

Livre blanc
Prévention des pertes

Comment la connectivité renforce la stratégie de prévention des pertes de Sephora ?

Découvrez comment Sephora Mexique a développé une stratégie de prévention des pertes, grâce à des systèmes EAS rentables.



SEPHORA

Comment la connectivité renforce la stratégie de prévention des pertes de Sephora

SEPHORA STUDIO
NEWBURY STREET

SEPHORA STUDIO
NEWBURY STREET



Efrain Orta, agent de la prévention des pertes chez

Sephora Mexico

sephora.com.mx

La disponibilité des stocks est essentielle pour offrir une expérience magasin unique, avec un choix inégalé de parfums et de cosmétiques, aux amateurs de beauté du monde entier. C'est dans cet esprit qu'Efrain Orta, agent de prévention des pertes chez Sephora au Mexique, a élaboré une stratégie de surveillance électronique des articles qui s'avère rentable.

Fort d'une longue expérience en conseil en sécurité au sein de grandes entreprises, Orta a rejoint Sephora en 2016 et est responsable de la prévention des pertes dans tous les magasins mexicains. Au cours de sa carrière, il a été témoin de nombreux développements en matière de systèmes EAS et de sécurité, et souhaite voir Sephora Mexico passer à l'étape suivante.

Orta s'efforce de trouver le juste équilibre entre la prévention des pertes et l'ambition de Sephora d'offrir une expérience d'achat unique. C'est un réel défi si l'on considère que les cosmétiques haut de gamme sont les articles les plus volés. "Le vol est notre plus grand défi. Avant de commencer notre migration vers l'EAS RF en 2016, nous avons dû former notre personnel de sécurité. Et nous avons malgré tout continué à faire face à la créativité des voleurs à l'étalage "

L'un des problèmes auxquels Orta fait allusion est le vol permis grâce à des sacs doublés de métal, empêchant la détection des étiquettes anivol. "Heureusement, l'équipement EAS que nous utilisons depuis 2016 nous permet d'ajouter facilement l'option de détection de métal. Nous n'avons donc pas eu à remplacer toutes les antennes pour utiliser cette fonctionnalité. Les résultats obtenus jusqu'à présent ont été si fructueux que nous avons reçu le feu vert pour procéder à la mise à niveau de tous les magasins mexicains, et des magasins futurs."

Facilité d'entretien grâce à la connectivité

Minimiser les risques en mettant fin à certaines méthodes de vol à l'étalage est une chose, mais réduire au minimum les temps d'arrêt du système est un autre défi. "Nous sommes avertis chaque fois qu'un système EAS se déconnecte du réseau. Parce que les alarmes EAS affectent les taux de conversion des magasins, le personnel du magasin décide souvent d'éteindre l'ensemble du système. Et nous avons constaté une augmentation des pertes dues aux vols à certaines heures de pointe."

Afin de maintenir les systèmes EAS en bon état et d'éviter ce type de risques, Orta a choisi d'ajouter le Fast Remote Service à l'abonnement en cours fourni par son partenaire

Nedap EAS Mexique. "Cela nous permet de gagner du temps dans les services de maintenance. Nous savons toujours ce qui se passe dans un magasin, et à quels problèmes nous sommes confrontés. Auparavant, nous n'avions pas d'autre choix que d'envoyer des techniciens sur place pour comprendre le type de problème que nous rencontrons. Désormais, nous pouvons détecter un problème sans qu'un technicien ne vienne au magasin. EAS Mexico facilite notre fonctionnement de 90%. Nous sommes censés avoir un délai de réponse de 24 heures, mais ce temps est souvent réduit de moitié, voire même beaucoup moins."

Grâce à cette stratégie réussie de prévention des pertes, Sephora Mexico bénéficie d'un rapport coût-bénéfice intéressant : "Depuis la mise en oeuvre de cette technologie, nous avons économisé des milliards de pesos mexicains à l'année. C'est la seule façon pour nous de s'assurer que l'installation de ces systèmes sont rentables ! Et cela a un impact direct sur notre entreprise car cela nous permet de faire plus d'investissements dans d'autres domaines !"

Des questions ?

Nous avons les réponses

Chaque industrie a ses propres défis et possibilités. Nedap Retail crée des solutions uniques, adaptées à votre secteur d'activité, pour vous aider à tirer pleinement parti des avantages dans la transformation de votre entreprise.

Contactez votre partenaire certifié Nedap local www.nedap-retail.com/contact