

Étude de cas

halfords



Halfords, le premier détaillant britannique de produits cyclistes et automobiles, améliore son efficacité opérationnelle et la visibilité de ses activités de prévention des pertes grâce aux solutions Sensormatic, d'étiquetage à la source et de gestion de la démarque inconnue en tant que service (SMaaS).

Sensormatic
by Johnson Controls

Résumé

L'industrie

Commerce de détail de produits pour l'automobile et le cyclisme et entretien et réparation de voitures

Solutions

- Acousto-magnétique (AM), Surveillance électronique des articles (EAS)
- Gestion de la démarque inconnue en tant que service (SMaaS)
- Le marquage à la source en tant que service (STaaS)

Avantages

- Système harmonisé de prévention des pertes et visibilité dans toute l'entreprise
- Augmentation du niveau de service à la clientèle et de la satisfaction des clients
- Des économies substantielles en termes de coûts opérationnels et de temps

Halfords est le premier fournisseur britannique de produits et de services pour l'automobile et le cyclisme. Les clients font leurs achats dans 404 magasins Halfords, 3 magasins Performance Cycling (Tredz et Giant), 604 garages (Halfords Autocentres, McConechy's et National) et ont accès à plus de 200 camionnettes de service mobile.

Les clients peuvent également faire leurs achats sur www.halfords.com et tredz.co.uk pour un retrait dans leur magasin local ou une livraison directe à domicile, et réserver des services de garage en ligne sur halfords.com.



Le défi

Avec un grand nombre de magasins et de garages répartis au Royaume-Uni et en Irlande, l'expérience client et l'efficacité opérationnelle sont restées des objectifs clés pour Halfords.

1. Inspirer leurs clients en leur offrant une expérience d'achat différenciée et très spécialisée - cela inclut un environnement de magasin moderne et excitant où les clients peuvent expérimenter et tester les produits de première main.
2. Développer des technologies et des infrastructures modernes pour améliorer l'efficacité opérationnelle, tout en gérant un large éventail de risques en magasin, en ligne et au sein de ses différentes unités commerciales.

Les systèmes de surveillance électronique des articles (EAS) de Halfords ont été installés au cours des 20 dernières années par plusieurs fabricants différents, en utilisant une combinaison de technologies AM et RF, les antennes RF étant dominants dans l'ensemble du parc de plusieurs centaines de magasins.

Comme aucune des bornes n'était surveillée à distance, Halfords comptait sur les employés du magasin pour tester les systèmes chaque semaine et signaler manuellement les défaillances.

En outre, la pose manuelle d'étiquettes dans les magasins, la réparation des socles obsolètes et les pertes de stock ont entraîné des coûts importants. Seuls les produits présentant le risque de vol le plus élevé ont été protégés, soit environ 17 % de l'ensemble de la gamme.

James Crowther, responsable de la protection des bénéfices au centre de soutien, a déclaré : "Nous avons mené une enquête auprès de tous les magasins afin d'évaluer les performances de nos portiques EAS et nous avons découvert que seuls 20 % des magasins disposaient de systèmes fonctionnant de manière optimale, le problème le plus important étant celui des anciens portiques qui, au fil du temps, avaient développé un "espace" dans le centre où

une étiquette pouvait passer sans activer les antennes. Nous avons également constaté que 10 % des magasins avaient des socles qui ne fonctionnaient pas du tout, mais que les employés n'en étaient pas du tout conscients.

À partir de là, il a été décidé que nous avions besoin d'appareils connectés en réseau à un système EAS, pouvant être contrôlés à distance afin que nous sachions instantanément s'ils ne fonctionnent pas correctement.

À l'issue de notre examen, il est devenu évident que si nous voulions que nos antennes s'activent à chaque passage d'un produit étiqueté (ou le plus près possible de 100 %), les étiquettes disposant de la technologie acousto-magnétique (AM) étaient les mieux adaptées à notre gamme de produits difficiles à étiqueter, les étiquettes APX de Sensomatic étant notre choix préféré".

Passer à l'offensive contre les pertes de stocks

Au cours des années précédentes, les pertes liées à ces défis se sont élevées à environ 1 million de livres sterling par an, ce qui a mis la pression sur l'équipe chargée de la protection des bénéfices pour prévenir les pertes et contribuer à la rentabilité de l'entreprise.

James Crowther, responsable de la protection des bénéfices au centre de soutien, explique : "Après avoir examiné les chiffres de perte de stock pour tous nos produits, plus de 1 000 produits ont été sélectionnés pour être étiquetés à la source (ce qui représente bien plus que ce qui peut être étiqueté en magasin par les employés). Avec une gamme de produits aussi diversifiée dans le portefeuille d'Halford, il y avait plusieurs produits que nous voulions sécuriser mais que nous aurions eu du mal à activer sur la plupart des antennes EAS en raison de problèmes liés au produit lui-même ou à l'emballage. Nombre de nos produits contiennent des fluides, une forte teneur en métal ou les deux à la fois, autant d'éléments connus pour nuire aux performances des étiquettes EAS.



La solution

“Pour déterminer quelle technologie nous donnerait les meilleurs taux d’activation, nous avons testé plusieurs produits faciles (sans métal ni liquide), ainsi que certains de nos articles plus difficiles”, poursuit James Crowther. Nous avons apposé sur chaque produit des étiquettes AM et RF de différents fabricants et les avons testés en utilisant les socles EAS recommandés par ces derniers.

En moyenne, sur l’ensemble des produits testés, les résultats d’activation varient de 43 % à 72 % avec les systèmes RF, mais de 90 % à 98 % avec les systèmes AM. Toutefois, c’est la catégorie des produits difficiles à protéger qui a été le plus grand facteur de différenciation en ce qui concerne les performances des différents systèmes EAS.

La plupart des étiquettes RF testées ne fonctionnaient tout simplement pas sur ces produits, et même les meilleures étiquettes n’atteignaient pas des taux d’activation élevés. Les étiquettes AM ont surmonté ces problèmes et ont obtenu de bien meilleurs résultats. La combinaison système EAS/étiquette testée avec les taux d’activation les plus élevés était le système Sensormatic Synergy utilisant des étiquettes APX AM”.

Reconnaissant l’importance stratégique des technologies avancées de prévention des pertes pour son activité, Halfords a décidé d’investir dans un programme de prévention des pertes de premier ordre et s’est concentré sur trois piliers pour ce projet.

Infrastructure EAS haute performance	Le marquage à la source en tant que service (STaaS)	Gestion du rétrécissement en tant que service (SMaaS)
Mettre à jour et harmoniser l’équipement EAS sur une seule technologie (AM – acousto-magnétique).	Supprimer le travail d’étiquetage manuel des employés / associés du magasin et les étiqueter à la source (directement à l’intérieur de l’emballage au moment de la fabrication).	Ajoutez une capacité de mise en réseau aux systèmes EAS, afin de permettre le diagnostic à distance des équipements, la visibilité des temps de fonctionnement et d’immobilisation, la maintenance à distance et la collecte de données.
Augmentation du taux de performance du système EAS à plus de 98%.	Étendre la protection des produits aux 1000 articles sélectionnés.	
Choisissez un système EAS modulaire qui permettra d’ajouter ou de mettre à jour les capacités RFID à tout moment dans le futur.	Améliorer la cohérence et l’efficacité de la protection des étiquettes.	
	Utiliser le soutien et le service des partenaires de balisage à la source pour garantir une conformité à 100 % du balisage et la réalisation des indicateurs clés de performance (ICP).	

Dans la première phase du projet, Halfords et Sensormatic Solutions ont décidé de se concentrer sur les possibilités d’amélioration immédiates, à savoir :

- **Harmoniser** son parc de systèmes EAS, en tant que première étape de la spécification de tous les nouveaux magasins ouverts avec des systèmes EAS AM et de l’augmentation des avantages liés à des taux de détection plus élevés, en particulier sur les pièces contenant du métal.
- **Investir dans le** programme à la source en tant que service (STaaS) pour leurs 400 principales lignes de produits afin d’accroître la protection des marchandises sans compromettre la libre présentation des produits et l’expérience du client.
- **Connecter les** 25 nouveaux magasins à la plateforme SMaaS (Shrink Management as a Service) de Sensormatic afin de recueillir des informations sur l’utilisation générale de ses systèmes EAS, ainsi que sur les schémas de démarque inconnue et les analyses avancées de prévention des pertes dans ces domaines.

Les résultats

Au cours du déploiement initial de 25 magasins, l'équipe de protection des bénéfices de Halfords a prouvé qu'un système de prévention des pertes connecté et intégré lui permettait de réduire considérablement les coûts d'exploitation, tout en augmentant le niveau de protection des produits sur l'ensemble des sites testés. En connectant leurs magasins tests à la plateforme SMaaS, ils ont recueilli des informations inestimables sur la façon dont les systèmes EAS étaient utilisés, ainsi que sur les tendances initiales de la démarque inconnue, les causes et les modèles.

"Nous avons maintenant plusieurs magasins équipés d'antennes Sensormatic Synergy installés et mis en réseau, et qui utilisent tous la plateforme SMaaS. Au cours des trois mois qui ont suivi leur installation, les taux de démarque inconnue dans ces magasins ont été inférieurs de 36 % en comparaison avec le reste de notre parc et nous avons été avertis à chaque fois qu'un problème avait affecté nos antennes (comme une interférence électrique), la majorité des problèmes ayant été résolu à distance sans qu'un ingénieur n'ait besoin de se rendre dans le magasin", a ajouté James Crowther.

En utilisant le tableau de bord SMaaS, nous pouvons désormais distinguer plus facilement les magasins qui sont fortement touchés par le vol externe

et nous avons pu prendre des mesures pour y remédier. Les schémas de vol sont désormais beaucoup plus visibles, données à l'appui. Si, par exemple, un magasin enregistre régulièrement un nombre élevé d'alarmes tous les mardis soirs entre 18 et 19 heures, il est alors possible de déployer davantage de collègues sur la surface de vente à ces heures-là afin de dissuader les voleurs.

James Crowther

Centre de support,
Responsable de
la protection des
bénéfices, Halfords



Pour le client final / de l'acheteur	A l'échelle du magasin / échelle de l'employé en magasin
Meilleur niveau de service à la clientèle (en supprimant les tâches manuelles d'étiquetage dans les magasins).	Augmentation des taux de conversion et des niveaux de service en libérant les employés des tâches chronophage, comme l'étiquetage, au profit d'activités en contact avec les clients.
Augmentation de la disponibilité des produits et amélioration de la satisfaction des clients (la réduction du nombre d'articles volés se traduit par une plus grande disponibilité en rayon).	Disponibilité immédiate des produits - les produits étiquetés à la source peuvent être exposés directement après réception des colis, sans qu'il soit nécessaire de procéder à une double vérification et à l'étiquetage en magasin.
Optimisation initiale des effectifs (en utilisant le module de comptage du trafic dans les antennes EAS, l'entreprise a pu compter le nombre brut de visiteurs et repérer les heures de forte affluence où du personnel supplémentaire pourrait être nécessaire).	Un niveau de confiance plus élevé dans la protection du produit et dans le système - si le système émet une alarme, c'est pour une bonne raison !
	Élimination des coûts liés aux contrôles et à l'entretien quotidiens de l'équipement (la plupart peuvent être effectués à distance).

Statut actuel

Même si le déploiement du projet a été ralenti pendant la période de pandémie, Halfords est resté sur la bonne voie et, à la fin du mois de septembre 2023, 173 magasins seront connectés au SMaaS avec de nouveaux portillons EAS.

Depuis l'installation des premiers magasins en 2019, Halfords a constaté une réduction moyenne de 9 % des taux de démarque inconnue par rapport aux magasins dépourvus du système Synergy EAS.

En outre, la plateforme SMaaS a également permis à Halfords de dévoiler des modèles d'alarme et de se concentrer sur les magasins où le nombre d'alarmes est anormalement élevé. Dans de nombreux cas, de mauvais processus et un étiquetage imprécis créaient beaucoup de bruit et de fausses alarmes dans les magasins, que les employés finissaient par ignorer. En s'attaquant à ces problèmes, les magasins sont désormais plus attentifs et conscients que lorsqu'une alarme se déclenche, une action doit être entreprise.

À propos de Johnson Controls

Chez Johnson Controls (NYSE:JCI), nous transformons les environnements dans lesquels les gens vivent, travaillent, apprennent et se divertissent. En tant que leader mondial des bâtiments intelligents, sains et durables, notre mission est de réimaginer les performances des bâtiments au service des personnes, des lieux et de la planète. Forts d'une histoire de près de 140 ans d'innovation, nous fournissons les plans du futur pour des secteurs tels que la santé, les écoles, les centres de données, les aéroports, les stades, l'industrie et au-delà, grâce à OpenBlue, notre offre numérique complète. Aujourd'hui, avec une équipe mondiale de 100 000 experts dans plus de 150 pays, Johnson Controls offre le plus grand portefeuille de technologies et de logiciels de construction au monde, ainsi que des solutions de service provenant de certains des noms les plus fiables de l'industrie. Visitez www.johnsoncontrols.com pour plus d'informations et suivez [@johnsoncontrols](#) sur les plateformes sociales.

À propos de Sensormatic Solutions

Sensormatic Solutions est le principal portefeuille mondial de solutions de vente au détail de Johnson Controls, qui favorise l'excellence opérationnelle à grande échelle et permet un engagement intelligent et connecté des clients. Notre plateforme d'exploitation numérique intelligente - Sensormatic IQ - combine l'ensemble du portefeuille Sensormatic Solutions, y compris les données de tiers, pour fournir des informations inégalées sur l'expérience du client, l'intelligence des stocks, la prévention des pertes et l'efficacité opérationnelle avec des technologies avancées, telles que l'IA et l'apprentissage automatique. Cela permet aux détaillants d'agir sur des résultats prescriptifs et prédictifs basés sur des données afin d'avancer en toute confiance vers l'avenir. Visitez [Sensormatic Solutions](#) ou suivez-nous sur [LinkedIn](#), [X](#) et notre chaîne [YouTube](#).