejores índices de activación, probamos varios productos fáciles (sin metal ni fluidos), junto con algunos de nuestros artículos más difíciles", continúa James Crowther. Etiquetamos cada producto con etiquetas AM y RF de distintos fabricantes y los probamos utilizando sus pedestales EAS recomendados.

Como media de todos los productos probados, los resultados de activación oscilaron entre el 43% y el 72% cuando se utilizaron sistemas RF, pero entre el 90% y el 98% de las veces con sistemas AM. Sin embargo, fue la categoría de productos difíciles de proteger la que marcó la mayor diferencia en cuanto a los distintos resultados de los sistemas EAS.

La mayoría de las etiquetas de radiofrecuencia probadas sencillamente no funcionaban en esos productos, e incluso las mejores etiquetas no lograban altos índices de activación. Las etiquetas AM superaron estos problemas con un rendimiento significativamente mejor. La combinación de sistema EAS / etiqueta con los índices de activación más altos probados fue el sistema Sensormatic Synergy utilizando etiquetas APX AM".

Reconociendo la importancia estratégica de las tecnologías avanzadas de prevención de pérdidas para su negocio, Halfords decidió invertir en el mejor programa de prevención de pérdidas de su clase y se centró en tres pilares del proyecto.

Infraestructura EAS de alto rendimiento	**Etiquetado en origen como servicio (STaaS)**	**Gestión de pérdidas como servicio (SMaaS)**
Actualiza y armoniza los equipos EAS en una sola tecnología (AM - acústico-magnética).	Elimina la mano de obra de etiquetado manual de los empleados / asociados de la tienda y haz que se etiqueten en origen (se aplica directamente dentro del envase en el momento de la fabricación).	Añade una capacidad de conexión en red a los sistemas EAS, para permitir el diagnóstico remoto de los equipos, la visibilidad de los tiempos de funcionamiento y parada, el mantenimiento a distancia y la recopilación de datos.
Aumenta la tasa de rendimiento del sistema EAS a más del 98%.	Amplia la protección del producto a los 1000 artículos seleccionados.	
Elija un sistema EAS modular que permita añadir/actualizar las capacidades RFID en cualquier momento futuro.	Aumenta la coherencia y la eficacia de la protección de las etiquetas.	
	Utiliza el apoyo y el servicio de los socios de etiquetado en origen para garantizar al 100% el cumplimiento del etiquetado y la consecución de los indicadores clave de rendimiento (KPI).	

En la primera fase del proyecto, Halfords y Sensormatic Solutions decidieron concentrarse en las oportunidades de mejora inmediatas, a saber:

- **Armonizar** su parque de sistemas EAS, como primer paso para reespecificar todas las nuevas aperturas de tiendas con sistemas EAS AM y aumentar las ventajas de unos índices de detección más elevados, especialmente en las piezas metálicas.
- **Invertir** en el programa de etiquetado en origen como servicio (STaaS) en sus 400 líneas de productos principales para ayudar a aumentar la protección de la mercancía sin comprometer la comercialización abierta y la experiencia del cliente.
- **Conectar** las 25 nuevas tiendas a la plataforma de gestión de la pérdida desconocida como servicio (SMaaS) de Sensormatic para recopilar información sobre la usabilidad general de sus sistemas EAS, así como sobre los patrones de pérdida desconocida y los análisis avanzados de prevención de pérdidas en estos establecimientos.

Los resultados

Durante el despliegue inicial en 25 tiendas, el equipo de protección de beneficios de Halfords demostró que un sistema de prevención de pérdidas conectado e integrado les permitía reducir sustancialmente los costes operativos, al tiempo que aumentaban el nivel de protección de los productos en todos los establecimientos probados.
Al conectar sus tiendas de prueba a la plataforma SMaaS, obtuvieron información muy valiosa sobre cómo se estaban utilizando los sistemas EAS, así como sobre las tendencias, causas y patrones iniciales de pérdida desconocida.

"Ahora tenemos varias tiendas con pedestales Sensormatic Synergy instalados y conectados en red, y todos utilizan la plataforma SMaaS. En los 3 meses desde que se instalaron, los índices de pérdida desconocida en estas tiendas han sido un 36% más bajos que en el resto de nuestro parque y hemos sabido cada vez que un problema ha afectado a nuestros pedestales (como interferencias eléctricas), resolviéndose la mayoría de los problemas de forma remota sin necesidad de que un ingeniero visite la tienda", añadió James Crowther.

Gracias al panel de control SMaaS, ahora podemos distinguir más fácilmente las tiendas muy afectadas por los robos externos y hemos podido tomar medidas para solucionarlo. Los patrones de hurto son ahora mucho más visibles con datos que los respalden, de modo que si, por ejemplo, una tienda ve sistemáticamente altos recuentos de alarmas todos los martes por la tarde entre las 18:00 y las 19:00, entonces se pueden desplegar más colegas en la sala de ventas durante esas horas para proporcionar un elemento disuasorio".

James Crowther

Director del centro de apoyo y responsable de protección de beneficios, Halfords

A nivel de cliente final / comprador	A nivel de tienda / empleado
Mejor nivel de servicio al cliente (al eliminar las tareas manuales de etiquetado en las tiendas).	Mayores tasas de conversión y niveles de servicio al liberar el tiempo de los empleados de las tareas administrativas de etiquetado para dedicarlo a actividades orientadas al cliente.
Aumento de la disponibilidad de los productos y mejora de la satisfacción de los clientes (la reducción del número de artículos robados implica una mayor disponibilidad en las estanterías).	Disponibilidad inmediata de los productos: los productos etiquetados en origen pueden mostrarse directamente tras recibir el envío, sin necesidad de volver a comprobarlos y etiquetarlos en la tienda.
Optimización inicial de la dotación de personal (utilizando el módulo de recuento de tráfico de las antenas EAS, la empresa pudo contabilizar la afluencia bruta y detectar las horas punta en las que podría necesitarse más personal).	Mayor nivel de confianza en la protección del producto y en el sistema: si salta la alrma del sistema, ¡es por algo!
	Eliminación de los costes de las comprobaciones y el mantenimiento diarios de los equipos (la mayoría pueden realizarse a distancia).

Situación actual

A pesar de que el despliegue del proyecto se ha ralentizado durante los años de la pandemia, Halfords ha seguido por el buen camino y a finales de septiembre de 2023 tendrá 173 tiendas conectadas a SMaaS con nuevas puertas EAS.

Desde que se instalaron las primeras tiendas en 2019, Halfords ha observado una reducción media del 9% en los índices de pérdida desconocida frente a las tiendas sin el sistema Synergy EAS.

Además, la plataforma SMaaS también ha permitido a Halfords desvelar patrones de alarma y centrarse en las tiendas con saltos de alarmas inusualmente altos. En muchos casos, los malos procesos y el etiquetado inexacto creaban mucho ruido y falsas alarmas en las tiendas, que los empleados de las mismas empezaban simplemente a ignorar. Abordar estos problemas significó que las tiendas están ahora más centradas y son conscientes de que cuando se activa una alarma hay que actuar.

Acerca de Johnson Controls

En Johnson Controls (NYSE:JCI), transformamos los entornos en los que las personas viven, trabajan, aprenden y juegan. Como líder mundial en edificios inteligentes, saludables y sostenibles, nuestra misión es reimaginar el rendimiento de los edificios al servicio de las personas, los lugares y el planeta. Sobre la base de una orgullosa historia de casi 140 años de innovación, ofrecemos el proyecto del futuro para sectores como la sanidad, las escuelas, los centros de datos, los aeropuertos, los estadios, la fabricación y más allá a través de OpenBlue, nuestra completa oferta digital. En la actualidad, con un equipo global de 100.000 expertos en más de 150 países, Johnson Controls ofrece la mayor cartera mundial de tecnología y software para la construcción, así como soluciones de servicio de algunos de los nombres más fiables del sector. Visite **www.johnsoncontrols.com** para obtener más información y siga a **@johnsoncontrols** en las plataformas sociales.

Acerca de Sensormatic Solutions

Sensormatic Solutions es la cartera global líder de soluciones para el comercio minorista de Johnson Controls que impulsa la excelencia operativa a escala y permite una participación inteligente y conectada del comprador. Nuestra plataforma operativa digital inteligente –Sensormatic IQ– combina toda la cartera de soluciones Sensormatic, incluidos los datos de terceros, para ofrecer información inigualable sobre la experiencia del comprador, la inteligencia de inventario, la prevención de pérdidas y la eficacia operativa con tecnologías avanzadas, como la IA y el aprendizaje automático. Esto permite a los minoristas actuar sobre resultados prescriptivos y predictivos basados en datos para avanzar con confianza hacia el futuro. Visite **Sensormatic Solutions** o síganos en **LinkedIn**, **X** y en nuestro **canal de YouTube**.

©2023 Johnson Controls. Todos los derechos reservados.

Sensormatic by Johnson Controls