UN LIVRE BLANC MARCH NETWORKS

Améliorer la rentabilité dans le secteur des détaillants spécialisés

Obtenir un aperçu complet de l'ensemble de votre entreprise grâce à une intelligence opérationnelle basée sur la vidéo-surveillance

MARCH networks®
An Infinova Company

Sommaire

Introduction 1

La proactivité au lieu de la réactivité 1

Des enquêtes de prévention des pertes..... 2

Listes de surveillance Audit Magasin 4

Technologie éprouvée 4

Intégration centralisée des PV..... 5

Obtenir des analyses vitales pour l'activité..... 6

Marketing et bien plus encore 6

Conclusions..... 7

A propos de March Networks..... 7

Introduction

Le commerce de détail a toujours été un environnement hautement concurrentiel, notamment dans le secteur de la vente au détail de spécialité où la concurrence des magasins de détail, grands magasins, magasins de grande surface, la vente par correspondance et les détaillants en ligne, en ligne est intense. La vente de vêtements, de matériel électronique, de matériel automobile, de fournitures de bureau, de livres, d'articles de rénovation pour la maison, les équipements sportifs et d'autres marchandises de détail spécifiques dépend souvent de facteurs hors du contrôle d'un détaillant. Ces facteurs incluent le PIB, le revenu disponible et les dépenses des consommateurs, qui mettent des détaillants spécialisés sous une pression encore plus forte.

La marque joue également un rôle important, particulièrement quand les conditions économiques sont moins favorables. La fidélisation des consommateurs est fortement influencée par la réputation d'un fabricant ou d'une entreprise en particulier, et de la confiance qu'ils lui accordent. Incontestablement, la fidélité à une marque tient à l'apparence et la conception des magasins, au niveau du service à la clientèle reçu et à l'expérience d'achat ressentie globalement. Les détaillants spécialisés travaillent plus dur que quiconque pour construire et protéger leur marque, ainsi que pour rester concurrentiels au niveau de la qualité et de la conception de la marchandise.

Les gérants et les propriétaires de magasins peuvent considérablement améliorer et conserver l'expérience en magasin grâce à un système de vidéo-surveillance avancé, implanté sur l'ensemble de l'entreprise. Plus important encore, en associant une vidéo de haute qualité avec une intelligence d'affaires de nouvelle génération, ils peuvent réduire les pertes dues à la fraude et au vol, améliorer les opérations et augmenter sensiblement leurs bénéfices.

Ce livre blanc souligne certains des défis auxquels les détaillants spécialisés sont confrontés et décrit des méthodes efficaces pour les résoudre grâce à l'utilisation des solutions de surveillance vidéo axée sur le commerce de détail qui intègrent des outils innovants d'intelligence d'affaires.

La proactivité au lieu de la réactivité

Les pertes mondiales du secteur de la vente au détail, que l'on qualifie également de rétrécissement, s'élevaient à environ 128 milliards de dollars en 2013, selon le Baromètre mondial des vols dans le secteur de la vente au détail, avec environ 35% de ces pertes survenant dans le secteur spécialisé. Les détaillants savent que des investissements ciblés dans la technologie peuvent contribuer à freiner cette tendance inquiétante, d'autant plus que le vol commis par les employés demeure un problème croissant pour les détaillants américains, en hausse de 6,5% en 2013 selon la 26ème Enquête annuelle sur les vols dans le secteur de la vente au détail. En réalité, selon la même enquête, exactement 13% des détaillants déclarent que la charge liée à la prévention des pertes (LP) a augmenté de 10% ou de manière plus globale au niveau de l'entreprise, représentant 1 associé sur 39,5 commettant des vols. Selon les témoignages, les associés malhonnêtes volent en valeur environ 5,4 fois plus que les voleurs à l'étalage.

Les pertes mondiales du secteur de la vente au détail se sont montées à environ 128 milliards de dollars dont 35% de ces pertes survenant dans le secteur de la vente spécialisée.

Une arme utile dans cette bataille pour la protection des bénéfices est un système de vidéo-surveillance, qui était traditionnellement utilisé pour fournir des preuves après les faits. Les heures fastidieuses passées à rechercher un incident en particulier longtemps après qu'il se soit produit, impliquaient que les investigations n'étaient pas toujours réactives. De tels systèmes étaient autonomes, souvent non raccordés à un réseau local et ils étaient généralement reliés entre eux à l'aide d'appareils la plupart du temps très disparates et parfois non fiables.

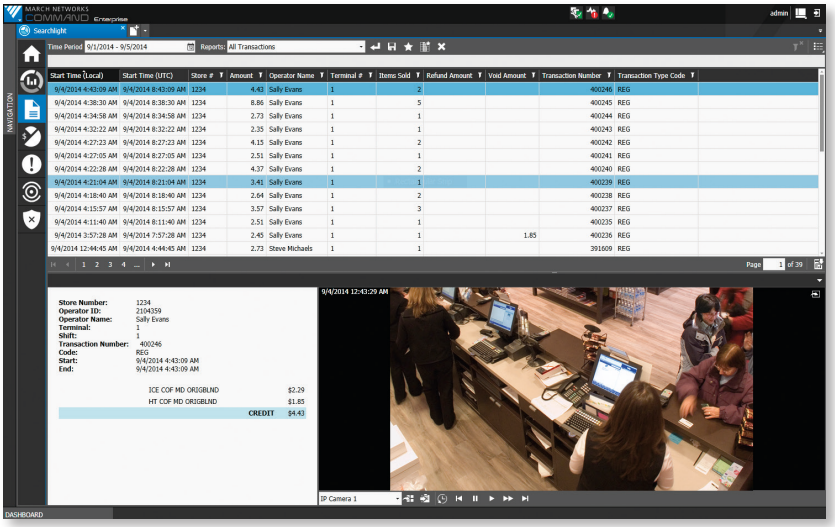
Ces temps ont clairement évolué en mieux. Les solutions de vidéo-surveillance de dernière génération sont totalement mises sur réseau et accessibles à distance. Beaucoup d'entre elles s'intègrent facilement dans d'autres systèmes - principalement le contrôle aux points de vente (PV) et contrôle d'accès - et fournissent des données en temps réel et des outils d'investigation plus rapides aux propriétaires, enquêteurs et gérants de magasins à travers tout la chaîne de vente au détail.

Des enquêtes de prévention des pertes

Une vidéo très claire combinée à des rapports d'exception PV signifie qu'un expert LP peut rapidement réduire à néant des transactions potentiellement frauduleuses et mettre en place les actions correctives nécessaires. Un tout nouveau logiciel client basé sur navigateur active une notification instantanée à quiconque, n'importe où, et l'enquête peut démarrer de quelques clics. Le logiciel est d'une telle simplicité d'utilisation que le personnel a besoin d'une formation minimale et les taux d'acceptation sont beaucoup plus élevés. Plus important encore, les économies globales en termes de temps avec ces solutions intégrées, sont considérables par rapport à une enquête LP typique où les enquêteurs doivent soit se déplacer jusqu'au magasin pour retirer la preuve vidéo, ou mener des enquêtes magasin après magasin pour monter un dossier et rédiger un rapport détaillé.

Le logiciel March Networks® Searchlight™ for Retail envoie des alertes, fournit une preuve intégrée et permet aux utilisateurs de réunir des comptes-rendus en quelques étapes simples. Un tableau de bord contient toutes les caractéristiques requises pour naviguer précisément jusqu'à l'information nécessaire. Par exemple, si votre équipe LP se concentre sur les coupons échangés à l'occasion d'une campagne de ventes saisonnière, Searchlight peut fournir des liens directs vers ces opérations spécifiques, ainsi que la possibilité d'observer à la loupe le magasin et le niveau des associés et examiner les enregistrements vidéo pour une confirmation visuelle. De même, les recherches fréquemment utilisées sur les transactions à plus haut risque tels que les annulations, les non-vendus, les éléments supprimés, ou les rabais aux associés peuvent être inclus dans les rapports quotidiens d'exception, permettant aux gestionnaires LP de vérifier rapidement si un achat est légitime ou suspect. Le logiciel est rapide, simple et efficace et permet aux détaillants spécialisés de réduire jusqu'à 75% les durées d'enquête.

Le logiciel est rapide, simple et efficace et permet aux détaillants spécialisés de réduire jusqu'à 75% les durées d'enquête.



Un avantage immédiat de ces enquêtes beaucoup plus rapides est la capacité de faire face aux incidents lorsqu'ils se produisent, et de répondre aux événements de baisse de valeur qui ne pourraient normalement pas faire l'objet d'un complément d'enquête en raison d'un manque de ressources. L'expérience a montré que les associés aux ventes se rendent rapidement compte que la gestion signifie de l'activité, et qu'une conséquence directe est la réduction spectaculaire des pertes. Par exemple, un propriétaire de magasin qui utilise le système pendant 15 à 20 minutes chaque jour peut réduire les pertes de 50% et réaliser une marge bénéficiaire relativement plus importante.

Alors que l'activité frauduleuse au PV représente souvent l'objectif principal du LP, d'autres pertes importantes peuvent se produire ailleurs dans un magasin en raison de la freinte des stocks, du vol à l'étalage ou du vol en interne. Les systèmes vidéo équipés d'analyses de sécurité fournissent des informations importantes sur les événements potentiellement suspects tels que l'accès non autorisé et le vagabondage. En exécutant des rapports d'activité avec vidéo associée, un gérant de magasin ou un enquêteur LP peut rapidement déterminer ce qui se passe réellement. Un système de déclenchement à fil virtuel placé en travers d'une sortie de porte dérobée ou de la porte du bureau du directeur, par exemple, va déclencher une alerte à chaque fois qu'il est franchi. De même, une analyse des personnes qui flânent, lancera une alerte en cas de détection d'une personne qui se déplace dans une zone définie au-delà d'une période de temps, ce qui pourrait suggérer quelqu'un venu faire des siennes ou un client qui a besoin d'aide pour choisir un produit.

Fait intéressant, cette dernière analyse est également utilisée pour détecter un manque de mouvement, par exemple, aucun client présent à un dispositif de point de vente au moment où un associé effectue une transaction. Si l'associé est en train de corriger une erreur, une formation complémentaire peut être nécessaire, sinon une enquête complémentaire peut être nécessaire.

Lorsqu'une preuve est nécessaire pour examiner une situation plus grave, comme le vol systématique en interne ou la complaisance, Searchlight for Retail fournit des données et des images de haute qualité, et les compile et les formate pour créer un compte-rendu facile à étudier. Il est important de noter que peu de ces cas vont jusque devant les tribunaux parce que la preuve est généralement si convaincante que les auteurs admettent souvent leur culpabilité et payent toute rétribution due. Les taux accrus de récupération peuvent se traduire par des milliers de dollars d'économies annuelles.

Par exemple, la 25ème Enquête sur les vols dans le secteur de la vente au détail a révélé qu'en 2012, les détaillants ont récupéré plus de 50 millions de dollars provenant de leurs associés, beaucoup plus qu'en 2011. Si une action en justice est inévitable et que le litige passe devant les tribunaux, la trace des preuves des enregistreurs vidéo de March Networks et les sources de données est inestimable et conçue pour soutenir la totale conformité PCI.

Listes de surveillance Audit Magasin

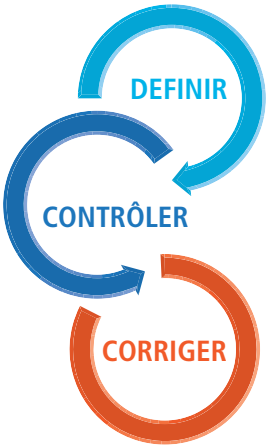
Les propriétaires et les gérants de magasins savent que le renforcement des meilleures pratiques peut conduire à l'amélioration des performances du magasin. Les « listes de surveillance » personnalisées de Searchlight fournissent une méthode simple et rapide pour garder un œil sur les opérations : Vos magasins ouvrent-ils et ferment-ils à l'heure ? Dans quelle mesure apparaissent-ils propres et organisés ? Les présentoirs des produits, les promotions et la signalisation sont-ils cohérents durant toutes vos opérations ?

En utilisant des caractéristiques d'audit de magasin, les gérants peuvent parcourir rapidement des comptes-rendus quotidiens automatisés complets avec horaires exacts, dates, données de réception, et images vidéo capturées par les caméras de surveillance dans chaque magasin. Il n'est pas nécessaire de faire le tri parmi des logiciels complexes ou de sélectionner des caméras ; il vous suffit d'exécuter les comptes-rendus et de commencer l'examen de la conformité d'un emplacement en particulier.

En partant des magasins les plus performants et en dupliquant leur succès à l'échelle de l'organisation, il est possible de générer des gains de productivité importants. Et en utilisant des images vidéo pour renforcer positivement les performances exceptionnelles d'un associé, cela représente une autre façon d'élever la barre encore plus haut.

Alors que les systèmes de surveillance vidéo sont encore nécessaires pour capturer des preuves de chutes et de glissades, de vols et autres incidents, les propriétaires peuvent se diriger vers des solutions vidéo avancées d'aujourd'hui davantage pour répondre à des objectifs opérationnels et d'audit de magasin que pour toute autre raison. L'impact personnel, une surveillance périodique sur site, ne peut pas être entièrement supprimé, mais la vérification à distance fournit une surveillance beaucoup plus complète des magasins que de simples visites fastidieuses ne pourraient apporter.

En outre, le contrôle à distance permet aux propriétaires de magasin d'évaluer plus exactement ce qui se passe dans des « circonstances normales », étant donné que les employés ont tendance se montrer sous leur meilleur jour quand ils savent qu'un responsable hiérarchique est sur site (ce qui peut conduire à une description moins précise de la performance et de la routine quotidiennes).



- **Prévention des pertes (Réduire la fraude)**
- **Opérations (Renforcer les bonnes pratiques)**
- **Marketing (Garantir la conformité à la marque)**

- **Conduite à distance d'audits en temps réel**
- **Recherche des inefficacités et des pertes**
- **Non conformité des documents**

- **Coaching des associés aux ventes**
- **Exportation des preuves vidéo**
- **Impression de comptes-rendus**

Les listes de surveillance permettent des audits rapides et une réponse rapide aux alertes automatisées

Technologie éprouvée

La fiabilité des appareils de vidéo est encore parfois considérée avec un certain scepticisme, un héritage des systèmes antérieurs, moins stables. Les derniers enregistreurs vidéo en réseau (NVR), cependant, sont si robustes que ces préoccupations ont été largement abandonnées.

Les facteurs les plus critiques en matière de stockage et de connectivité sont surveillés en permanence, tant sur place et à distance, et la redondance intégrée garantit pratiquement que la vidéo ne puisse jamais se perdre. En outre, les caméras IP ultra-modernes qui incluent le stockage embarqué et la technologie brevetée Shadow Archive™, continuent l'enregistrement sans interruption, même en cas de coupure de réseau.

« Nous avons environ 2 500 enregistreurs vidéo réseau March Networks déployés à travers le pays et seulement un ou deux ont été défaillants pendant les deux dernières années. »

— Darin Crofts,
Responsable LP, Woolworths Ltd.

Woolworths
the fresh food people

Une large gamme d'enregistreurs vidéo réseau hybrides, prenant en charge de quatre à maximum 32 canaux, permet une flexibilité considérable dans la conception du système. Mieux encore, la capacité hybride tire parti des investissements dans les caméras et le câblage analogiques existants tout en permettant une mise à niveau simple des caméras IP haute définition, à un moment ultérieur. Pour les administrateurs système, l'architecture facilite les mises à niveau transparentes du firmware et des logiciels via le réseau, de sorte que la gestion centralisée et surveillance de la santé des systèmes, même largement distribués est exceptionnellement efficace.

Un des plus grands déploiements au monde de vidéo-surveillance dans le secteur de la vente au détail — composé de quelques 30 000 enregistreurs March Networks — souligne cette capacité exceptionnelle de gestion centrale. Une petite équipe travaillant sur un emplacement unique, gère l'administration et la maintenance du système par le biais d'un plan de services gérés, une autre option ouverte aux détaillants qui préfèrent confier le fonctionnement quotidien du système à des experts.

Des technologies totalement intégrées sur réseau fournissent un avantage supplémentaire. La croissance de l'entreprise dans la vente au détail spécialisée est souvent portée par l'ouverture de nouveaux magasins dans des endroits plus largement dispersés. Le trafic réseau augmente proportionnellement, de même que la nécessité de récupérer et de stocker des données en toute sécurité dans une base de données centrale via le réseau de l'entreprise.
Dans ce cas, la transmission d'images vidéo peu gourmandes en bande passante empêche la congestion du réseau et maintient des vitesses de données pour tous les autres utilisateurs de l'entreprise.

Si un composant du réseau vidéo tombe en panne, le système alerte immédiatement les administrateurs, qui peuvent alors prendre des mesures correctives en appliquant un correctif logiciel à distance, ou en remplaçant le matériel défectueux. Toute falsification accidentelle ou intentionnelle — comme une caméra bloquée ou mal alignée, ou un câble débranché ou coupé — déclenchera également une alerte ; tout ceci génère une tranquillité d'esprit lorsqu'une preuve cruciale est nécessaire.

« Nous avions besoin d'une solution qui soit fiable de bout en bout, facile à utiliser et qui nous aiderait à réduire drastiquement les pertes dues à la fraude interne et externe. Il était également très important que nous puissions rapidement examiner les vidéos archivées avec un impact minimal sur notre réseau. C'est pourquoi nous avons choisi March Networks et son logiciel intégré d'intelligence vidéo Searchlight, qui se distingue véritablement des autres systèmes que nous avons évalués. »

— Mark Anderson,
Director of Loss Prevention, Tommy Bahama Group

Tommy Bahama®

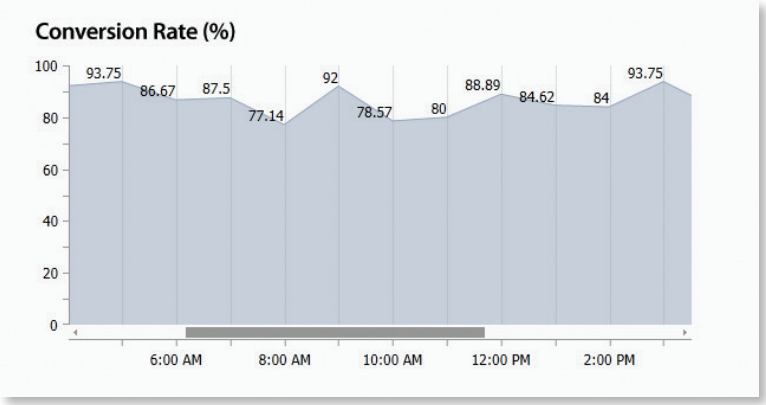
Intégration centralisée des PV

Il ne fait aucun doute qu'une partie importante des cas de preuve est apportée par l'intégration de données/vidéos PV, qui permet la lecture synchronisée des données enregistrées avec la vidéo. Accéder aux données des PV via une alimentation directe mais sécurisée à partir d'un serveur central réduit la nécessité de mettre en place des centaines de connexions individuelles avec chaque PV à travers l'entreprise. Cette capacité de centralisation permet aux superviseurs, aux gérants et aux franchisés de résoudre les litiges-clients, d'identifier les vols commis par les associés et de rechercher les répétitions d'incidents dans tous les magasins, de manière simultanée. Comparez cela avec un système de vidéo-surveillance plus traditionnel qui nécessite du personnel pour analyser de longues bandes, puis pour rechercher manuellement des clips vidéo associés, et il est évident qu'un système centralisé avec intégration des PV laisse aux propriétaires et gérants plus de liberté pour passer beaucoup plus de temps à gérer une activité rentable. Des convertisseurs de données de transaction peuvent être développés pour quasiment tous les serveurs de PV et la sortie personnalisée offre exactement les détails de la transaction que les gérants d'entreprise et propriétaires de magasins recherchent.

Obtenir des analyses vitales pour l'activité

La capacité à découvrir les tendances de la clientèle et les indicateurs clés de performance (KPI) est un avantage précieux pour les détaillants, et peut fournir une occasion de conduire des opérations plus efficaces dans le magasin et prendre des décisions importantes en matière de recrutement. Les analyse d'affaires permettent des opportunités décisives en communiquant des statistiques pertinentes sur l'activité et les tendances de la clientèle clé.

Par exemple, en comparant le nombre total de clients qui est entré dans un magasin avec les données de transaction pour ce magasin, Searchlight for Retail peut révéler le taux de conversion de ce magasin ... et au final, divulguer combien d'acheteurs dans ce magasin en particulier sont devenus acheteurs. Cette capacité à comparer ces tendances au fil du temps, ou dans les magasins, ou entre différents jours/différentes équipes, peut contribuer à établir des indicateurs de performance efficaces pour une entreprise de vente au détail.



Une analyse d'activité peut également révéler combien de clients sont dans le magasin à un moment donné, et quel pourcentage de ces clients reste dans une zone spécifique pendant un temps donné. Cela peut aider à calculer une myriade d'estimations — depuis la nécessité d'un nombre réduit ou accru d'associés, jusqu'à la réussite d'une tête de gondole spécifique ou d'une promotion.

La capacité d'identifier le nombre moyen de personnes patientant dans une file d'attente, la durée moyenne de leur attente, et l'heure ou le jour durant lequel la plupart des gens font la queue, peut largement contribuer à assurer le service à la clientèle et mettre en œuvre les changements de personnel nécessaires.

Marketing et bien plus encore

Les détaillants se tournent vers leurs nouveaux systèmes de surveillance pour gérer plus que simplement la LP et les opérations. Le personnel du marketing, des ressources humaines, de la santé et de la sécurité se tournent vers la vidéo pour étudier et comparer les situations dans différents endroits sans réellement s'y rendre. Toutes les préoccupations d'ordre privé qui peuvent survenir sont largement prises en compte en limitant strictement l'accès au personnel autorisé uniquement, et, plus encore, à des caméras très spécifiques. Si nécessaire, des vues partielles peuvent également être masquées.

La surveillance à distance d'une campagne produit pour comparer la réaction des clients face à un nouvel affichage fournit une rétroaction immédiate sur son efficacité. La vérification d'un support de vente incitative à la caisse enregistreuse déterminant pour les habitudes d'achat opportunistes, ou l'évaluation de l'impact de la nouvelle signalisation du magasin sur les niveaux de vente, sont toutes les deux d'un intérêt considérable pour les commerçants.

Les experts de la santé et de la sécurité peuvent rapidement vérifier si le personnel porte les vêtements de protection, si les sorties des magasins sont libres de toute obstruction et si les extincteurs sont en place. Si un client est blessé d'une quelconque manière dans un magasin, ils peuvent aussi rapidement avoir recours aux enregistrements vidéo pour vérifier les événements qui ont conduit à la blessure signalée.

La vérification d'un support de vente incitative à la caisse enregistreuse déterminant pour les habitudes d'achat opportunistes, ou l'évaluation de l'impact de la nouvelle signalisation du magasin sur les niveaux de vente, sont toutes les deux d'un intérêt considérable pour les commerçants.

En outre, des preuves vidéo peuvent fournir des indications précieuses lorsqu'il s'agit de plaintes liées au service à la clientèle. La capacité d'enregistrer des éléments audio avec la vidéo permet de clarifier plus précisément les incidents - souvent au profit de l'associé concerné.

Conclusions

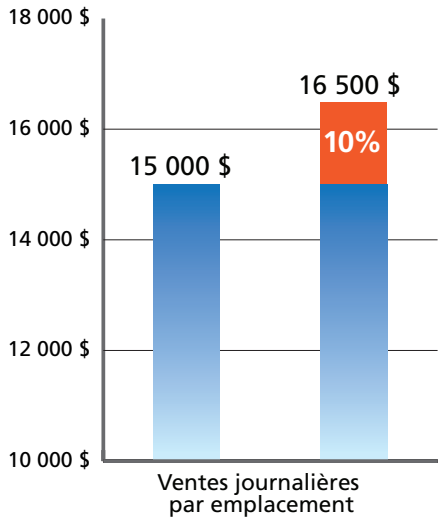
Les installations vidéo ont réussi leur transformation : de simples systèmes administratifs réactifs, ils sont devenus des outils d'affaires proactifs fournissant une intelligence en temps réel, synonyme de réduction des pertes et d'augmentation des profits.

Les responsables des opérations, du marketing, et de la santé et sécurité peuvent :

- augmenter les revenus de 10% ou plus
- réduire les délais d'enquête de 75%
- contrôler des magasins en quelques minutes
- rassembler rapidement des preuves justificatives

En offrant une vue d'ensemble de dizaines ou de centaines de magasins, les solutions March Networks proposent des outils d'analyse et de planification qui permettent aux détaillants spécialisés de prendre des décisions clés et d'exploiter leur entreprise de manière plus rentable.

Augmentation des ventes de 10%



Augmentation de 10% du revenu journalier par emplacement grâce à l'amélioration de la LP, des opérations et du service à la clientèle.

A propos de March Networks

March Networks est le fournisseur leader en matière de solutions vidéo IP intelligentes, utilisées par les détaillants à l'échelle mondiale pour améliorer la sécurité, optimiser les opérations du magasins et réduire la perte de stock de manière significative. Les Retail Solutions de la société comprennent la gestion vidéo centralisée, des enregistreurs vidéo réseau hybrides haute performance, des caméras IP, des analyses vidéo et des applications logicielles Searchlight for Retail conçues sur mesure pour aider les détaillants à augmenter leurs bénéfices. Pour en savoir plus sur **www.marchnetworks.com**.

Amérique du Nord 1 800 563 5564
Amérique latine . . . . . +5255 5259 9511
Europe. . . . . +39 0362 17935
Asie . . . . . +65 6818 0963
Australie et Nouvelle Zélande +61 1300 089 419
Moyen-Orient et Afrique . . . . . +971 4 399 5525

© 2015. March Networks, une société d'Infinova. Tous droits réservés. Les informations contenues dans ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. MARCH NETWORKS, March Networks Command, March Networks Searchlight, March Networks RideSafe, Shadow Archive et le logo MARCH NETWORKS sont des marques de commerce de March Networks Corporation. Infinova est une marque de commerce d'Infinova Corporation. Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leurs détendeurs respectifs. 060-3181-FR-B

marchnetworks.com

MARCH networks

An Infinova Company