

Case Study

# halfords



Halfords, Großbritanniens führender Einzelhändler für Fahrrad- und Automobilprodukte, profitiert dank Sensormatic, Quellensicherung und Schwundmanagement as a Service von verbesserten Betriebsabläufen und mehr Visibilität rund um das Thema Diebstahlschutz.

**Sensormatic**  
by Johnson Controls

# Übersicht

## Industrie

Einzelhandel mit Automobil- und Fahrradprodukten sowie Autowartung und -reparatur

## Lösungen

- Magnetische (AM), elektronische Artikelüberwachung (EAS)
- Schwundmanagement as a Service (SmaaS)
- Quellensicherung

## Vorteile

- Einheitliches System für verbesserten Diebstahlschutz und größere Transparenz im gesamten Unternehmen
- Verbessertes Kundenservice und höhere Kundenzufriedenheit
- Erhebliche Einsparungen bei Betriebskosten und Zeit

Halfords ist Großbritanniens führender Anbieter von Produkten und Dienstleistungen rund um Auto und Fahrrad. Kunden haben die Wahl in 404 Halfords-Filialen, 3 Performance Cycling-Filialen (unter den Namen Tredz und Giant), 604 Werkstätten (unter den Namen Halfords Autocentres, McConechy's und National) einzukaufen und haben Zugang zu mehr als 200 mobilen Servicewagen.

Kunden können auch online unter [www.halfords.com](http://www.halfords.com) und [tredz.co.uk](http://tredz.co.uk) einkaufen, und die Waren in der Filiale vor Ort abholen oder sie direkt nach Hause liefern lassen. Werkstatteleistungen können ebenfalls online unter [halfords.com](http://halfords.com) gebucht werden.



# Die Herausforderung

Mit einer großen Anzahl von Geschäften und Werkstätten in Großbritannien und Irland bleiben ein positives Einkaufserlebnis und betriebliche Effizienz die Ziele von Halfords.

1. Halfords möchte Kunden durch ein besonderes Einkaufserlebnis inspirieren – dazu gehört eine moderne und ansprechende Ladenumgebung, in der die Kunden die Produkte aus erster Hand erleben und testen können.
2. Moderne Technologien und Infrastrukturen sollen genutzt und weiterentwickelt werden. Ziel ist es, betriebliche Abläufe zu verbessern und gleichzeitig ein breites Spektrum an Risiken in den Filialen, online und innerhalb der verschiedenen Geschäftsbereiche zu managen.

Halfords hatte in den letzten 20 Jahren elektronische Artikelüberwachungssysteme (EAS) von verschiedenen Herstellern installiert, die eine Kombination aus AM- und RF-Technologien verwenden, wobei RF-Sockel in den mehreren hundert Filialen dominierten.

Da keine der Antennen fernüberwacht wurden, war Halfords darauf angewiesen, dass Mitarbeiter die Systeme jede Woche manuell testeten und eventuelle Fehler meldeten.

Darüber hinaus entstanden erhebliche Kosten durch das manuelle Anbringen von Etiketten in den Geschäften, die Reparatur veralteter Antennen und dem Schwund von Lagerbeständen. Nur die Produkte mit dem höchsten Diebstahlrisiko waren geschützt, etwa 17 % des gesamten Sortiments.

James Crowther – Support Centre Profit Protection Manager: "Wir haben eine Umfrage zur Leistung unserer EAS-Antennen in allen Filialen durchgeführt. Dabei stellten wir fest, dass nur 20% der Filialen über Systeme verfügten, die optimal funktionierten. Das größte Problem waren ältere Antennen waren, die im Laufe der Zeit eine 'Lücke' in der Mitte gebildet hatten, durch die ein Etikett hindurchgehen konnte, ohne die

Schranken zu aktivieren. Wir fanden auch heraus, dass 10 % der Geschäfte über Antennen verfügten, die überhaupt nicht funktionierten – und die Mitarbeiter wussten nichts davon.

Wir benötigten also Geräte, die über ein Netzwerk mit einem EAS-System verbunden sind. Mithilfe von Fernüberwachung können wir so sofort erfahren, wenn die Antennen nicht richtig funktionieren.

Nach Abschluss unserer Prüfung wurde uns klar, dass die Etiketten mit akusto-magnetischer Technologie (AM) am besten für unsere schwer zu etikettierenden Waren geeignet sind. Wenn wir wollen, dass unsere Antennen jedes mal anschlagen, wenn etikettierte Ware durchläuft (oder in so gut wie hundert Prozent der Fälle), sind die Sensormatic APX-Etiketten unsere bevorzugte Wahl.

## Offensiv gegen Warenschwund vorgehen

In den vergangenen Jahren summierten sich die Verluste im Zusammenhang mit diesen Herausforderungen auf ca. £1 Million pro Jahr. Unser Team, welches zuständig für die Umsatzsicherung ist, befand sich massiv unter Druck um Warenschwund zu reduzieren und Margen zu steigern.

James Crowther – Support Centre Profit Protection Manager: "Nach der Überprüfung der Bestandsverluste für alle unsere Produkte wurden über 1.000 Produkte ausgewählt, die an der Quelle, das heisst beim Hersteller, gekennzeichnet werden sollten (das ist deutlich mehr, als die Mitarbeiter im Laden kennzeichnen können). Bei der großen Vielfalt an Produkten im Halford-Portfolio gab es mehrere Artikel, die wir sichern wollten, bei denen wir aber Schwierigkeiten hatten, die Antennen EAS-Antennen zu aktivieren. Entweder bereitete der Artikel selbst oder die Verpackung Probleme. Viele unserer Artikel enthalten Flüssigkeiten, haben einen hohen Metallanteil oder beides, was bekanntermaßen die Leistung von EAS-Etiketten beeinträchtigt."



# Die Lösung

“Um herauszufinden, mit welcher Technologie wir die besten Aktivierungsraten erzielen würden, haben wir einige einfache Artikel (ohne Metall oder Flüssigkeit) sowie einige unserer anspruchsvolleren Artikel getestet“, so James Crowther weiter. Wir haben jedes Produkt mit einer Vielzahl von AM- und RF-Etiketten verschiedener Hersteller versehen und sie mit den von ihnen empfohlenen EAS-Sockeln getestet.

Im Durchschnitt aller getesteten Produkte lagen die Aktivierungsergebnisse bei RF-Systemen zwischen 43 % und 72 %, bei AM-Systemen dagegen zwischen 90 % und 98 %. Es waren jedoch die schwer zu schützenden Artikel, die den größten Unterschied in der Leistung der verschiedenen EAS-Systeme ausmachten.

Die meisten der getesteten RF-Etiketten funktionierten auf diesen Produkten einfach nicht, und selbst die allerbesten Etiketten erreichten keine hohen Aktivierungsraten. AM-Etiketten überwandern diese Probleme und erzielten eine deutlich bessere Leistung. Die EAS-System/Etiketten-Kombination mit den höchsten Aktivierungsraten war das Sensormatic Synergy System mit APX AM-Etiketten“.

Halfords erkannte die strategische Bedeutung modernster Diebstahlschutztechnologien und beschloss, in ein erstklassiges Diebstahlschutzprogramm zu investieren, das sich auf drei Projektpfeiler konzentrierte.

Leistungsstarke EAS-Infrastruktur	Quellensicherung as a Service (STaaS)	Schwundmanagement als Dienstleistung (SMaaS)
Aktualisierung und Anpassung der EAS-Infrastruktur auf eine Technologie (AM - akusto-magnetisch).	Sicherung der Ware zum Zeitpunkt der Herstellung: weniger Zeitverlust durch manuelles Etikettieren im Laden.	Erweiterung der EAS-Systeme um Netzwerkkapazitäten ermöglicht die Ferndiagnose von Geräten, die Sichtbarkeit von Betriebs- und Ausfallzeiten, Fernwartung und Datenanalyse.
Steigerung der Leistungsrate des EAS- Systems auf über 98%.	Erweiterung des Warenschutzes.	
Ein modulares EAS-System, das es ermöglicht, RFID- Funktionen zu einem beliebigen Zeitpunkt in der Zukunft hinzuzufügen/aufzurüsten.	Höhere Zuverlässigkeit und Wirksamkeit des Warenschutzes.	
	Service und Unterstützung durch professionelle Tagging Partner, um die Erreichung der Warensicherungsvorgaben und Key Performance Indicators (KPIs) zu hundert Prozent zu gewährleisten.	

In der ersten Phase des Projekts beschlossen Halfords und Sensormatic Solutions, sich auf unmittelbare Verbesserungen zu konzentrieren, nämlich:

- Anpassung des EAS-Bestands als erster Schritt zur Aktualisierung aller neu eröffneten Geschäfte mit AM EAS-Systemen. Damit einhergehend höhere Erkennungsraten, insbesondere bei metallhaltigen Teilen.
- Einrichtung von Source Tagging as a Service (STaaS) für die 400 wichtigsten Produktlinien für effektiveren Warenschutz und ein verbessertes Einkaufserlebnis.
- Anbindung aller 25 neuen Filialen an die Sensormatic Shrink Management as a Service (SMaaS)-Plattform. Einblicke in den Nutzen der EAS-Systeme, Analyse von Diebstahlschutz und Schwundmustern.

# Die Ergebnisse

Während der anfänglichen Einführung in 25 Filialen bewies Halfords, dass ein vernetztes, integriertes Schwundmanagementsystem die Betriebskosten erheblich senken und gleichzeitig den Warenschutz in den Testfilialen erhöhen konnte. Durch die Anbindung der Testfilialen an die SMaaS-Plattform erhielten sie wertvolle Einblicke in die Nutzung der EAS-Systeme sowie in erste Trends, Ursachen und Muster des Warenschwunds.

“Wir haben jetzt mehrere Filialen mit Sensormatic Synergy-Antennen ausgestattet und vernetzt, die alle die SMaaS-Plattform nutzen. In den 3 Monaten, seit diese installiert wurden, waren die Schwundraten in diesen Geschäften 36% niedriger als in den übrigen Geschäften. Wir waren immer informiert, wenn Störungen an den Antennen auftraten (z.B. elektronische Interferenzen), wobei die meisten Probleme aus der Ferne gelöst werden konnten, ohne dass ein Techniker ins Geschäft kommen musste“, fügt James Crowther hinzu.

Durch den Einsatz des SMaaS-Dashboards können wir jetzt leichter erkennen, welche Geschäfte besonders stark von externen Diebstählen

betroffen sind, und wir konnten entsprechende Maßnahmen ergreifen. Diebstahlmuster sind jetzt viel besser sichtbar und werden durch Daten untermauert. Wenn also zum Beispiel ein Geschäft jeden Dienstagabend zwischen 18 und 19 Uhr eine konstant hohe Anzahl von Alarmen verzeichnet, dann können in dieser Zeit mehr Mitarbeiter im Verkaufsraum eingesetzt werden, um eine Abschreckung zu gewährleisten.

**James Crowther**

Support Centre,  
Profit Protection  
Manager,  
Halfords



Auf Seiten des Endkunden / Käufers	Auf Seiten der Filiale / Mitarbeiter
Verbesserter Kundenservice (durch Wegfall des manuellen Etikettierens in den Geschäften).	Höhere Konversionsraten und besserer Service, da Mitarbeiter von administrativen Tagging-Aufgaben befreit werden und sich ganz dem Kunden widmen können.
Höhere Produktverfügbarkeit und mehr Kundenzufriedenheit (weniger gestohlene Artikel bedeuten höhere Verfügbarkeit im Regal).	Sofortige Produktverfügbarkeit – Artikel, die direkt beim Hersteller ausgezeichnet werden, können sofort nach Erhalt auf die Fläche gebracht werden, ohne dass eine erneute Prüfung und Kennzeichnung im Geschäft erforderlich ist.
Erste Optimierung des Personalbestands (durch das Modul zur Kundenfrequenzzählung in den EAS-Antennen konnte das Unternehmen die Bruttobesucherzahl zählen und Spitzenzeiten erkennen, in denen zusätzliches Personal erforderlich sein könnte).	Höheres Vertrauen in die Diebstahlschutzsysteme- wenn das System Alarm schlägt, hat das seinen Grund!
	Wegfall der Kosten für die tägliche Überprüfung und Wartung der Geräte (die meisten können aus der Ferne erledigt werden).

## Aktueller Stand

Auch wenn sich die Einführung des Projekts während der Pandemie verzögert hat, blieb Halfords auf Kurs und wird bis Ende September 2023 173 Geschäfte mit neuen EAS-Gates an SMaaS angeschlossen haben.

Seit der Installation der ersten Filialen im Jahr 2019 konnte Halfords einen durchschnittlichen Rückgang der Warenschwundrate um 9 % gegenüber Filialen ohne Synergy EAS-Systeme verzeichnen.

Die SMaaS-Plattform hat es Halfords außerdem ermöglicht, Alarmmuster aufzudecken und sich auf Geschäfte mit einer ungewöhnlich hohen Anzahl an Alarmierungen zu konzentrieren. In vielen Fällen hatten schlechte Prozesse und ungenaue Kennzeichnung zu einer Menge Lärm und Fehlalarmen in den Geschäften geführt, die die Mitarbeiter einfach ignorierten. Die Beseitigung dieser Probleme bedeutet, dass Filialen jetzt konzentrierter arbeiten und wissen, dass bei einem Alarm Maßnahmen ergriffen werden müssen.

## Über Johnson Controls

Johnson Controls (NYSE:JCI) verändert die Umgebung, in der Menschen leben, arbeiten, lernen und spielen. Als weltweit führender Anbieter von intelligenten, gesunden und nachhaltigen Gebäuden ist es unsere Aufgabe, die Leistung von Gebäuden im Dienste der Menschen, der Orte und des Planeten neu zu gestalten. Aufbauend auf einer stolzen Geschichte von fast 140 Jahren Innovation liefern wir mit OpenBlue, unserem umfassenden digitalen Angebot, die Blaupause der Zukunft für Branchen wie das Gesundheitswesen, Schulen, Rechenzentren, Flughäfen, Stadien, die Fertigung und darüber hinaus. Heute bietet Johnson Controls mit einem globalen Team von 100.000 Experten in mehr als 150 Ländern das weltweit größte Portfolio an Gebäudetechnik und Software sowie Servicelösungen von einigen der vertrauenswürdigsten Namen der Branche. Besuchen Sie [www.johnsoncontrols.com](http://www.johnsoncontrols.com) für weitere Informationen und folgen Sie [@johnsoncontrols](#) auf sozialen Plattformen.

## Über Sensormatic Solutions

Sensormatic Solutions ist das führende globale Einzelhandelslösungsportfolio von Johnson Controls, das operative Exzellenz in großem Maßstab ermöglicht und eine intelligente und vernetzte Kundenbindung schafft. Unsere intelligente digitale Betriebsplattform - Sensormatic IQ - kombiniert das gesamte Sensormatic Solutions-Portfolio, einschließlich der Daten von Drittanbietern, um mit fortschrittlichen Technologien wie KI und maschinellem Lernen unübertroffene Einblicke in das Kundenerlebnis, die Bestandsintelligenz, die Verlustprävention und die betriebliche Effizienz zu liefern. Dies ermöglicht es Einzelhändlern, auf der Grundlage von präskriptiven und prädiktiven datengesteuerten Ergebnissen zu handeln, um mit Zuversicht in die Zukunft zu blicken. Bitte besuchen Sie [Sensormatic Solutions](#) oder folgen Sie uns auf [LinkedIn](#), [X](#) und unserem [YouTube-Kanal](#).