



Sensormatic

by Johnson Controls

DOUGLAS, líder europeo en belleza premium, optimiza su protección de mercancías gracias a la solución integral de Sensormatic.

Resumen:

- **Sector:**

Retail omnicanal
de belleza premium

- **Soluciones:**

- Protección electrónica de mercancías (EAS) acusto-magnética (AM)
- Paneles publicitarios

- **Beneficios:**

- Mayor protección contra hurto y pérdidas
- Más seguridad en el punto de venta
- Mayor satisfacción del cliente
- Mejores márgenes gracias a la reducción de pérdidas de ingresos

El Grupo DOUGLAS, con sus marcas DOUGLAS, NOCIBÉ, parfumdreams y Niche Beauty, es el principal operador omnicanal de belleza premium en Europa. Con 1.920 tiendas físicas y una presencia digital en constante crecimiento, DOUGLAS combina con éxito el comercio tradicional con la venta online. Las clientas y los clientes disfrutan no solo de una amplia gama de productos, sino también de un asesoramiento personalizado en el punto de venta.

DOUGLAS reconoce la importancia estratégica del Retail Media y apuesta por alianzas con marcas para monetizar el potencial de su plataforma y ofrecer soluciones publicitarias innovadoras.



El reto

„Nuestros artículos de marca se vieron cada vez mas afectados por robos organizados, y las medidas de seguridad convencionales no ofrecían la protección necesaria. Sabíamos que, para preservar nuestros márgenes, garantizar la disponibilidad de productos y, sobre todo, proteger la confianza en nuestra marca, necesitábamos una solución integral y preparada para el futuro.“



Julia Grzybowska
Head of Compliance & Loss Prevention, DOUGLAS DACH

Los productos de marca altamente demandados en el surtido de DOUGLAS —especialmente perfumes, cuidado de la piel y maquillaje— convirtieron cada vez más las tiendas físicas en un objetivo prioritario para el hurto. Las medidas de seguridad existentes no eran suficientes: no había una protección estandarizada de mercancías, sino únicamente personal de seguridad o “doormen” en algunos puntos. Los productos se presentaban de forma abierta, lo que los hacía especialmente vulnerables al robo. Como consecuencia, las pérdidas y las diferencias de inventario aumentaron significativamente. DOUGLAS tuvo que actuar, ya que el impacto económico no solo afectaba los resultados financieros, sino que también generaba ineficiencias en la disponibilidad de productos y en los procesos de reposición.

Además, el crecimiento del mercado gris ponía en riesgo la integridad de las marcas y la coherencia de precios, lo que representaba una amenaza estratégica para una empresa que basa su posicionamiento en la imagen de marca y la exclusividad.

Internamente, DOUGLAS también enfrentaba desafíos importantes: muchos empleados no

contaban con la formación necesaria para manejar situaciones sospechosas o enfrentarse a bandas organizadas de robo. Además, faltaban procesos estandarizados para prevenir y hacer seguimiento de las pérdidas.

La transformación hacia un sistema de protección eficaz y, al mismo tiempo, respetuoso con la experiencia del cliente requería no solo inversiones tecnológicas, sino también un cambio cultural dentro de la organización — especialmente en el equilibrio entre marketing, operaciones y prevención de pérdidas.

Una licitación con objetivos ambiciosos

Para hacer frente a estos desafíos lanzó una iniciativa estratégica con una visión clara y objetivos exigentes. En el centro del proyecto estaba la implementación de un sistema moderno y uniforme de protección electrónica de mercancías, que no solo cumpliera con los más altos estándares tecnológicos, sino que también se integrara armoniosamente en el diseño sofisticado de las tiendas.

La solución debía ser conectada y escalable, capaz de adaptarse fácilmente a futuras ampliaciones — especialmente en lo que respecta a tendencias como el pago móvil. Uno de los mayores retos fue el ajustado calendario de implementación: se debía equipar un total de 301 tiendas en tan solo seis meses.

Además, era fundamental contar con un socio que tuviera una sólida presencia en toda la región DACH y que pudiera garantizar una ejecución fiable y coordinada del proyecto.

„Implementar el piloto precisamente en la temporada de mayor volumen de ventas fue una auténtica prueba de fuego — tanto para el sistema como para la colaboración entre equipos. Durante la campaña de Navidad, era imprescindible que la tecnología, los procesos y el soporte funcionaran con total fluidez. Esta fase demostró que Sensormatic no solo destaca por su innovación tecnológica, sino que también es capaz de ofrecer resultados operativos sólidos — incluso bajo condiciones reales y alta presión“.



Julia Grzybowska
Head of Compliance & Loss Prevention, DOUGLAS DACH

La solución

Tras un proceso de selección estructurado, DOUGLAS optó por establecer una colaboración con Sensormatic, el proveedor líder en soluciones inteligentes de protección de mercancías. El inicio de esta alianza coincidió con el periodo de mayor volumen de ventas del año: la campaña de Navidad. En esta fase crítica se lanzó un proyecto piloto diseñado específicamente para abordar los desafíos particulares del comercio de productos de belleza premium.

En el plazo de tres meses, se equiparon y evaluaron siete tiendas seleccionadas con soluciones de protección de mercancías. Para ello, Sensormatic conformó un equipo de proyecto dedicado que trabajó en estrecha colaboración con DOUGLAS. El objetivo era probar y evaluar diferentes enfoques para la protección de diversos tipos de productos —desde perfumes y cuidado de la piel hasta maquillaje— en condiciones reales.



Soluciones a medida para desafíos únicos

Las características particulares de los productos en el sector de la belleza —a menudo líquidos, en envases metálicos o de formatos muy reducidos— representaban un gran desafío para los sistemas tradicionales de protección de mercancías. En este contexto, las soluciones estándar resultaron ineficaces. Sensormatic respondió con conceptos personalizados, diseñados específicamente para satisfacer las exigencias de DOUGLAS.

El desarrollo se centró en soluciones innovadoras de etiquetado y posicionamiento, pensadas para adaptarse a las particularidades del sector beauty. Se eligieron etiquetas AM ultracompactas que ofrecen un rendimiento fiable incluso en los formatos más reducidos.

Además, se diseñaron estrategias de colocación precisas para garantizar que los envases metálicos no afectaran la transmisión de señal —una complejidad técnica que se resolvió con creatividad y precisión.

Se prestó especial atención a la experiencia de marca: las soluciones no solo debían proteger eficazmente contra el robo, sino también preservar la estética de los productos y la exclusividad del entorno de compra. Sensormatic logró armonizar seguridad y presentación de marca, un factor clave para la aceptación de las medidas en tienda.

Pago móvil en tienda: fluido y seguro

DOUGLAS ofrece a sus clientes una experiencia de compra especialmente cómoda, permitiéndoles realizar el pago de forma rápida y sencilla directamente con el personal en tienda, sin necesidad de pasar por caja.

Para que este servicio funcione sin contratiempos, también fue necesario flexibilizar el proceso de desactivación de las etiquetas de protección de mercancía.

Sensormatic desarrolló una solución a medida para este caso específico: un desactivador móvil que permite al personal de ventas desactivar las etiquetas justo después del pago móvil, sin necesidad de pasar por la caja tradicional. De este modo, la experiencia de compra no solo es cómoda, sino también segura y eficiente.

Publicidad en tienda: una fuente de ingresos adicional

Al incorporar paneles publicitarios en las antenas de seguridad, DOUGLAS obtiene un doble beneficio: por un lado, mantiene la protección contra robos, y por otro, aprovecha un formato publicitario atractivo que genera ingresos adicionales y refuerza el vínculo con las marcas dentro de la experiencia en tienda.



El resultado

„Nuestras cifras de inventario han mejorado mucho: hemos logrado reducir las pérdidas desconocidas en un 50%, un logro que en gran parte atribuimos a la implementación del sistema de protección de mercancías”.

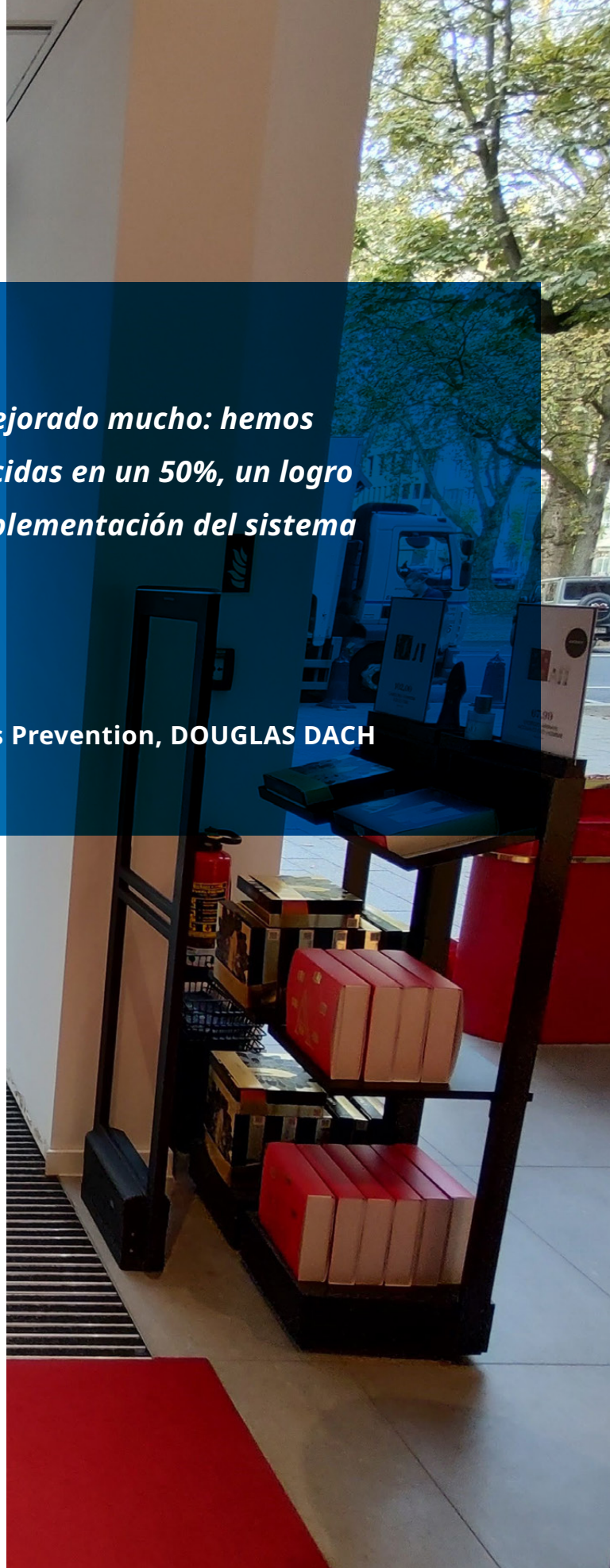


Julia Grzybowska
Head of Compliance & Loss Prevention, DOUGLAS DACH

La introducción del sistema EAS de protección de mercancías marcó un verdadero punto de inflexión en DOUGLAS. **Junto con otras medidas, el retailer consiguió reducir la tasa de pérdidas en un 50 %**, lo que demuestra claramente la eficacia de esta tecnología.

La sensación de seguridad también ha mejorado la experiencia de compra. Ahora los clientes de DOUGLAS pueden centrarse plenamente en disfrutar de su visita, algo especialmente importante en el mundo de la belleza premium, donde cada detalle cuenta.

La solución no solo está dando buenos resultados ahora, sino que también tiene mucho potencial a futuro. Su tecnología flexible permite incorporar fácilmente nuevas aplicaciones digitales. Además, los equipos en tienda valoran especialmente lo fácil que es de usar, lo que ha contribuido a un ambiente de trabajo más positivo.



Conclusión

La implementación del sistema electrónico de protección de mercancías en todas las tiendas DOUGLAS en Alemania demuestra cómo la innovación tecnológica, una planificación estratégica y una colaboración sólida pueden convertir un reto complejo en una historia de éxito.

Sensormatic destacó por:

- **Ofrecer una solución tecnológica personalizada, diseñada específicamente para las necesidades del retail de belleza premium.**
- **Ejecutar el despliegue con excelencia operativa, gracias a una planificación precisa, una implementación sin contratiempos y el cumplimiento de los plazos establecidos.**
- **Mantener una colaboración cercana y constante con el equipo de DOUGLAS, desde la fase piloto hasta la expansión y la implementación final en todas las tiendas.**

Esta colaboración cercana fue un factor clave para el éxito del proyecto. Gracias al trabajo conjunto, los desafíos se detectaron con antelación, los procesos se ajustaron con flexibilidad y las soluciones se desarrollaron de manera colaborativa. Esto no solo permitió un despliegue técnico sin contratiempos, sino que también generó una alta aceptación entre los equipos en tienda.

Hoy DOUGLAS no solo está mejor protegido, sino también preparado para el futuro gracias a una conectividad inteligente — todo sin perder la esencia de su marca.



Fundada en
1966

+185 000
tiendas equipadas

+85
países

Acerca de Johnson Controls:

En Johnson Controls (NYSE:JCI), transformamos los entornos en los que las personas viven, trabajan, aprenden y disfrutan. Como líder mundial en edificios inteligentes, saludables y sostenibles, nuestra misión es reimaginar el rendimiento de los edificios para servir a las personas, los lugares y el planeta. Basándonos en una orgullosa historia de 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 otros, a través de OpenBlue, nuestra oferta digital integral. En la actualidad, Johnson Controls ofrece la mayor cartera del mundo de tecnología y software para edificios, 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](https://twitter.com/johnsoncontrols) en las plataformas sociales.

Acerca de Sensormatic Solutions:

Sensormatic Solutions, el principal portafolio global de soluciones retail de Johnson Controls, permite experiencias de compra seguras, protegidas y fluidas. Desde hace más de 50 años, la marca está a la vanguardia de los avances tecnológicos en la industria, redefiniendo las operaciones minoristas a nivel global y transformando información en acciones. Sensormatic Solutions ofrece un ecosistema conectado de soluciones para la prevención de pérdidas, la gestión inteligente de inventarios y el análisis de la afluencia de visitantes. Con nuestros servicios y socios, permitimos que los minoristas de todo el mundo actúen de manera innovadora y precisa, logrando resultados basados en datos que dan forma al futuro del comercio minorista.

Para más información, visite [Sensormatic Solutions](https://sensormatic.com) o síguenos en [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/sensormatic), [X](https://twitter.com/sensormatic) y [YouTube](https://www.youtube.com/channel/UCv8v8v8v8v8v8v8v8v8v8v8).

