

Případová studie

halfords



Společnost Halfords, přední britský maloobchodní prodejce cyklistických a automobilových výrobků, zvyšuje provozní efektivitu a přehled o svých aktivitách v oblasti prevence ztrát pomocí řešení Sensormatic, Source Tagging a Shrink Management as a Service (SMaaS).

Souhrn

Průmysl

Maloobchod s automobilovými a cyklistickými výrobky a servis a opravy automobilů

Řešení

- Akusticko-magnetický (AM), Elektronická ochrana zboží (EAS)
- Systém monitoringu ztrát jako služba (SMaaS)
- Značení zboží ve výrobě jako služba (STaaS)

Výhody

- Harmonizovaný systém prevence ztrát a přehled v celém podniku
- Zvýšená úroveň zákaznického servisu a spokojenosti zákazníků
- Výrazná úspora provozních nákladů a času

Halfords je předním britským poskytovatelem motoristických a cyklistických produktů a služeb. Zákazníci nakupují ve 404 prodejnách Halfords, 3 prodejnách Performance Cycling (pod značkami Tredz a Giant), 604 autoservisech (pod značkami Halfords Autocentres, McConechy's a National) a mají přístup k více než 200 mobilním servisním vozům.

Zákazníci mohou také nakupovat na stránkách **www.halfords.com** a **tredz.co.uk** a vyzvednout si zboží v místní prodejně nebo si jej nechat doručit přímo domů, stejně jako si rezervovat servisní služby online na stránkách **halfords.com**.



Výzva

Vzhledem k vysokému počtu prodejen a autoservisů rozmístěných po celé Velké Británii a Irsku zůstaly pro společnost Halfords cílem zákaznická zkušenost a provozní efektivita.

1. Inspirují své zákazníky prostřednictvím diferencovaného, superspecializovaného nakupování – to zahrnuje moderní a vzrušující prostředí prodejen, kde si zákazníci mohou výrobky vyzkoušet a otestovat na vlastní kůži.
2. Rozvoj moderních technologií a infrastruktury pro dosažení provozní efektivy a zároveň řízení široké škály rizik v obchodech, na internetu a v rámci různých obchodních jednotek.

V posledních 20 letech byly ve společnosti Halfords instalovány systémy elektronické ochrany zboží (EAS) od několika různých výrobců, které využívaly kombinaci AM a RF technologií, přičemž RF podstavce byly dominantní v celém areálu několika stovek prodejen.

Protože žádné z detekčních bran nebyly dálkově monitorovány, spoléhala se společnost Halfords na to, že zaměstnanci prodejen budou každý týden testovat systémy a ručně hlásit závady.

Kromě toho vznikly značné náklady na ruční aplikaci ochranných štítků na úrovni prodejen, opravu zastaralých detekčních bran a úbytky zásob. Chráněny byly pouze výrobky s nejvyšším rizikem krádeže, tedy přibližně 17 % celého sortimentu.

James Crowther – manažer pro ochranu zisku v podpůrném centru – řekl: "Provedli jsme průzkum všech prodejen, abychom prověřili výkonnost našich detekčních bran EAS, a zjistili jsme, že pouze 20 % prodejen mělo systémy, které fungovaly na optimální úrovni, přičemž největším problémem byly starší brány, u nichž se časem vytvořila "mezera" ve

středu, kudy mohl projít štítek, aniž by se aktivovaly brány. Zjistili jsme také, že 10 % prodejen mělo detekční brány, které nefungovaly vůbec, ale zaměstnanci prodejen si tuto skutečnost vůbec neuvědomovali.

Na základě těchto poznatků bylo rozhodnuto, že potřebujeme zařízení, která jsou síťově propojena do jednoho systému EAS a která lze vzdáleně monitorovat, abychom okamžitě věděli, že nefungují správně.

Po dokončení našeho hodnocení bylo zřejmé, že pokud chceme, aby se naše brány aktivovaly pokaždé, když jimi projde označený výrobek (nebo co nejbližší 100 %), pak štítky s akusticko-magnetickou (AM) technologií nejlépe vyhovují našemu obtížně označitelnému sortimentu výrobků, přičemž štítky Sensormatic APX jsou naší preferovanou volbou."

Útok proti skladovým ztrátám

V předchozích letech dosahovaly ztráty spojené s těmito výzvami přibližně 1 milion liber ročně, což vytvářelo tlak na tým ochrany zisku, aby zabránil poklesu a pomohl zvýšit ziskovost podniku.

James Crowther – manažer Centra podpory pro ochranu zisku: "Po přezkoumání počtu ztrát u všech našich výrobků bylo vybráno více než 1 000 výrobků, které mají být označeny bezpečnostními štítky už ve výrobě (což je podstatně více, než mohou zaměstnanci označit v prodejně). Vzhledem k tak rozmanitému sortimentu výrobků v portfoliu společnosti Halford bylo několik výrobků, které jsme chtěli zabezpečit, ale většinu bran EAS bychom měli problém aktivovat kvůli problémům se samotným výrobkem nebo s obalem. Mnoho našich výrobků obsahuje tekutiny, má vysoký obsah kovů nebo obojí, což jsou všechno známé faktory, které zhoršují výkonnost štítků EAS."



Řešení

"Abychom zjistili, která technologie nám poskytne nejlepší míru aktivace, testovali jsme několik jednoduchých výrobků (bez kovu nebo kapaliny) spolu s některými náročnějšími položkami," pokračoval James Crowther. Každý výrobek jsme označili různými štítky AM a RF od různých výrobců a testovali jsme je pomocí jimi doporučených bran EAS.

V průměru všech testovaných produktů se výsledky aktivace pohybovaly od 43 % do 72 % při použití RF systémů, ale v 90 % až 98 % případů u AM systémů. Nicméně právě kategorie obtížně chráněných výrobků byla největším rozdílem, pokud jde o různé výkony systémů EAS.

Většina testovaných radiofrekvenčních štítků na těchto výrobcích jednoduše nefungovala a ani ty nejlepší štítky nedosahovaly vysoké míry aktivace. AM etikety tyto problémy překonaly a fungovaly výrazně lépe. Kombinace systému EAS a štítků s nejvyšší mírou aktivace byla testována u systému Sensormatic Synergy s použitím štítků APX AM".

Společnost Halfords si uvědomuje strategický význam pokročilých technologií prevence ztrát pro své podnikání, a proto se rozhodla investovat do nejlepšího programu prevence ztrát ve své třídě a zaměřila se na tři pilíře projektu.

Vysoce výkonná infrastruktura EAS	Označování zboží už u výrobce jako služba (STaaS)	Systém monitoringu ztrát jako služba (SMaaS)
Aktualizace a harmonizace zařízení EAS na jednu technologii (AM - akusto-magnetická).	Odstranění ručního značení ze strany zaměstnanců / pracovníků prodejen a jejich označení u výrobce (aplikované přímo uvnitř obalu v době výroby).	Přidání síťové kapacity k systémům EAS, která umožní vzdálenou diagnostiku zařízení, přehled o provozu a odstávkách, vzdálenou údržbu a sběr dat.
Zvýšení výkonnosti systému EAS na více než 98 %.	Rozšíření ochrany produktů na vybraných 1000 položek.	
Zvolení modulární systém EAS, který umožní kdykoli v budoucnu doplnit nebo upgradovat funkce RFID.	Zvýšení konzistence a účinnosti ochrany štítků.	
	Využití podpory a služeb partnerů pro označování zdrojů k zajištění 100% shody s požadavky na označování a dosažení klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI).	

V první fázi projektu se společnosti Halfords a Sensormatic Solutions rozhodly zaměřit na okamžité možnosti zlepšení, a to:

- **Vybavení všech nově otevřených obchodů technologií AM EAS** a zvýšení přínosů vyšší míry detekce, zejména u dílů obsahujících kovy.
- **Investice do programu Source Tagging as a Service (STaaS)** u svých 400 nejlepších produktových řad, aby se zvýšila ochrana zboží, aniž by se ohrozil otevřený merchandising a zákaznická zkušenost.

- **Připojení** všech nových 25 prodejen k platformě Sensormatic Shrink Management as a Service (SMaaS) s cílem získat přehled o obecné použitelnosti systémů EAS, jakož i o vzorcích ztrátivosti a pokročilé analýze prevence ztrát v těchto objektech.

Výsledky

Během počátečního zavádění 25 prodejen tým společnosti Halfords pro ochranu zisku prokázal, že propojený integrovaný systém prevence ztrát umožnil výrazně snížit provozní náklady a zároveň zvýšit úroveň ochrany produktů v testovaných objektech. Připojením testovacích prodejen k platformě SMaaS získali neocenitelné poznatky o tom, jak jsou systémy EAS využívány, a také o počátečních trendech, příčinách a vzorcích ztrát.

“Nyní máme několik prodejen s nainstalovanými a propojenými bránami Sensormatic Synergy a všechny používají platformu SMaaS. Za tři měsíce od jejich instalace byla míra úbytku v těchto prodejnách o 36 % nižší než ve zbytku našeho majetku a pokaždé jsme věděli o problému, který se týkal našich detekčních bran (například rušení elektrického proudu), přičemž většina problémů byla vyřešena na dálku bez nutnosti návštěvy technika v prodejně,” dodal James Crowther.

Pomocí řídicího panelu SMaaS nyní můžeme snadněji rozlišit prodejny, které jsou silně postiženy krádežemi zvenčí, a mohli jsme přijmout opatření k jejich řešení. Vzorce krádeží jsou

nyní mnohem viditelnější a podložené daty, takže pokud například prodejna zaznamenává trvale vysoké počty alarmů každé úterý večer mezi 18. a 19. hodinou, lze v této době nasadit na prodejní plochu více kolegů, kteří budou působit odstrašujícím způsobem.”

James Crowther

Manažer Centra podpory pro ochranu zisku, Halfords



Na úrovni koncových zákazníků / nakupujících	Na úrovni prodejny / zaměstnanců Lepší úroveň
Lepší úroveň služeb zákazníkům (odstraněním ručního označování v prodejnách).	Vyšší míra konverze a úroveň služeb díky uvolnění času zaměstnanců od administrativních úkolů spojených s označováním k činnostem zaměřeným na zákazníky.
Zvýšená dostupnost produktů a vyšší spokojenost zákazníků (snížení počtu odcizených položek znamená vyšší dostupnost na pultech).	Okamžitá dostupnost produktů – produkty označené již od výrobce lze doplnit do regálu ihned po obdržení zásilky, aniž by bylo nutné je dvakrát kontrolovat a označovat v obchodě.
Počáteční optimalizace počtu zaměstnanců (pomocí modulu pro počítání návštěvnosti v anténách EAS mohla společnost spočítat hrubou návštěvnost a zjistit, v jakých hodinách by bylo nutné zajistit další zaměstnance).	Vyšší úroveň důvěry v ochranu produktu a systému – pokud je systém vyše alarm, má to svůj důvod!
	Eliminace nákladů na každodenní kontroly a údržbu zařízení (většinu lze provádět na dálku).

Aktuální stav

Přestože se zavádění projektu v letech pandemie zpomalilo, společnost Halfords pokračovala v nastoupené cestě a do konce září 2023 bude mít 173 prodejen připojených k SMaaS s novými branami EAS.

Od instalace prvních prodejen v roce 2019 zaznamenala společnost Halfords v porovnání s prodejny bez systému Synergy EAS v průměru o 9 % nižší míru ztátovosti zboží.

Kromě toho platforma SMaaS umožnila společnosti Halfords odhalit vzorce alarmů a zaměřit se na prodejny s neobvykle vysokým počtem alarmů. V mnoha případech špatné procesy a nepřesné označování vytvářely v prodejnách mnoho šumu a falešných poplachů, které zaměstnanci prodejen začali jednoduše ignorovat. Řešení těchto problémů znamenalo, že prodejny jsou nyní soustředěnější a uvědomují si, že když se alarm aktivuje, je třeba přijmout opatření.

O společnosti Johnson Controls

Společnost Johnson Controls (NYSE:JCI) mění prostředí, ve kterém lidé žijí, pracují, učí se a baví. Naším posláním jako světového lídra v oblasti chytrých, zdravých a udržitelných budov je vytvářet nové představy o výkonnosti budov tak, aby sloužily lidem, místům a planetě. Vycházíme z hrdé historie téměř 140 let inovací a prostřednictvím naší komplexní digitální nabídky OpenBlue přinášíme plán budoucnosti pro odvětví, jako je zdravotnictví, školy, datová centra, letiště, stadiony, výroba a další. V současné době nabízí společnost Johnson Controls s globálním týmem 100 000 odborníků ve více než 150 zemích světa nejširší portfolio technologií a softwaru pro budovy a také servisní řešení od některých z nejdůvěryhodnějších jmen v oboru. Více informací naleznete na www.johnsoncontrols.com a na sociálních platformách sledujte [@johnsoncontrols](https://twitter.com/johnsoncontrols).

O společnosti Sensormatic Solutions

Sensormatic Solutions je přední globální portfolio maloobchodních řešení společnosti Johnson Controls, které zajišťuje provozní dokonalost ve velkém měřítku a umožňuje inteligentní a propojené zapojení zákazníků. Naše inteligentní digitální provozní platforma – Sensormatic IQ – kombinuje celé portfolio Sensormatic Solutions, včetně dat třetích stran, a poskytuje tak bezkonkurenční přehled o zkušenostech nakupujících, informacích o zásobách, prevenci ztrát a provozní efektivitě s pokročilými technologiemi, jako je AI a strojové učení. Díky tomu mohou maloobchodníci jednat na základě preskriptivních a prediktivních výsledků založených na datech a s jistotou tak vykročit do budoucnosti. Navštivte [Sensormatic Solutions](#) nebo nás sledujte na [LinkedIn](#), [X](#) a našem [kanálu YouTube](#).