

VISIBILIDADE DE ENCOLHIMENTO

O PODER de integrar RFID e prevenção de perdas no nível do item



Sensormatic
by Johnson Controls

RESUMO EXECUTIVO

Os departamentos de Prevenção de perdas (LP) enfrentam dois obstáculos na tentativa de controlar o “encolhimento” do varejo.

Primeiro, a definição de encolhimento em si é imprecisa: muitas vezes, ela rastreia as perdas financeiras por categoria e não por eventos individuais em cada SKU. Também incorpora problemas de perdas devido a furtos em lojas, roubos internos e crimes no varejo organizado, e associados a erros de venda e erros de fornecedores fora da área de responsabilidade da LP. Em segundo lugar, a maioria das análises e respostas de LP estão relacionadas ao passado: úteis para a formação de equipes e mitigação de longo prazo, mas menos eficazes no estabelecimento de resposta em tempo real ou ajuste rápido a novas táticas no roubo de varejo.

A integração entre as informações de RFID do item e de dados de prevenção de perdas cria uma compreensão em tempo real de quais, quando e como itens específicos desaparecem. Esse novo insight é chamado de “visibilidade de encolhimento” (EPC como EAS), que utiliza tecnologia de código de produto eletrônico (EPC) como Vigilância Eletrônica de Artigos (EAS), vigilância por vídeo e visibilidade de inventário de RFID para fornecer um cenário completo de eventos de perda - no nível de SKU e em contexto completo - no momento em que ocorrem. A visibilidade de encolhimento (EPC como EAS) torna os esforços de prevenção mais eficientes para ajudar os varejistas:

- A acompanhar e gerenciarem o encolhimento de varejo de todas as origens, em tempo real
- A diferenciarem entre o encolhimento real da loja e outras formas de distorção de estoque
- A identificarem fontes de encolhimento, na loja e ao longo de toda a cadeia de abastecimento de varejo
- A reporem o estoque após o acompanhamento do fato com resposta em tempo real e análise preditiva



A visibilidade de encolhimento melhora a eficácia da prevenção de perdas e, simultaneamente, corrige erros e lacunas na visibilidade do inventário. Ao integrar várias tecnologias e bancos de dados de lojas, a visibilidade de encolhimento proporciona um ambiente de varejo mais inteligível, responsável e, por fim, mais lucrativo.

Encolhimento

No momento em que as margens das lojas estão sob intensa pressão competitiva, “encolher” – pequenas reduções no inventário físico, em comparação com as informações contidas no sistema de registro – pode ser determinante para a lucratividade ou prejuízo de um varejista. No entanto, os números de encolhimento atuais são vulneráveis a pontos cegos e métricas imprecisas que deturpam inventários, distorcem incentivos, direcionam mal os esforços de correção e prejudicam o desempenho financeiro.





O valor de qualquer redução é chamado "encolhimento".

Em princípio, os cálculos de encolhimento são simples. Sistemas de gerenciamento de estoque (IMS) capturam dados sobre mercadorias recebidas usando RFID, códigos de barras ou listas de verificação manuais. Ao subtrair as vendas registradas nos terminais de ponto de venda (POV), e adicionar devoluções e ajustar para outras transações de estoque, o IMS idealmente rastreado o estoque de chão de vendas e de bastidores no nível de SKU. Mas, no mundo real, os registros de SKUs geralmente são incompletos e estão sujeitos à distorção de várias fontes, agrupados como "variação bruta". Para identificar esses erros nos livros de contabilidade, os varejistas realizam contagens de estoque físico periódicas ou contínuas para calcular a variação líquida – uma medida financeira obtida subtraindo o valor do inventário físico (normalmente na categoria, não em SKU) do valor atribuído a ele no IMS.

ENCOLHIMENTO GLOBAL DE VAREJO (Perdas totais USD\$ 99,56 bilhões)

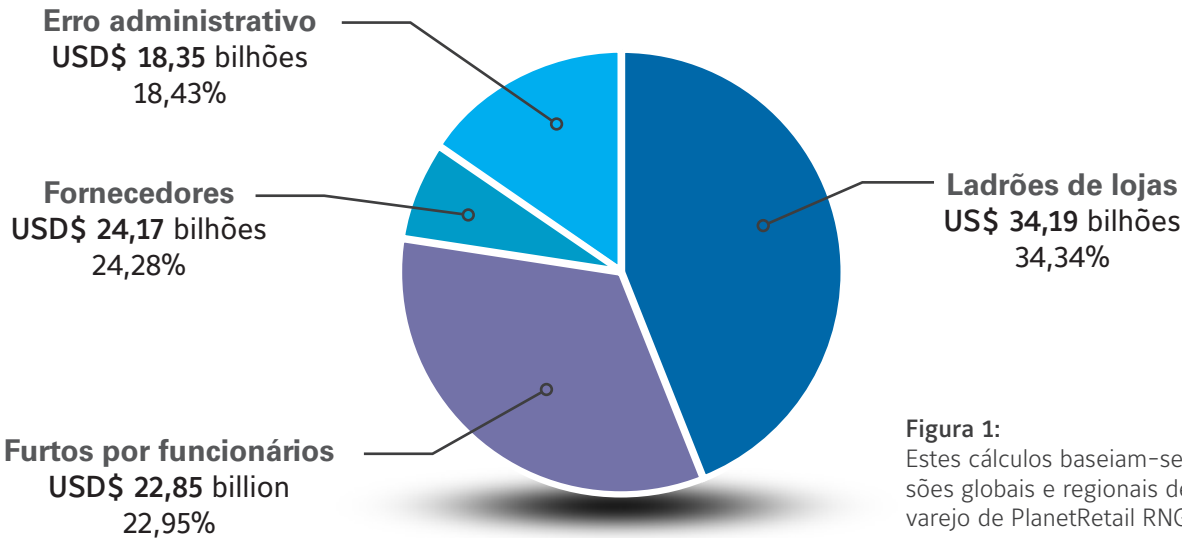


Figura 1: Estes cálculos baseiam-se nas previsões globais e regionais de vendas de varejo de PlanetRetail RNG, 2017-2018.

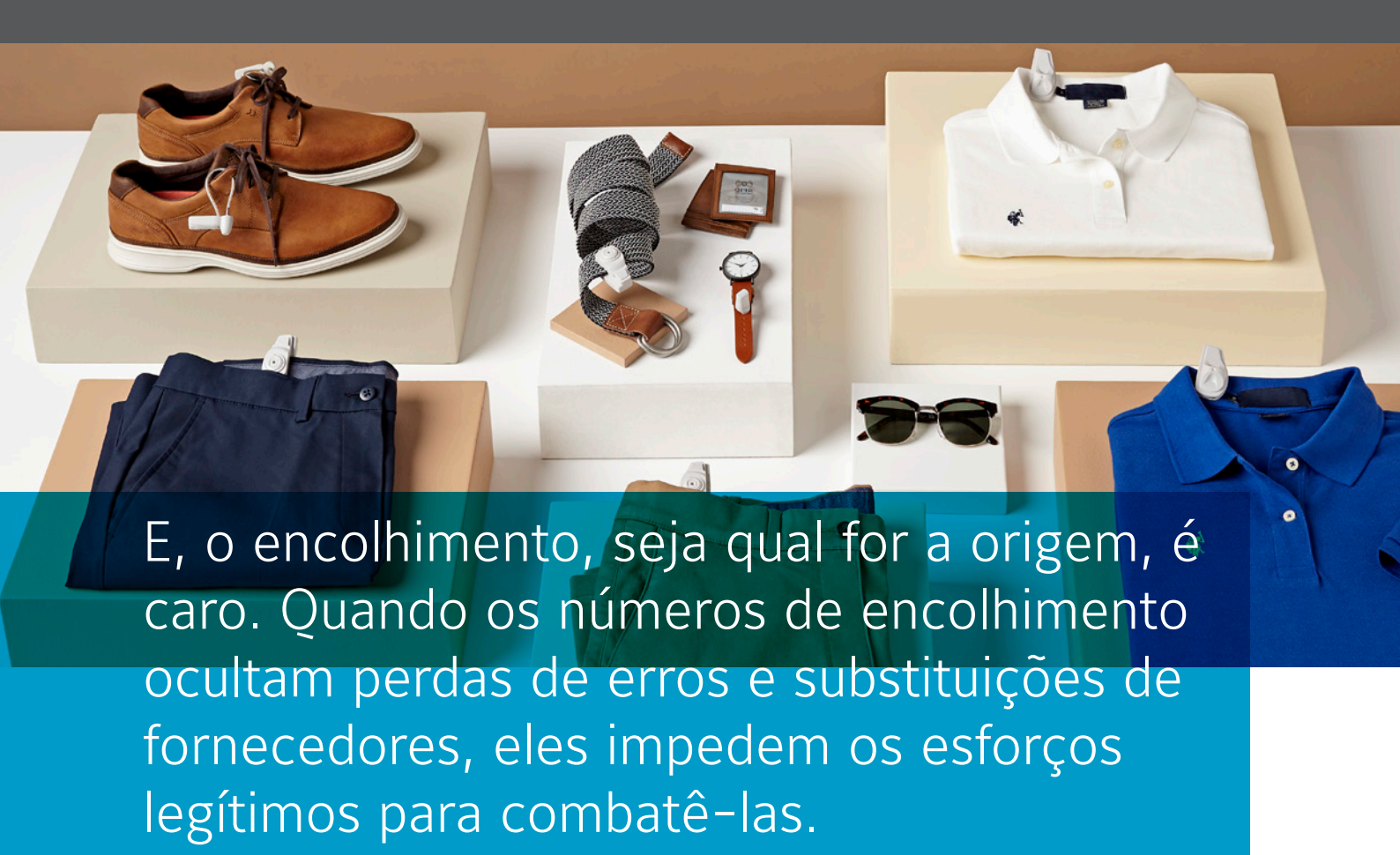
Fonte: 2018 Sensormatic Global Shrink Index

Mas essa definição de encolhimento é o que os contadores chamam de "plugue", ou número de reserva – ele é calculado, não medido. O encolhimento não explica as discrepâncias entre os dados de IMS e os inventários físicos; ele apenas fornece um repositório contábil conveniente para coletar e identificar perdas que, na verdade, são causadas por vários fatores. E, como a maioria dos números de "plugue" – a "boa vontade" nos balanços das empresas é outro exemplo – os números diminutos podem não ser confiáveis, com variações imprevisíveis entre lojas, temporadas e regiões. Esse cálculo de um único número para encolhimento também pode levar a erros. Além do furto em lojas e roubo por funcionários, as discrepâncias nos estoques podem ocorrer por erros administrativos, como mercadorias etiquetadas incorretamente, marcações/remarcações de substituições de produtos e outras alterações nos preços de varejo ou fraude de fornecedores, todas difíceis de medir, frequentemente subestimadas e difíceis de corrigir.¹ Um estudo detalhado da Universidade da Flórida revelou que o encolhimento de tais fontes desconhecidas é muitas vezes atribuído erroneamente a furtos em lojas ou furto interno. Os inventários físicos podem rastreá-lo até o nível do departamento, mas não podem identificar a origem.



Geralmente, os registros de SKUs estão incompletos e sujeitos a distorção...





E, o encolhimento, seja qual for a origem, é caro. Quando os números de encolhimento ocultam perdas de erros e substituições de fornecedores, eles impedem os esforços legítimos para combatê-las.

As reduções de valor do inventário "fantasma", que nunca estão disponíveis para venda, subestimam as perdas reais, que podem ser muitas vezes o valor das perdas em descontos. E quando o encolhimento físico "real" retira a mercadoria do local de vendas sem provocar o reabastecimento,² ele pode criar condições de "congelamento de estoque" que fazem a loja passar por todo o giro de inventário de um item até que uma contagem física corrija o erro e desencadeie o reabastecimento. No momento em que o crime organizado ataca categorias e tamanhos específicos,³ é mais provável haver falta de estoque com itens populares, exatamente os que causam mais danos financeiros.

inventário
"fantasma"



Prevenção de perdas

Minimizar o encolhimento é a principal responsabilidade da prevenção de perdas, e esse setor desenvolveu processos e tecnologias robustos para deter ou detectar fraudes e roubo, muitas vezes apoiados por fiscalização e recuperação. A prevenção de perdas usa informações de vigilância de vendas, exceções de PDV, dispositivos de dissuasão de roubo e alarmes EAS nas entradas, respaldados por relatórios e análises baseados em exceções, que são abordagens valiosas, mas retrógradas. Isso tudo dá aos varejistas a capacidade limitada de antecipar ou responder em tempo real a campanhas do crime organizado ou erros de processamento de mercadorias, desvendar roubos complexos como descontos ilícitos no PDV ou identificar tendências de longo prazo em mercadorias-alvo de ladrões.



Registros de inventário de IMS distorcidos oferecem pouca ajuda. As contagens físicas estão muito desatualizadas quando são compiladas e não podem ser usadas para orientar os alarmes adaptativos em tempo real ou a escala das equipes. E as métricas de encolhimento, que se multiplicam ao detectarem escassez e outras distorções de estoque, escondem em vez de destacarem as tendências, como o aumento do crime organizado no varejo.

O não detalhamento de onde e quando há faltas, faz com que os departamentos de prevenção de perdas recorram às tendências históricas para tomar decisões importantes sobre as categorias de mercadorias de alto risco, lojas, dias e horários, ou exibições de câmeras de segurança do local vendas. Além disso, eles não têm informações sobre o impacto direto de seus esforços de fiscalização e remediação. Ao operar sem dados em tempo real e análises do item, as equipes de Prevenção de perdas fazem o melhor que podem com suas ferramentas e orçamentos, mas não necessariamente se concentram em medidas forenses para analisar o ocorrido, o que pode tornar escasso seus recursos limitados.

Encolhimento pelos números: Impacto na lucratividade de varejo

O encolhimento é citado de forma consistente como um grande desafio operacional para os varejistas, já que o impacto é sentido em muitos níveis. A seguir, há um exemplo do potencial impacto do encolhimento na lucratividade:



Um varejista que vende acessórios de moda perde 20 bolsas durante um determinado mês, em relação às vendas de 300 unidades durante o mesmo mês. Supondo que o preço médio de venda do varejista seja de USD\$ 30 com uma margem de lucro de 25%, o custo de encolhimento associado poderia ser calculado como:



(itens perdidos) X (custo do item) X (preço de vendas)
20 X **75%** X **USD\$ 30** = (perda) **USD\$ 450**

Durante o mesmo período, o lucro das bolsas vendidas seria:

(itens vendidos) X (lucro do item) X (preço de vendas)
300 X **25%** X **USD\$ 30** = (lucro) **USD\$ 2.250**

Portanto, o encolhimento custa ao varejistas **USD\$ 450/USD\$ 2.250**, ou **20%** dos lucros sobre a mercadoria – sem contar o lucro nas bolsas que poderiam ter sido vendidas, ou oportunidades de vendas perdidas devido a faltas de estoque.



Impacto ao varejista

O varejista teria que vender 3 bolsas (ou 0,75/0,25) para cada item que perder por roubo.

Os varejistas que implementam RFID para visibilidade de estoque estão percebendo os benefícios adicionais em relação ao gerenciamento de encolhimento (EPC como EAS). A visibilidade de encolhimento habilitada por RFID oferece novos insights sobre como, quando e onde as mercadorias desaparecem. E a compreensão das perdas no nível de SKU pode ajudar os varejistas a identificar locais e horários de alto risco, permitindo que os recursos de prevenção de perdas sejam adaptados com precisão.





Visibilidade de encolhimento: Integração de fontes de informação

A adição de leituras de RFID item por item em pontos-chave da loja é um passo em direção à visibilidade de encolhimento (EPC como EAS) – uma visão abrangente do encolhimento em toda a loja, obtida pela integração de informações em vários sistemas da loja. A visibilidade contra encolhimento é uma alternativa aos pontos cegos e a visão limitada criados pelas ferramentas atuais para avaliar e reduzir o encolhimento. A captura de dados de qualidade em tempo real permite uma estratégia e resposta preditivas baseadas em análises: na saída, no recebimento e no local de vendas. Adicionar análise de vídeo ajuda a verificar exceções e fornece detalhes importantes sobre cada evento.

A integração completa reúne informações de todas as tecnologias implantadas em uma loja. As tecnologias RFID, EAS e LP de vídeo podem incluir inovações como pontos de leitura multitecnológicos, etiquetas rígidas especiais, vídeo e superfícies inteligentes que desativam e desacoplam etiquetas com base na atividade no terminal de PDV.



A integração amplia o sistema de gerenciamento de inventário da loja e inclui dados no nível de SKU originados de remessas e recebimentos de produtos, transações de ponto de venda e devoluções. Além disso, ela adiciona dados das soluções de segurança de lojas e inteligência de negócios para manter as informações do item em contexto completo em relação a outros eventos. A visibilidade de encolhimento é a visibilidade da mercadoria em todo o estabelecimento, no nível de item, incluindo todas as maneiras diferentes pelas quais o inventário pode escapar do sistema – as informações das lojas que antes eram agrupadas em um único número.

Considere de que maneira a visibilidade de encolhimento pode ajudar uma grande loja de eletrônicos a lidar com o roubo sistemático, possivelmente com participação interna, de produtos eletrônicos de alto valor ao consumidor. Usando informações RFID do item para aumentar os alertas de seu sistema de LP baseado em EAS, o varejista pode definir sua plataforma de prevenção de perdas para alertar a equipe sempre que o número de tablets que saem da loja ultrapassam um limite por hora. Ao definir alarmes para acionar capturas de vídeo de PDVs e de saídas, a loja pode saber quando, onde, com que frequência e em cujas mãos cada item está saindo, para que a equipe de LP possa descobrir as causas das perdas em vez de procurar os sintomas – e até mesmo usar imagens de furtos em andamento para uso como prova nos tribunais.

As informações de contexto detalhadas, integradas a sistemas da loja, atacam problemas persistentes no gerenciamento de inventário e na prevenção de perdas descritas acima e aprimoram os recursos de prevenção contra perdas além dos limites atuais.



FIGURA 2: Uma visão de 360° do encolhimento integra informações de Vigilância Eletrônica de Artigos aprimorada, visibilidade de inventário habilitada por RFID, vigilância e verificação de vídeo no contexto e dados de ponto de venda.

Na recepção

Os processos automatizados ao longo da cadeia de abastecimento de varejo estão acelerando os ciclos de compra, reduzindo atrasos e custos de recebimento e ajudando a distinguir entre encolhimento na loja e na cadeia de abastecimento. Pequenos ajustes de processo, por exemplo, a integração de informações por SKU em Avisos de Remessa Avançados, pode automatizar as verificações de precisão dos recebimentos e acelerar a busca de quaisquer discrepâncias pelo fornecedor. Mudanças mais abrangentes, como contratos de inventário gerenciados por fornecedores, oferecem economias ainda maiores, mas exigem informações de alta qualidade sobre a origem e a dimensão de qualquer perda.



A visibilidade de encolhimento é essencial para que as informações cheguem de forma completa. Com a tecnologia RFID, os varejistas podem fazer o check-in de mercadorias com 100% de verificação do conteúdo. As caixas destinadas a outras lojas podem ser marcadas para reencaminhamento imediato. As substituições ou os erros do produto podem ser identificados imediatamente sem intervenção manual e esforço. A identificação de perdas devido a erro administrativo, fraude ou roubo melhora a precisão e o recurso para todos os participantes da cadeia de abastecimento, incluindo fornecedores e transportadoras.

No local de vendas

Abordar a diminuição do espaço de vendas, especialmente em áreas de alto risco com visibilidade limitada da equipe, é um desafio contínuo para a prevenção de perdas. Os ladrões usam cantos silenciosos de lojas, áreas com prateleiras altas e provadores para remover etiquetas e rótulos EAS, ocultar itens e armazenar mercadorias para furto posterior. A vigilância por vídeo da equipe e os monitores de exibição pública melhoram a visibilidade e a intimidação, mas não oferecem informações de cada SKU sobre a movimentação de itens que a equipe de LP precisa para antecipar e interceptar um evento de furto ou de preparação para o furto.

O rastreamento do item habilitado para RFID em zonas críticas, "boutiques" de alta margem, eletrônicos e mídia de consumo e áreas isoladas como provadores, proporciona à prevenção de perdas uma ferramenta poderosa para analisar o processo pelo qual gangues de varejo veiculam mercadorias dentro da loja para ocultação e remoção posterior. Por exemplo, a movimentação de dez SKUs idênticas de jeans de alta qualidade, de uma boutique de designer a um provador ou ao departamento de artigos esportivos, é uma dica para a equipe de LP de que um evento organizado de crime no varejo pode estar em andamento.

Os ladrões usam cantos silenciosos de lojas... para remover etiquetas e rótulos EAS



No checkout

Muitas formas de fraude no varejo dependem da colaboração entre um ladrão "externo" e um funcionário responsável por um terminal de PDV; é uma das razões pelas quais a vigilância por vídeo na frente da loja geralmente cobre as estações de check-out e as saídas das lojas. Mas o vídeo sozinho não detecta crimes baseados em documentos. Nos casos de descontos ilícitos, por exemplo, um ladrão apresenta um item caro e outro barato de uma única categoria, como jeans, pedindo ao vendedor para registrar a venda do item barato e devolver o item caro para as prateleiras. O funcionário do PDV desacopla a etiqueta de EAS e embala o item caro, mas registra o par barato e o coloca na prateleira.

A detecção de delitos de descontos ilícitos e dos crimes relacionados exige a integração de informações entre o rastreamento do item, PDV e, possivelmente, sistemas de vídeo. A comparação de dados do item (EPC) e PDV pode detectar o crime; as soluções em tempo real que permitem o desacoplamento de etiquetas rígidas somente após os itens terem sido registrados podem evitá-lo; e a integração de captura de vídeo pode identificar o ladrão externo, bem como o funcionário corrupto ou envolvido no crime.



Na saída

A adição da tecnologia RFID aos pedestais de saída de EAS produz melhorias excepcionais na prevenção de perdas. As etiquetas de RFID podem detectar itens individuais que saem da loja sem transações adequadas e acionam capturas de vídeo para impedir futuras perdas e coletar evidências contra suspeitos de furto.

As melhorias na visibilidade do estoque são igualmente surpreendentes. Os dados do item de produtos que saem da loja, correlacionados com as leituras de etiqueta ou código de barras das estações de PDV no período imediatamente anterior, medem com segurança o decréscimo total do estoque disponível. Basear o reabastecimento em quantidades de estoque precisas, em vez de vendas, mantém os níveis planejados de estoque no local de vendas e evita condições de falta de estoque devido ao encolhimento não detectado. As leituras de saída não correlacionadas com as leituras de PDV anteriores refletem o encolhimento real: erros e furto. E como essa é uma medida real em vez de uma estimativa, as informações não são obscurecidas por outros tipos de distorção de estoque.



Os dados de EPC das etiquetas de RFID nas mercadorias devolvidas podem ser verificados em relação aos dados do PDV, reduzindo as oportunidades de substituição de mercadorias e outras formas de fraude de devolução. A visibilidade de encolhimento (EPC como EAS) na saída da loja oferece aos departamentos de LP as informações necessárias para proteger a rentabilidade em várias perspectivas, em vez de apenas acompanhar os eventos de furtos.

Mas, além de melhorar a eficácia das atuais operações de LP, uma contribuição fundamental dos dados de saída de RFID para prevenção de perdas é a oportunidade de inová-la, aplicando a análise preditiva aos dados de hora, local e saída de cada leitura de saída, para benefícios como estes:

- Implantação adaptativa do pessoal de Prevenção de perdas nos departamentos de maior risco, em horários específicos do dia, da semana ou da temporada, para melhorar a eficácia sem os custos da cobertura generalizada
- Análise de tendências por loja, região ou país, hora/dia/temporada e muito mais, para comparar padrões de furto e identificar tendências de longo prazo para itens importantes
- Alarme seletivo baseado em preço, categoria ou item para focar em categorias de perda importantes, evitar falsos alarmes, melhorar a eficácia da equipe de LP e melhorar a recuperação
- Vigilância por vídeo indexada de eventos de perda individuais, adicionando contexto de vídeo a dados de item, hora e local para análise forense, treinamento e evidências convincentes



A visibilidade de encolhimento preenche os pontos cegos da prevenção contra perdas e da visibilidade de inventário atual, aprimora o foco e melhora a relação custo-benefício. Dados de EAS, RFID, PDV e vídeo integrados consolidam informações de tempo/lugar/item com dados de vendas do item, fornecendo muitas informações para melhorar o gerenciamento de inventário e os processos de prevenção de perdas de formas comprovadas e totalmente novas.

Novos insights de varejo

As lojas de varejo podem começar a se movimentar em direção à visibilidade de encolhimento hoje, para alcançar melhorias rápidas nas formas como protegem mercadorias e gerenciam estoques. Combinando tecnologias comprovadas, os varejistas podem conseguir uma visibilidade importante dos eventos de roubo por ladrões oportunistas ou equipes de crime organizado, reabastecer ou reordenar itens roubados para evitar condições de falta de estoque e identificar infratores usando informações compartilhadas entre lojas, dentro de sua própria organização ou com parceiros de consultoria, varejo ou polícia. Eles podem explorar os dados para identificar tendências e alterar seus processos de prevenção de perdas para evitar ou mitigar incidentes futuros.

A mudança dos esforços de prevenção de perdas de uma abordagem reativa para uma abordagem preditiva e baseada em informações em tempo real multiplica sua eficácia, gerando novos benefícios que, de outra forma, não seriam possíveis.



Uma variedade de tecnologias está disponível agora para ajudar os varejistas a enfrentar esses desafios operacionais e comerciais:

- A análise em ponto de vendas ajuda a rastrear os processos e a produtividade de vendas
- A vigilância por vídeo para manter a segurança e fornecer contexto e evidências relacionados a eventos de encolhimento
- A vigilância eletrônica de artigos para impedir e detectar furtos
- As soluções de visibilidade de inventário baseadas em RFID para aumentar a velocidade e a precisão das operações da loja

Cada solução é valiosa por si só, mas juntas elas oferecem um novo nível de inteligência comercial. Pela primeira vez, os varejistas podem entender não apenas o que eles venderam, mas também quando e sob quais circunstâncias ocorreu a compra. E, com a visibilidade de encolhimento, os varejistas podem aproveitar ao máximo suas tecnologias para entender exatamente o que foi roubado, quando foi tirado e até mesmo quem estava envolvido. As informações podem ser identificadas sem recorrer a "estimativas" e outros atalhos, e ações certas são realizadas para melhorar as operações, maximizar as oportunidades de vendas e melhorar a lucratividade.

RODAPÉS:

- 1 Richard C. Hollinger, Ph.D. and Amanda Adams, M.A., 2009 National Retail Security Survey Final Report. (Gainesville, FL: University of Florida, 2010). www.crim.ufl.edu/research/srp/srp.html.
- 2 Rebecca S. Miles, Yana Mitchell, and Bill C. Hardgrave. Item-Level RFID for Apparel/Footwear: The JC Penney RFID Initiative. (Fayetteville, AR: Information Technology Research Institute, Sam M. Walton College of Business, University of Arkansas, 2010). <http://itrc.uark.edu>.
- 3 Sensormatic Solutions Organized Retail Crime White paper, Titled "Building your defences against organized retail crime"

RFID e visibilidade de inventário na loja

Os varejistas, especialmente na área de vestuário, estão implementando a tecnologia RFID para obter visibilidade de estoque, com contagens e localizações precisas de mercadorias sazonais de giro rápido. Indicar o valor agregado da visibilidade de encolhimento cria uma oportunidade para que os departamentos de LP influenciem a discussão sobre a adoção de RFID e forneçam benefícios adicionais provenientes da tecnologia.

O reabastecimento contínuo na loja e a rápida correção das condições de falta de estoque melhoram as vendas e a satisfação dos compradores. E a ampliação da visibilidade do inventário por item em várias "zonas" da loja, como salas de apoio, provadores e no local de vendas, dá aos gerentes de estoque de varejo o tipo de conscientização operacional imediata anteriormente disponível apenas para os varejistas on-line.



Sobre a Sensormatic Solutions

Varejo modernizado

A **Sensormatic Solutions** é a líder global na capacitação do engajamento do comprador inteligente e conectado. Combinando insights críticos sobre o estoque de varejo, tráfego de compradores e prevenção de perdas, a **Sensormatic Solutions** potencializa a excelência operacional de acordo com o tamanho e ajuda a criar experiências de compras exclusivas.

Nossas soluções oferecem visibilidade em tempo real e análise preditiva para tomadas de decisões precisas em toda a empresa, permitindo que os varejistas se preparem para o futuro com confiança. Com mais de 1,5 milhão de dispositivos de coleta de dados no mercado de varejo, capturamos 40 bilhões de visitas de clientes e rastreamos e protegemos bilhões de itens a cada ano.

Nosso portfólio de varejo inclui as marcas premier **Sensormatic**®, **ShopperTrak**® e **TrueVUE**™. Acesse [SensormaticSolutions.com](https://www.sensormaticsolutions.com), ou siga-nos no LinkedIn, no Twitter e no nosso canal do YouTube.



www.sensormaticsolutions.com

Copyright © 2019 Johnson Controls. Todos os direitos reservados. A SENSORMATIC SOLUTIONS e os nomes de produto listados neste documento são marcas e/ou marcas registradas. O uso não autorizado é estritamente proibido.

Sensormatic
by Johnson Controls