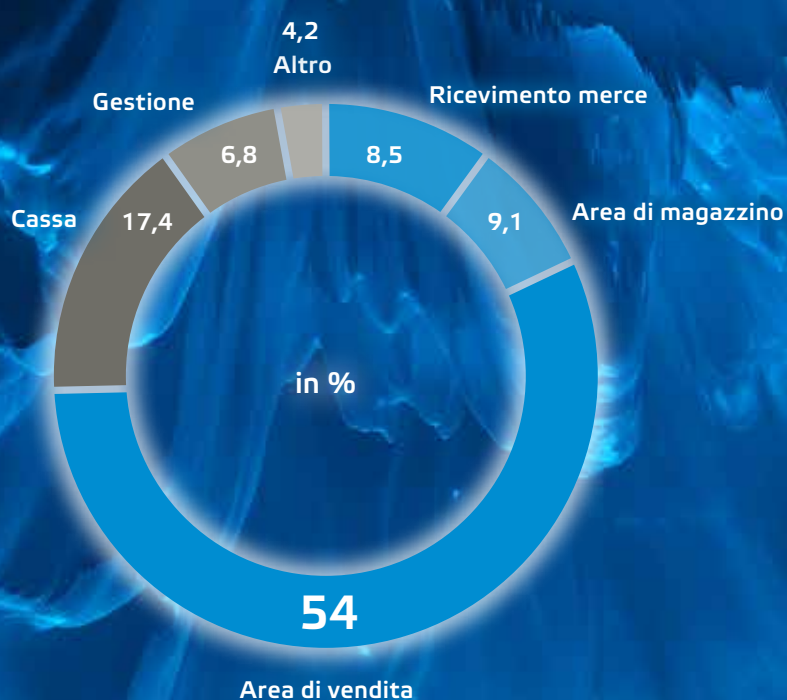


Protezione efficace

Evitare le differenze di inventario e mettere al sicuro i proventi



2 % VISIBILE



Origine delle differenze di inventario

ZONE SENSIBILI per le differenze di inventario sono soprattutto l'area di vendita e l'area casse. Secondo la media del settore è qui che si verificano due terzi di tutte le perdite dovute a taccheggio.

Alto numero di casi di taccheggio non registrati

SOLO LA PUNTA DELL'ICEBERG È VISIBILE: meno del 2 % di tutti i furti nei punti vendita viene rilevato e denunciato! Secondo dati ufficiali continua a essere oltre il 98 %.

98 % INVISIBILE

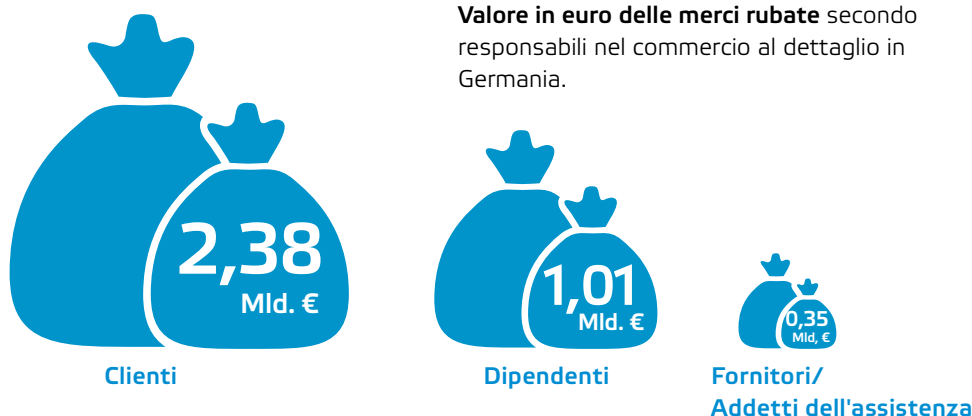
Differenze di inventario:

una sfida sempre più difficile

In tutto il mondo i danni causati da furti o differenze di inventario sono stimati 100 miliardi di euro. Soltanto in Germania ogni anno non vengono rilevati, e quindi non denunciati, almeno 23 milioni di taccheggi di merce per un valore medio di 100 euro.

Differenze di inventario in euro

Valore in euro delle merci rubate secondo responsabili nel commercio al dettaglio in Germania.



■ **Tutto ciò che si vende bene, spesso viene anche rubato. La prevenzione dei furti quindi è un impegno a lungo termine del commercio. Giacenze intatte, senza perdite, non sono cosa da poco.**

Quali sono le cifre reali delle perdite?

In tutto il mondo i danni causati da furti o differenze di inventario sono stimati 100 miliardi di euro. Le differenze di inventario nel commercio al dettaglio in Germania continuano a rimanere alte: circa 4,3 miliardi di euro. Con una percentuale superiore al 50%, il taccheggio continua a essere la causa principale. I clienti causano perdite di merce per circa 2,38 miliardi di euro. Si ritiene che quasi 1,01 miliardi di euro siano da addebitare al personale dei punti vendita. A fornitori e addetti all'assistenza vengono imputate perdite per un valore leggermente superiore a 0,35 miliardi di euro all'anno. I restanti 600 milioni di euro sono dovuti a carenze organizzative.

Cosa significa questo risultato per il commercio?

Le differenze di inventario in media rappresentano l'1% del fatturato, in più si calcola circa 1,3 miliardi di euro di investimenti per la tecnica e il personale per la protezione dai furti. Nel complesso in Germania il commercio al dettaglio perde all'incirca l'1,34% del fatturato, vale a dire 5,2 miliardi di euro in termini assoluti per differenze di inventario e investimenti per ovviare al problema. ➤

> Cosa si può fare per rendere la vita difficile ai ladri?

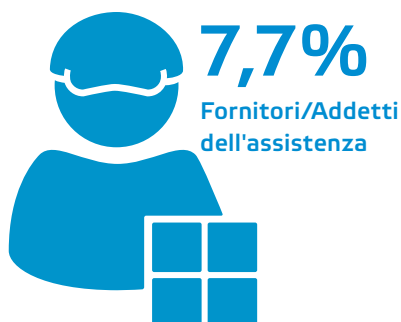
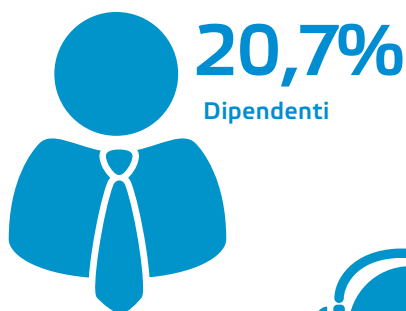
Molto quotati sono i corsi per insegnare al personale a riconoscere ed evitare le differenze di inventario. Molte aziende utilizzano sistemi di videosorveglianza come misura visibile per il cliente.

Cosa viene maggiormente e preferibilmente rubato?

Ai commercianti di generi alimentari vengono rubate soprattutto merci costose e di piccole dimensioni, come profumi, cosmetici, lamette da barba, alcolici o tabacchi. Nel settore dell'abbigliamento i ladri dimostrano una preferenza per marchi pregiati e accessori di tendenza come occhiali, foulard e bigiotteria alla moda.

Nel settore elettronico i supporti di memoria, i giochi da console, gli smartphone e relativi accessori sono tra gli articoli più rubati.

In generale vale questa regola: nel commercio al dettaglio viene rubato tutto ciò che può essere portato via, ed è così in tutto il mondo. In testa alle preferenze dei ladri c'è la merce di piccole dimensioni e facile da nascondere, che non è protetta e può essere rivenduta a un buon prezzo o usata personalmente.



Responsabili delle differenze di inventario

I clienti "mano lesta": con una percentuale superiore al 50%, il taccheggio continua a essere la causa principale delle differenze di inventario.

Fonte: EHI Retail Institute, 2019

Esperienze



HANS-JÜRGEN HONNER,
Amministratore delegato di EDEKA
Stadler + Honner. La società gestisce
otto supermercati in Baviera.

Hans-Jürgen Honner riferisce sull'impiego di barriere di ingresso

■ Le barriere di ingresso sono fondamentali!

Se lo spazio lo consente, installeremmo addirittura barriere di ingresso doppie. Le nostre barriere di ingresso sono dotate di staffe girevoli trasparenti, con il nostro logo scritto in verde: sono veramente belle a vedersi.

Quando le barriere si aprono, si accendono luci verdi: l'ingresso è libero. Se tuttavia un cliente vuole uscire dal supermercato utilizzando questo ingresso, le luci diventano rosse. Inoltre, viene emesso un allarme acustico: ciò assicura un alto livello di attenzione e sicurezza, e al tempo stesso rappresenta un ostacolo per potenziali ladri. Naturalmente nelle emergenze, ad esempio in caso di allarme antincendio, l'impianto apre le barriere nell'area di ingresso. Inoltre, noi sorvegliamo tutti i supermercati con impianti video.

In passato avevamo anche punti vendita senza barriere di ingresso. Purtroppo abbiamo avuto brutte esperienze: alcuni clienti uscivano dall'ingresso con merce non pagata. Perciò abbiamo dotato tutti i nostri supermercati di barriere di ingresso. Le barriere rappresentano un ostacolo o qualcosa che potrebbe influire negativamente sui clienti onesti? Non ritengo sia così, perché queste barriere sono esteticamente invitanti. Inoltre: chi non ha cattive intenzioni non considera le barriere un ostacolo.



BARRIERE DI INGRESSO INTELLIGENTI DI WANZL:
accesso libero, ma protetto contro i furti.

Le idee di Wanzl per una maggiore sicurezza

■ **Maggiori informazioni per decisioni migliori:** questa è la massima che sta alla base di Wanzl Connect. Questa piattaforma software aperta offre una struttura modulare per la gestione, il controllo e l'analisi di tutti i processi nel supermercato. Così è possibile ottimizzare le procedure nella Filiale e il personale può essere impiegato proprio dove è maggiormente necessario: vicino al cliente. La decisione giusta.

wanzl(((connect®



MONITORAGGIO DELLE SCORTE

Merchi con antitaccheggio

Riduce le perdite di merce dovute a furti. Un comportamento strano nell'area intorno alle casse viene riconosciuto e segnalato tempestivamente.

Cestino con manico con antitaccheggio

Impedisce il furto dei cestini con manico. Se si esce da aree definite del supermercato con il cestino con manico, viene emesso un allarme.



PROTEZIONE DAI FURTI: i nuovi sistemi antitaccheggio con tecnologia RF e AM. La merce viene presentata in modo attraente e aperto, è a portata di mano e invita all'acquisto.

Il programma sicurezza

■ **Wanzl è uno dei principali partner internazionali nel settore del commercio al dettaglio e della sicurezza!** Per il commercio esiste un assortimento innovativo e versatile per l'antitaccheggio, contro le differenze di inventario e per dirigere flussi di persone, indirizzare e delimitare.

- Cancelli di uscita e guide clienti per la sicurezza alle uscite e per dirigere/indirizzare i clienti
- Fermocassa per la sicurezza di casse non custodite
- Barriere di ingresso per evitare il passaggio non autorizzato attraverso l'area di ingresso
- Elementi divisori per delimitare le superfici di vendita
- Distributori di sigarette per la distribuzione controllata di merci rischiose
- Carrelli spesa senza fondo a griglia, senza punti nascosti alla vista del personale di vendita
- Carrelli spesa in plastica per il rilevamento di etichette EAS
- Rollpack chiusi e passaggi per pallet per i fornitori, per una catena logistica sicura senza soluzione di continuità, nel trasporto e nell'immagazzinaggio

Maggiori informazioni in WWW.WANZL.COM

Carrello spesa

■ Alcuni carrelli spesa della gamma Wanzl

nascono da una richiesta concreta dei nostri partner commerciali: avere come unica possibilità di trasporto il cestino. Il telaio inferiore non permette di depositare merce; le diverse misure del cestino permettono di adattare questi carrelli a diversi assortimenti di merce e settori. È provato che il suo utilizzo diminuisce i casi di furto.



EL150
Cestino merce da 150 litri



LIGHT 70
Cestino merce da 70 litri

LIGHT 100
Cestino merce da 100 litri

Cestini

■ I cestini della **Serie GT** sono i compagni ideali per la spesa. Per prevenire i furti e assicurare che i pratici cestini rimangano nel punto vendita anche dopo gli acquisti, Wanzl li ha dotati di etichette antitaccheggio.



GT26 ECO
con superficie per inserti pubblicitari ed etichette antitaccheggio



GT40 ECO
con superficie per inserti pubblicitari ed etichette antitaccheggio

Elementi divisori

■ **Configurazione degli spazi**, protezione dai furti, blocco delle correnti d'aria: sono queste le funzioni dei divisori di Wanzl. In legno o in metallo, protetti alla vista o trasparenti: tutto senza compromessi.



RAILIX
Elementi divisori

Barriere di ingresso

■ **Le barriere di ingresso Wanzl** uniscono una tecnologia all'avanguardia con molteplici funzioni per orientare i flussi dei clienti e con altissimi standard di sicurezza per la protezione di clienti e contro le differenze di inventario.



BARRIERA DOPPIA EGATE

Bracci girevoli in vetro di sicurezza temprato, apertura su entrambi i lati, personalizzabile

Cancelli di uscita

■ Le soluzioni di Self-Checkout stanno diventando sempre più popolari. Ottimizzano i flussi alle casse. I **cancelli di uscita** intelligenti di Wanzl rappresentano una componente importante dei sistemi di cassa automatici. Regolando in modo efficiente il flusso dei clienti e prevenendo al contempo le differenze di inventario.



Varchi antitaccheggio

■ **Fidarsi è bene,** controllare è meglio.

Questo potrebbe essere il motto a cui Wanzl si è ispirata per il suo efficace varco antitaccheggio. Esteticamente questi moderni sistemi dalla tecnica sofisticata si integrano in qualsiasi ambiente, e negli spazi vendita il cliente li nota a malapena. Wanzl offre anche la possibilità di collegare il varco antitaccheggio alle barriere d'ingresso o ai sistemi di guida clienti.



Fermocassa

■ **I fermocassa di Wanzl** riducono le perdite dovute ai furti. Al contempo canalizzano i flussi di clienti. Per ogni singola situazione, Wanzl verifica sicurezza, impiego, spazio e ambiente, facendo risparmiare denaro!



MGATE

Struttura con montante, staffa girevole allungabile e cartello bianco con simbolo di divieto di accesso

Caso studio: così nei supermercati si combattono efficacemente i furti

Wanzl supporta il commerciante al dettaglio britannico TJ Morris

■ **I furti sono una delle maggiori preoccupazioni dei commercianti al dettaglio:** quotidianamente vengono infatti sottratte merci, ma anche carrelli e cestini per la spesa. Solo in Gran Bretagna nel 2018 il commercio al dettaglio ha perso circa il 2% del fatturato complessivo per perdite di magazzino dovute a taccheggi. Detto così non suona particolarmente drammatico, ma come valore assoluto significa più di 7,2 miliardi di sterline britanniche (GBP) o 8,1 miliardi di euro. Ciò riguarda anche TJ Morris, che con il suo fatturato annuo di circa 2,9 miliardi di euro è uno dei maggiori commercianti al dettaglio della Gran Bretagna. Alla ricerca di contromisure adeguate, lo ha convinto la competenza globale degli esperti di Wanzl Shop Solutions.

Analisi reale e soluzione personalizzata

■ **Lo scorso anno TJ Morris ha perso ben 33 milioni di euro** a causa di differenze di inventario dovute a taccheggio e furti di carrelli e cestini per la spesa. Per ridurre questa cifra, inizialmente il commerciante britannico voleva unicamente fermare l'emorragia di carrelli spesa. Tuttavia Wanzl ha offerto altre soluzioni, che limitano efficacemente il furto di cestini e in generale i taccheggi senza carrelli o cestini. La base: Wanzl Connect. Questo sistema software di store management, sviluppato per controllare tutti i processi del supermercato, osserva carrelli e cestini spesa con la più moderna tecnologia RFID. Inoltre, comportamenti anomali dei clienti vengono riconosciuti e segnalati con l'aiuto di telecamere stereoscopiche a soffitto. Registrazioni video di Wanzl Connect hanno mostrato ai responsabili di TJ Morris chiaramente i punti deboli degli attuali percorsi, delle casse non custodite e aperte. Ladri potenziali potevano allontanarsi senza problemi dal punto vendita con il bottino. Con Wanzl Connect è stato possibile riconoscere comportamenti sospetti e risalire indietro nel tempo grazie alla marca temporale. Sulla base dell'analisi reale e con la collaborazione di TJ Morris, Wanzl ha potuto elaborare una soluzione specifica e personalizzata.

Elementi centrali sono stati il montaggio dei fermocassa mGate, la separazione di ingressi e uscite mediante bussole di ingresso e l'installazione di Wanzl Connect. Già durante la fase di messa a punto, i decisori della TJ Morris hanno avuto la possibilità di vedere in azione l'mGate, sperimentare il suo look & feel e chiarire i dettagli tecnici con gli specialisti di Wanzl. La qualità del prodotto e l'eccezionale concetto di assistenza hanno convinto i responsabili di TJ Morris.



Test della progettazione

■ **La presentazione live dell'mGate** era una cosa, ma il vero test di resistenza è stato il "proof of concept". Wanzl ha equipaggiato tre supermercati pilota di TJ Morris a Liverpool. Per dirigere il flusso di clienti solo attraverso le casse aperte, in ogni nuova cassa è stato installato un mGate collegabile in rete. In questo modo i fermocassa potevano essere collegati con il sistema delle casse e il server locale della Filiale. In pratica: se una cassa non era custodita, il suo passaggio si chiudeva automaticamente. I clienti dovevano necessariamente passare da una cassa con personale. Questi innovativi sportelli di passaggio segnalavano tempestivamente i tentativi di manipolazione al personale della sicurezza con un allarme silenzioso. Facevano naturalmente eccezione i casi di emergenza dovuti a panico o allarme antincendio. In una situazione di pericolo, gli mGate si aprono immediatamente e consentono il passaggio in direzione dell'uscita. Il solo montaggio dei fermocassa intelligenti è riuscito a ridurre significativamente la sottrazione di merce. Inoltre, ciò ha alleggerito il lavoro del personale, perché non era più necessario aprire e chiudere manualmente le casse. Le telecamere stereoscopiche a soffitto rilevavano il comportamento anomalo di potenziali taccheggiatori e la chiara separazione di ingressi e uscite ha ottimizzato i processi.

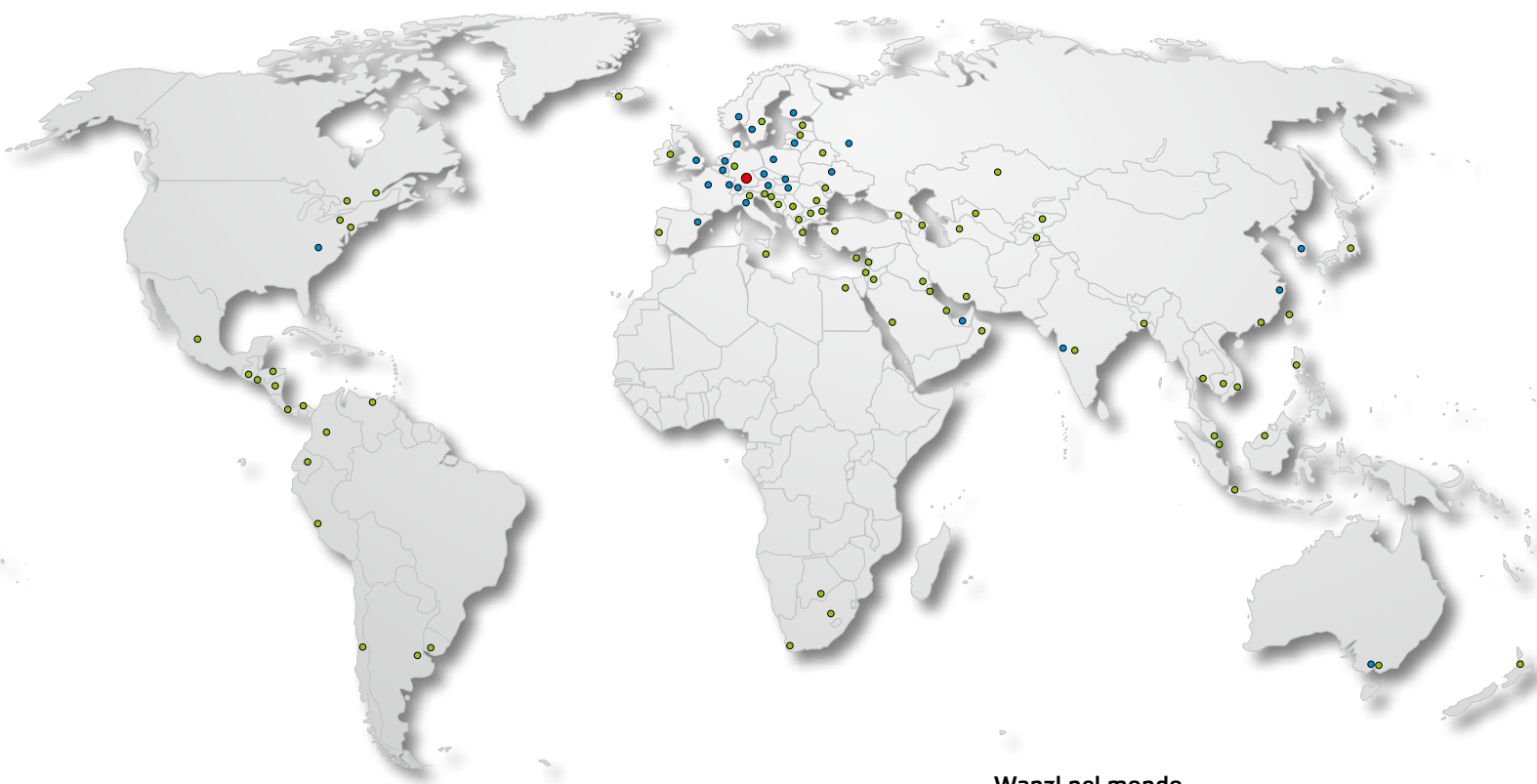
Non era possibile uscire dal supermercato utilizzando gli ingressi né entrare utilizzando le uscite. La chiara strutturazione delle aree check-in e check-out, però, non ha portato solo a un controllo e a una gestione più efficienti dei clienti, ma anche a un migliore orientamento nel punto vendita e a un'esperienza di acquisto più piacevole. Altrettanto importante l'estetica delle modifiche di Wanzl, che hanno rivalutato le aree casse. Uno Store Development Manager di TJ Morris ha riassunto la situazione così: «Misure fantastiche contro le differenze di inventario e i taccheggi, i fermocassa sono molto belli e, ancora più importante, la nostra interazione con i clienti è migliorata.» Wanzl ha seguito e gestito l'intera fase di prova, dall'implementazione e installazione, attraverso la messa a punto nei supermercati pilota fino alla valutazione continua dei processi. Per l'analisi dettagliata, i project manager di Wanzl avevano sempre a disposizione la piattaforma Wanzl Connect, con cui hanno potuto valutare i dati necessari. Così è stato individuare un ulteriore potenziale di ottimizzazione nelle staffe dei fermocassa. Per una protezione più efficace dallo scavalco, tutti gli mGate sono stati dotati di staffe più alte.

Risultato: roll-out

■ **Wanzl ha superato il "proof of concept" brillantemente.** Massima qualità nell'assistenza e nei prodotti così come i risultati eccellenti della collaborazione hanno convinto TJ Morris. Sottrazione di merce e furti nei supermercati pilota sono diminuiti grazie alle protezioni mirate e personalizzate, i processi sono stati ottimizzati e il lavoro del personale è stato alleggerito. La logica conseguenza: un roll-out di tutte le misure in tutte le 504 Filiali TJ Morris in Gran Bretagna. E di nuovo Wanzl ha avuto successo. In totale sono stati installati puntualmente 2.397 mGate con la piena soddisfazione del cliente. «La collaborazione con Wanzl è stata eccellente. Tutti i dispositivi sono stati consegnati puntualmente. L'assistenza è stata fantastica. Avere la squadra a disposizione ogni giorno è stato decisivo per la riuscita del progetto», ha ringraziato il responsabile Operations Director di TJ Morris.

Volete proteggere efficacemente il vostro punto vendita da differenze di inventario dovute a furti? Saremo lieti di aiutarvi a trovare le soluzioni più adatte ed efficaci per la vostra situazione.

Telefonateci!



Wanzl nel mondo

- Casa madre
- Succursale
- Rappresentanze



GERMANIA

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

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

info@wanzl.com
www.wanzl.com

ITALIA

Wanzl Italia S.r.l.
Località Averolda
Via del Ferro n° 8/10
25039 Travagliato

Phone +39 030 / 686 39 49
Fax +39 030 / 686 45 22

wanzl.it@wanzl.com
www.wanzl.com

SVIZZERA

Wanzl (Schweiz) 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