



ESTUDO DE CASO

Sensormatic

by Johnson Controls



DOUGLAS, a principal varejista de beleza premium da Europa se beneficia de uma estratégia abrangente de prevenção de perdas da Sensormatic.

Visão geral:

- **Setor:**

Destino de beleza premium omnicanal na Europa

- **Soluções:**

- Vigilância eletrônica de artigos (EAS) acusto-magnética (AM)
- Proteção de mercadoria
- Painéis de publicidade

- **Benefícios principais:**

- Redução de perdas e fraudes por meio da dissuasão direcionada de furtos
- Maior segurança nas lojas e mais confiança para a equipe
- Experiência aprimorada do cliente
- Aumento da rentabilidade através da redução das perdas de vendas e de uma melhor disponibilidade nas prateleiras

Com suas marcas DOUGLAS, NOCIBÉ, parfumdreams e Niche Beauty, o Grupo DOUGLAS se destaca como o principal varejista omnicanal de produtos de beleza premium na Europa. Operando 1.920 lojas, além de uma presença online em rápida expansão, a DOUGLAS combina perfeitamente o varejo físico com o comércio digital. Os clientes se beneficiam não apenas de um portfólio de produtos amplo e diversificado, mas também de aconselhamento personalizado oferecido nas lojas.

Reconhecendo o valor estratégico da mídia no varejo, a DOUGLAS prioriza parcerias com fabricantes de marcas para liberar todo o potencial de sua plataforma e oferecer soluções publicitárias inovadoras.



O desafio

“Nossos produtos de marca estavam sendo cada vez mais visados por furtos organizados — as medidas de segurança tradicionais já não eram suficientes.

Ficou claro que, para proteger nossas margens, garantir a disponibilidade dos produtos e, acima de tudo, manter a confiança na nossa marca, precisávamos de uma solução de prevenção de perdas abrangente e sustentável.”

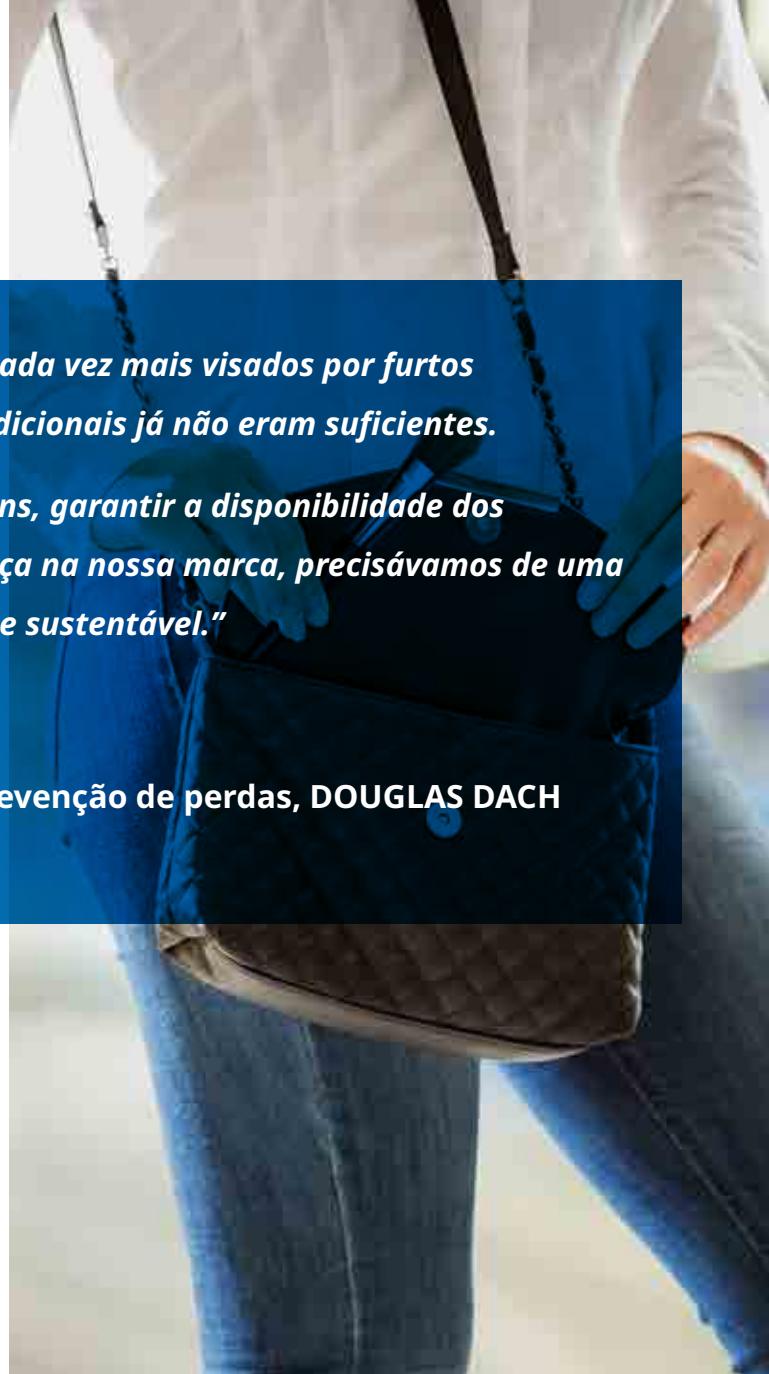


Julia Grzybowska

Líder de Conformidade e Prevenção de perdas, DOUGLAS DACH

Os produtos de marca de alta demanda no portfólio da DOUGLAS — especialmente fragrâncias, cuidados com a pele e maquiagem — estavam transformando as lojas em alvos preferenciais de furtos. As medidas de segurança existentes já não eram suficientes: não havia uma estratégia padronizada de prevenção de perdas, apenas o uso ocasional de porteiros ou seguranças. Os produtos eram expostos de forma totalmente aberta, o que os tornava especialmente vulneráveis ao roubo.

Como resultado, as perdas e fraudes e as discrepâncias de estoque aumentaram significativamente. A DOUGLAS precisava agir — especialmente porque as perdas financeiras não afetavam apenas o resultado final, mas também geravam ineficiências na disponibilidade e reposição de produtos. Além disso, o crescente mercado cinza ameaçava a integridade da marca e a consistência de preços — um risco estratégico para um negócio que valoriza fortemente a imagem e a exclusividade da marca.



A DOUGLAS também enfrentava desafios internos: muitas vezes, os funcionários não eram suficientemente treinados para lidar com situações suspeitas ou grupos de furto organizado. Ao mesmo tempo, faltavam processos padronizados para prevenir e rastrear perdas e fraudes. A transição para um conceito de segurança eficaz e, ao mesmo tempo, amigável ao cliente exigia mais do que investimento tecnológico — requeria uma mudança cultural dentro da organização, especialmente ao equilibrar as tensões entre marketing, operações de loja e prevenção de perdas.

Uma licitação com metas ambiciosas

Para enfrentar esses desafios, a DOUGLAS lançou um processo abrangente de licitação com metas ambiciosas. No centro da iniciativa estava a implementação de um moderno sistema nacional de vigilância eletrônica de artigos — um sistema que não apenas atendesse aos mais recentes padrões tecnológicos, mas também se integrasse perfeitamente ao design premium das lojas da marca.

A solução precisava ser conectada e escalável para acompanhar futuros desenvolvimentos, especialmente em resposta a tendências como o pagamento móvel. Um dos principais desafios era o prazo apertado: 301 lojas precisavam ser equipadas em apenas seis meses. Também era essencial encontrar um parceiro com forte presença em toda a região DACH*, capaz de oferecer suporte confiável à implementação.

"Realizar o piloto durante o período de maior movimento do ano foi um verdadeiro teste de resistência — não apenas para o sistema, mas também para a nossa colaboração. Especialmente durante a época de Natal, a tecnologia, os processos e o suporte precisavam funcionar perfeitamente. Essa fase comprovou que a Sensormatic entrega não apenas no aspecto tecnológico, mas também operacionalmente — em condições reais e sob intensa pressão."



Julia Grzybowska
Líder de Conformidade e Prevenção de perdas, DOUGLAS DACH

*DACH refere-se à Alemanha, Áustria e Suíça – os três países da Europa Central onde o alemão é a língua predominante.

A solução

Seguindo um processo estruturado de seleção, a DOUGLAS escolheu a Sensormatic como parceira — a principal fornecedora de soluções inteligentes de prevenção de perdas e proteção de mercadorias. A colaboração começou durante o período de maior movimento do ano: a temporada de Natal. Essa fase crítica marcou o início de um projeto-piloto desenvolvido para enfrentar os desafios específicos de comercializar produtos de beleza premium.

Ao longo de três meses, sete lojas selecionadas foram equipadas com soluções de prevenção de perdas e proteção de mercadorias e avaliadas de forma minuciosa. A Sensormatic designou uma equipe de projeto dedicada para colaborar de perto com a DOUGLAS durante toda a implementação. O objetivo era testar e avaliar diferentes abordagens para proteger diversas categorias de produtos — de fragrâncias e cuidados com a pele a maquiagens — em condições reais de operação.

Complexidade dos requisitos exige soluções sob medida

As características únicas dos produtos de beleza — muitas vezes líquidos, em embalagens metálicas ou extremamente compactos — representavam um desafio significativo para os sistemas convencionais de proteção de mercadorias. Nesse contexto, as soluções padrão mostraram-se insuficientes. A Sensormatic respondeu com conceitos personalizados, desenvolvidos especificamente para atender às necessidades da DOUGLAS.

No centro desse desenvolvimento estavam estratégias inovadoras de etiquetagem e rotulagem. Por exemplo, etiquetas adesivas AM ultracompactas foram selecionadas para garantir desempenho confiável mesmo nas menores superfícies de produtos. Ao mesmo tempo, a aplicação das etiquetas precisou ser cuidadosamente planejada para evitar que embalagens metálicas interferissem na transmissão do sinal — um desafio técnico resolvido com sucesso por meio de orientações detalhadas de aplicação.



A experiência da marca recebeu atenção especial: as soluções precisavam oferecer proteção efetiva contra furtos sem comprometer a estética dos produtos ou o ambiente de compra premium. A Sensormatic conseguiu alinhar proteção e apresentação da marca — um fator essencial para garantir a aceitação das medidas nas lojas.

Pagamento móvel na área de vendas – Integrado e seguro

A DOUGLAS oferece aos clientes uma experiência de compra especialmente conveniente: eles podem pagar diretamente na área de vendas por meio de dispositivos móveis, com o auxílio da equipe da loja.

Para que esse serviço funcionasse sem interrupções, a desativação da proteção de mercadorias também precisava ser flexível. Para esse caso específico, a Sensormatic desenvolveu uma solução sob medida: um desativador portátil que permite à equipe desativar as etiquetas imediatamente após o pagamento móvel — sem a necessidade de retornar ao caixa tradicional. Isso garante que a experiência de compra permaneça não apenas conveniente, mas também segura e eficiente para os clientes.

Receita adicional por meio de parcerias de marketing

Ao acoplar painéis publicitários às suas antenas EAS, a DOUGLAS obtém uma dupla vantagem: a prevenção de perdas é combinada com um formato de publicidade de alto impacto que gera receita adicional e reforça o engajamento com a marca dentro da experiência da loja.



O resultado

"Nossos números de inventário melhoraram significativamente: as perdas e fraudes foram reduzidas em 50% — um sucesso que atribuímos em grande parte à implementação da solução unificada de prevenção de perdas e proteção de mercadorias."



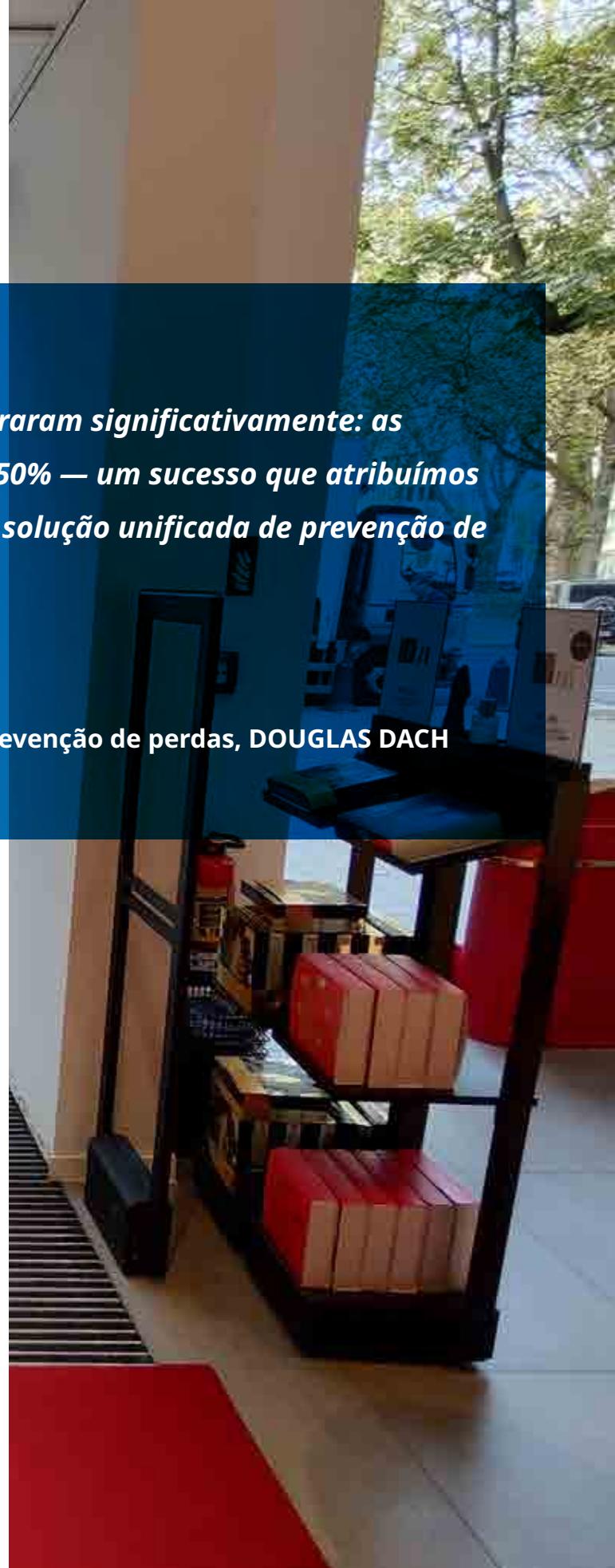
Julia Grzybowska

Líder de Conformidade e Prevenção de perdas, DOUGLAS DACH

A introdução da solução de prevenção de perdas e proteção de mercadorias marcou um verdadeiro ponto de virada para a DOUGLAS. Combinada com outras medidas, a **vigilância eletrônica de artigos permitiu uma redução de 50% nas perdas e fraudes** — um testemunho convincente da eficácia da tecnologia.

A experiência do cliente também melhorou. Com uma sensação maior de segurança, os consumidores podem se envolver plenamente com o ambiente da loja — um fator crucial no sensível universo do varejo de beleza premium.

A solução não apenas atende às necessidades atuais, como também está preparada para o futuro: sua tecnologia escalável permite a integração contínua de futuras aplicações de IoT. A facilidade de uso do sistema foi particularmente bem recebida, refletindo-se em altos níveis de satisfação entre as equipes das lojas.



Conclusão

O lançamento nacional do sistema de prevenção de perdas e proteção de mercadorias da DOUGLAS na Alemanha é um exemplo marcante de como inovação tecnológica, planejamento estratégico e parceria colaborativa podem superar com sucesso desafios complexos.

A Sensormatic destacou-se por:

- **ter uma solução técnica sob medida, precisamente adaptada às demandas específicas do varejo de beleza**
- **apresentar excelência operacional e de serviço durante o rollout, demonstrada por um planejamento minucioso, execução impecável e entrega dentro do prazo**
- **e ter uma coordenação próxima e contínua com a equipe de projeto da DOUGLAS — desde a fase piloto até a expansão e a implementação final em todas as unidades**

Essa parceria colaborativa mostrou-se um fator-chave para o sucesso: os desafios foram identificados precocemente, os processos foram adaptados com flexibilidade e as soluções foram desenvolvidas em conjunto. Como resultado, o rollout não foi apenas tecnicamente impecável, mas também amplamente aceito pelas equipes das lojas.

Hoje, a DOUGLAS está não apenas mais protegida, mas também preparada para o futuro e digitalmente conectada — tudo isso sem comprometer a experiência da marca.





1966

Ano de fundação

185K+

Lojas com soluções
implementadas

mais de
85
Países

Sobre a Johnson Controls:

A Johnson Controls (NYSE:JCI) transforma os ambientes em que as pessoas vivem, trabalham, aprendem e se divertem. Como provedora líder mundial em edifícios inteligentes, saudáveis e sustentáveis, nossa missão é reimaginar o desempenho dos edifícios para servir as pessoas, os lugares e o planeta. Baseada em uma história de quase 140 anos de inovação, oferecemos o modelo para o futuro com o OpenBlue, nossa oferta digital abrangente para setores como saúde, escolas, data centers, aeroportos, estádios, fábricas e muito mais. Hoje, com uma equipe global de 100.000 especialistas em mais de 150 países, a Johnson Controls oferece o nível mundial portfólio mundial de tecnologia de edifícios, e software, bem como soluções de serviço de alguns dos nomes mais confiáveis o setor.

Acesse www.johnsoncontrols.com para obter mais informações e siga a [@johnsoncontrols](https://twitter.com/johnsoncontrols) nas redes sociais.

Sobre a Sensormatic Solutions

A Sensormatic Solutions, portfólio líder global de soluções para o varejo da Johnson Controls, possibilita experiências de compra seguras e perfeitas. Há mais de 50 anos, a marca está na vanguarda das rápidas evoluções tecnológicas do setor, redefinindo as operações de varejo em escala global e transformando insights em ações. A Sensormatic Solutions oferece um ecossistema conectado de soluções para prevenção de perdas, gestão inteligente de estoque e análise de fluxo de clientes. Por meio de nossos serviços e parceiros, capacitamos varejistas em todo o mundo a inovar e operar com precisão, alcançando resultados orientados por dados que moldam o futuro do varejo.

Para obter mais informações, acesse Sensormatic Solutions ou siga-nos no [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/sensormatic-solutions/), [X](https://twitter.com/Sensormatic) e [YouTube](https://www.youtube.com/c/Sensormatic).



www.sensormatic.com

