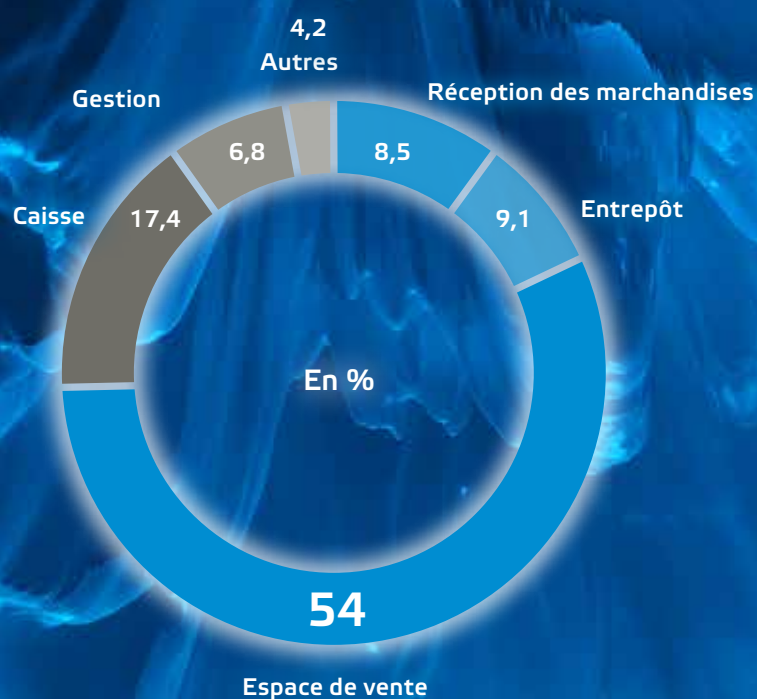


Protection efficace

Éviter les écarts d'inventaire, assurer les rendements



VISIBLE À 2 %



Lieux d'occurrences des écarts d'inventaire

LES ZONES SENSIBLES en termes d'écarts d'inventaire sont avant tout le magasin et la caisse. C'est là que surviennent en moyenne les deux-tiers de toutes les pertes par vol à l'étalage.

Nombre important de cas non enregistrés de vol à l'étalage

ON NE VOIT QUE LE SOMMET DE L'ICEBERG : moins de 2% de tous les vols sont détectés et enregistrés ! La part des cas non enregistrés reste supérieure à 98%.

INVISIBLE À 98 %

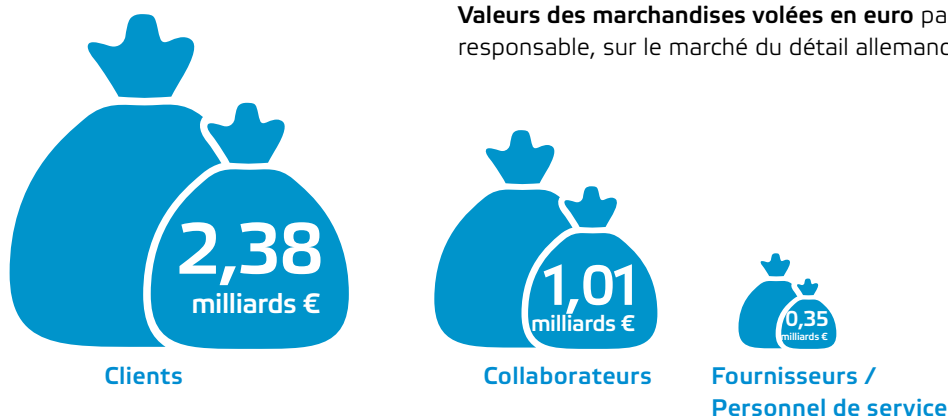
Écarts d'inventaire –

un défi croissant

Au niveau mondial, les dommages causés par les vols ou les écarts d'inventaire sont estimés à près de 100 milliards d'euros. Chaque année, rien qu'en Allemagne, un minimum de 23 millions de vols à l'étalage d'une valeur marchande moyenne de 100 euros n'est pas détecté, ni enregistré.

Écarts d'inventaire en euros

Valeurs des marchandises volées en euro par responsable, sur le marché du détail allemand.



■ **Ce qui se vend bien est aussi souvent volé. La prévention du vol dans le commerce est donc une tâche de longue haleine. Pour ne jamais souffrir de démarques inconnues, cela exige certains efforts.**

Quels sont les chiffres actuels des démarques inconnues ?

Au niveau mondial, les dommages causés par les vols ou les écarts d'inventaire sont estimés à près de 100 milliards d'euros. Les écarts d'inventaire du commerce de détail allemand restent élevés et sont estimés à 4,3 milliards d'euros. Une part supérieure à 50 % de ce chiffre reste imputable aux vols à l'étalage. Les clients occasionnent des pertes d'env. 2,38 milliards d'euros. Les employés sont tenus responsables d'env. 1,01 milliards d'euros. Les fournisseurs et le personnel de service se voient imputer un peu plus de 0,35 milliard d'euros aux pertes de marchandises par an. Les 600 millions d'euros restants sont dus à des erreurs organisationnelles.

Que signifie ce résultat pour le commerce ?

L'écart d'inventaire moyen est de 1 % des recettes, les autres coûts sont dus à des investissements d'env. 1,3 milliard d'euros en équipement et personnel de protection contre le vol. Au total, le commerce de détail allemand perd 1,34 % de son chiffre d'affaires, soit près de 5,2 milliards d'euros en écarts d'inventaire et investissements visant à leur prévention. ➤

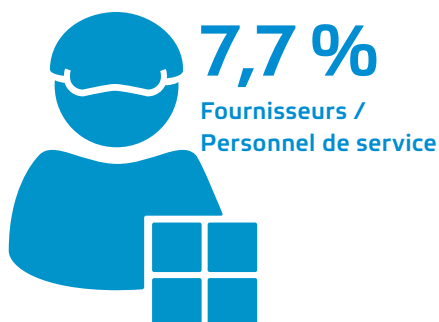
> Que peut-on faire pour rendre la tâche difficile aux voleurs à l'étalage ?

La formation du personnel à l'identification et à la prévention des écarts d'inventaire s'est intensifiée. De nombreuses entreprises utilisent des caméras et technologies vidéo en tant que mesure de surveillance visible par les clients.

Mot-clé : articles prisés par les voleurs ; quels sont les articles les plus volés ?

Chez les épiceries, les vols se concentrent sur des marchandises petites mais chères, telles que du parfum, des produits cosmétiques, des lames de rasoir, des spiritueux ou du tabac. En ce qui concerne les vêtements, les voleurs ont une préférence pour les marques haut de gamme et les accessoires de mode tels que les lunettes, les foulards et les bijoux. Dans le commerce de produits électroniques, les supports de stockage, les jeux vidéo, ainsi que les smartphones et leurs accessoires comptent parmi les butins les plus populaires.

En règle générale : chez les détaillants, le vol concerne tout ce qui n'est pas solidement cloué et riveté et ce, dans le monde entier. Les petites marchandises, faciles à dissimuler, disposées sur des présentoirs ouverts et pouvant se revendre à un bon prix ou être utilisées à des fins personnelles, figurent en tête de la liste des voleurs.



Origines des écarts d'inventaire

Clients - voleurs : plus de 50 % des écarts d'inventaires restent imputés aux vols à l'étalage.

En pratique



HANS-JÜRGEN HONNER,
directeur d'EDEKA Stadler + Honner.
L'entreprise compte huit supermarchés
en Bavière.

Hans-Jürgen Honner s'exprime sur l'utilisation des installations d'entrée

■ Sans installations d'entrée, rien ne va !

Si nous avions suffisamment de place, nous construirions même des installations d'entrée doubles. Nos installations d'entrée sont équipées de bras pivotants transparents, portant notre logo en vert pour un rendu très esthétique.

Ouverte, l'installation s'allume en vert – l'accès est ainsi libéré. Si un client cherche à quitter le supermarché par l'entrée, de manière non autorisée, l'installation passe au rouge. Une alarme acoustique se déclenche également – pour attirer l'attention et garantir la sécurité. Elle agit à la fois comme un seuil d'inhibition et un obstacle aux vols potentiels. En cas d'urgence, par ex. en cas d'alarme incendie, l'installation déverrouille automatiquement la zone d'entrée. Nous équipons également tous nos supermarchés d'installations vidéo.

Par le passé, certains de nos supermarchés ne possédaient pas d'installations d'entrée. Malheureusement, nous avons alors dû faire face au fait que certains clients sortaient par l'entrée avec des marchandises non payées. C'est suite à ces expériences négatives que nous avons fait équiper tous nos supermarchés d'installations d'entrée. Que ces barrières représentent un obstacle et effraient les clients honnêtes ? Je n'y crois pas. Ces installations offrent une image très conviviale. Par ailleurs, toute personne n'ayant pas d'intention malveillante n'aurait aucune raison de ressentir les installations d'entrée comme un obstacle.



INSTALLATIONS D'ENTRÉE INTELLIGENTES PAR WANZL :
accès libre pour supermarché associé à une sécurité contre les vols.

Pour plus de sécurité – Des idées par Wanzl

■ **Plus d'informations pour prendre les meilleures décisions** – telle est la maxime cachée derrière le concept Wanzl Connect.

La plateforme logicielle ouverte offre un kit de construction modulaire pour la gestion, la commande et l'analyse de tous les processus du magasin. Ainsi, ces derniers sont optimisés et le personnel est libre d'aller où l'on a besoin de lui, notamment auprès des clients. Faites votre choix.

wanzl((connect®



GESTION DES STOCKS

Dispositif antivol de marchandises

Réduction de la démarque inconnue due au vol. Les comportements inappropriés à la caisse sont détectés et immédiatement signalés.

Dispositif antivol de paniers

Suppression des vols de paniers. Une alarme se déclenche si certaines zones définies du magasin sont quittées avec un panier.



PROTECTION ANTIVOL – les nouveaux systèmes de surveillance de marchandises avec technologie RF et AM. La marchandise est présentée de manière attrayante, sur un présentoir ouvert et accessible, elle invite à l'achat.

La sécurité au programme

■ **En tant que partenaire leader du commerce de détail international, Wanzl fait de la sécurité une de ses priorités !** Pour le commerce, il existe une gamme innovante et variée de systèmes de surveillance des marchandises pour lutter contre les écarts d'inventaires, ainsi que pour l'orientation des personnes et la délimitation des zones.

- Portes de sortie et équipements de guidage pour la sécurisation des sorties et l'orientation des clients
- Fermetures de caisse pour la sécurisation de caisses non occupées
- Installations d'entrée pour la protection contre les sorties non autorisées par la zone d'entrée
- Système de séparation pour la délimitation des surfaces de vente
- Distributeurs de cigarettes pour la distribution contrôlée de marchandises dangereuses
- Chariots sans grille inférieure, sans espaces permettant de dissimuler des marchandises, offrant une visibilité parfaite au personnel de vente
- Chariots en plastique pour la détection d'étiquettes EAS
- Containers de transport fermés et rehausse-palettes pour fournisseurs pour la sécurisation intégrale de la chaîne logistique lors du transport et du stockage

Informations complémentaires sur WWW.WANZL.COM

Chariots libre-service

■ Certains chariots libre-service de la gamme

Wanzl ont été conçus selon la demande concrète de nos partenaires commerciaux qui ne souhaitent aucune possibilité de transport en dehors du panier. Le châssis n'offre aucun support, et avec les différentes tailles de paniers, les chariots sont adaptés aux diverses gammes de produits et secteurs d'activité. Leur utilisation fait nettement baisser le taux de vols.



EL150
Panier de 150 litres



LIGHT 70
Panier de 70 litres

LIGHT 100
Panier de 100 litres

Paniers d'achat

■ **Les paniers d'achat de la série GT** sont le compagnon idéal des petits achats. Pour éviter tout vol et s'assurer que ces paniers d'achat pratiques restent au sein du magasin après les achats, Wanzl équipe les paniers d'étiquettes de surveillance de marchandises.



GT26 ECO
avec surface publicitaire et étiquettes de surveillance de marchandises



GT40 ECO
avec surface publicitaire et étiquettes de surveillance de marchandises

Systèmes de séparation

■ **Aménager l'espace**, protéger contre le vol, prévenir les courants d'air : telles sont les possibilités des systèmes de séparation Wanzl. En bois ou en métal, opaques ou transparents – tout est possible, rien n'est immuable.



RAILIX
Systèmes de séparation

Installations d'entrée

■ **Les installations d'entrée Wanzl** combinent une technologie de pointe avec de nombreuses fonctions pour diriger les flux de clients. Grâce aux standards de sécurité les plus stricts, elles protègent les clients et évitent les écarts d'inventaire.



INSTALLATION DOUBLE EGATE
Bras pivotants en verre de sécurité,
ouverture des deux côtés, personnalisés

ExitGates

■ Les solutions de passage en caisse automatisé connaissent une popularité croissante. Elles permettent notamment d'optimiser le déroulement des achats à la caisse. Les systèmes intelligents **ExitGates** de Wanzl constituent des éléments essentiels des systèmes de caisses automatisés. Ils permettent de maîtriser le flux de clients de manière conviviale tout en prévenant les écarts d'inventaire.



Sécurisation des marchandises

■ **La confiance c'est bien**, le contrôle c'est mieux. Telle pourrait être la devise de Wanzl qui propose une série de systèmes pour la surveillance efficace des marchandises. Le design de ces systèmes modernes se fond dans l'environnement du point de vente de façon à ce que les clients remarquent le moins possible cette technologie sophistiquée. Wanzl vous permet également d'intégrer le système de surveillance des marchandises dans les systèmes d'entrée ou de guidage des clients.



Fermetures de caisse

■ **Les fermetures de caisse de Wanzl** enraient les vols et réduisent les pertes. Parallèlement, elle permettent de canaliser les flux de clients. Wanzl évalue chaque situation en termes de sécurité, d'exploitation, d'espace et d'agencement. Maximisez les économies !



MGATE

Structure de base avec pied, bras pivotant extensible et panneau blanc avec symbole sens interdit

Étude de cas : Comment lutter efficacement contre les écarts d'inventaire dans les supermarchés

Wanzl soutient le détaillant britannique TJ Morris

■ **Le vol est l'une des plus grandes préoccupations des détaillants** – des marchandises surtout, mais aussi des chariots libre-service et des paniers d'achats sont volés chaque jour. Rien qu'au Royaume-Uni, le secteur de la vente au détail a perdu environ 2 % de son chiffre d'affaires total en 2018 en raison des pertes de stocks. Cela peut ne pas sembler particulièrement dramatique au premier abord, mais cela représente une somme totale

de plus de 7,2 milliards de livres sterling (GBP) soit un bon 8,1 milliards d'euros. TJ Morris, l'un des plus grands détaillants du Royaume-Uni avec un chiffre d'affaires annuel d'environ 2,9 milliards d'euros n'échappe pas à la règle. Dans la recherche de mesures appropriées pour contrer le phénomène, les experts de Wanzl Shop Solutions ont su convaincre par leur compétence en matière de solutions globales.

Analyse de situation et approche de solution spécifique au client

■ **TJ Morris a perdu la somme astronomique de 33 millions d'euros** en raison des écarts d'inventaire et du vol de chariots libre-service et de paniers d'achat l'an dernier. Afin de réduire ces pertes, le détaillant britannique voulait seulement, dans un premier temps, stopper le vol des chariots libre-service. Cependant, Wanzl a également proposé des approches qui permettent aussi de réduire efficacement le vol de paniers d'achats et les délits communs sans l'aide des chariots et paniers d'achats. Wanzl Connect est une référence en la matière. Le système de gestion de magasin basé sur logiciel, développé pour contrôler tous les processus dans le magasin, s'appuie sur une technologie RFID de pointe pour surveiller les chariots et les paniers d'achats. De plus, le comportement suspect des clients est détecté et enregistré à l'aide de caméras stéréoscopiques placées au plafond. Les enregistrements vidéo du Wanzl Connect ont clairement montré aux responsables de TJ Morris les points faibles des allées existantes, des caisses automatiques et des caisses ouvertes. Les voleurs potentiels pouvaient facilement quitter le magasin avec leur butin. Grâce à Wanzl Connect, le comportement suspect a pu être détecté et facilement retracé grâce à l'horodatage. En se fondant sur l'analyse de la situation, Wanzl a développé, en étroite collaboration avec TJ Morris, une approche de solution propre au client.

Parmi les composants clés, on peut citer l'intégration de la fermeture de caisse intelligente par tourniquet mGate, la séparation des entrées et sorties par un sas de porte et l'installation du Wanzl Connect. Pendant la phase d'adaptation, les décideurs de TJ Morris ont eu l'occasion de tester le tourniquet mGate en action, de découvrir son design et de discuter des caractéristiques techniques avec les spécialistes de Wanzl. La qualité des produits et le concept de service extraordinaire ont convaincu les responsables de TJ Morris.



Test du concept

■ **La présentation en direct du mGate** était une chose, mais le véritable test résidait dans la « preuve de concept ». Wanzl équipe trois magasins pilotes de TJ Morris à Liverpool. Afin de diriger le flux des clients uniquement via les caisses ouvertes, un mGate compatible réseau a été installé à chaque caisse. Les fermetures de caisse ont ainsi pu être reliées au système de caisses et au serveur local de la succursale. En pratique, cela signifie que : si une caisse fonctionnait sans personnel, la caisse se fermait automatiquement. Chaque client devait donc passer devant le personnel de caisse. Les tentatives d'effraction des contrôles d'accès innovants sont immédiatement signalées au personnel de sécurité par une alarme silencieuse, excepté bien sûr les situations d'urgence telles qu'un mouvement de panique ou l'alarme incendie. En cas de situation dangereuse, les tourniquet mGate s'ouvrent immédiatement et libèrent l'accès à la sortie. L'intégration des fermetures de caisse intelligentes a permis à elle seule de réduire considérablement la démarque inconnue. De plus, cet équipement a soulagé la tâche des employés, car l'ouverture et la fermeture manuelles des caisses n'étaient plus nécessaires. Par ailleurs, les caméras stéréoscopiques placées au plafond ont enregistré le comportement suspect des voleurs à l'étalage potentiels et la séparation nette des sorties et des entrées a permis d'optimiser les processus d'exploitation.

Personne ne pouvait quitter le magasin par les entrées ni y accéder par les sorties. Cependant, la structuration claire de la zone d'entrée et de sortie a permis non seulement un suivi et un contrôle plus efficaces des clients, mais aussi une meilleure orientation et une expérience d'achat plus confortable dans le magasin. Tout aussi important, les modifications apportées par Wanzl ont également été impressionnantes d'un point de vue visuel et ont permis d'améliorer les zones de caisse. C'est ce que résume un responsable du développement commercial chez TJ Morris : « Des mesures fantastiques contre les écarts d'inventaire et le vol ont été mises en place, les fermetures de caisse sont agréables visuellement, plus important encore, notre interaction avec les clients s'est améliorée. » Wanzl était responsable de toute la phase de test, de la mise en œuvre et de l'installation jusqu'à la coordination avec les magasins pilotes et l'évaluation continue des processus. Pour une analyse détaillée, les chefs de projet de Wanzl ont pu accéder à tout moment à la plateforme Wanzl Connect et évaluer les données pertinentes. Ces derniers ont identifié un autre potentiel d'optimisation dans les arceaux de fermetures de caisse. Pour une protection encore plus efficace contre le franchissement, tous les tourniquets mGate ont donc été équipés d'arceaux plus hauts.

Résultat : déploiement

■ **Wanzl a réalisé la « preuve de concept » avec brio.** TJ Morris a été convaincu par la qualité supérieure de service et de produits ainsi que par les excellents résultats de la collaboration. Les pertes et les vols ont été réduits grâce à la mise à niveau ciblée des magasins pilotes en fonction des besoins, les processus ont été optimisés et les employés ont été soulagés dans leur travail. Conséquence logique : un déploiement des mesures à l'ensemble des 504 magasins du détaillant en Grande-Bretagne. Et une fois de plus, Wanzl a marqué des points. Au total, 2 397 tourniquets mGate ont été installés dans les délais impartis, pour la plus grande satisfaction du client. « La collaboration avec Wanzl a été remarquable. Tous les équipements ont été livrés à temps. Le service était fantastique. Le fait que l'équipe soit disponible tous les jours a été crucial pour une mise en œuvre réussie du projet », a déclaré le directeur des opérations, responsable du projet chez TJ Morris.

Vous voulez protéger efficacement votre magasin des écarts d'inventaire ? Nous nous ferons un plaisir de vous conseiller et de rechercher des solutions efficaces adaptées à votre situation.
Appelez-nous !



Wanzl dans le monde

- **Maison-mère**
- Filiales
- Représentations commerciales



ALLEMAGNE

Wanzl GmbH & Co. KGaA
Rudolf-Wanzl-Straße 4
D-89340 Leipheim

Phone +49 (0) 82 21 / 7 29-0
Fax +49 (0) 82 21 / 7 29-1000

info@wanzl.com
www.wanzl.com

FRANCE

Wanzl SAS
21 rue Westrich CS 30134
67603 Sélestat Cedex

Phone +33 (0) 3 90 57 81 69
Fax +33 (0) 3 90 57 80 98

wanzl.fr@wanzl.com
www.wanzl.com

SUISSE

Wanzl (Suisse) AG
Industrie Hegi 2
9425 Thal

Phone +41 (0) 71 / 886 90 10
Fax +41 (0) 71 / 886 90 15

info.ch@wanzl.com
www.wanzl.com

BELGIQUE / LUXEMBOURG

Wanzl b.v.b.a.
Ambachtenlaan 36
Ambachtelijke zone Haasrode
3001 Heverlee

Phone +32 (0) 16 / 40 28 30
Fax +32 (0) 16 / 40 01 69

wanzl.be@wanzl.com
www.wanzl.com