



Whitepaper

Monitoração ativa dos processos de loja no setor do varejo

**Reduzir os riscos
financeiros. Aumentar
a eficiência.**



Introdução

Os varejistas enfrentam o desafio de reduzir os riscos financeiros das operações de loja, o que requer uma monitoração consistentemente ativa e eficiente dos processos de loja. Por exemplo, as diferenças de estoque na América do Norte rondam os bilhões de dólares há anos. Os varejistas também sofrem a pressão do aumento dos custos dos produtos e da redução das margens. A rotatividade relativamente elevada do pessoal das lojas, o elevado nível contínuo de investimento na formação e o foco na identificação (e não na prevenção) de problemas caracterizam a estratégia, que tem tido algum sucesso até agora.

Por este motivo, são necessárias soluções de TI que monitorem continuamente todas as transações em loja e forneçam notificações "just-in-time" específicas dos processos críticos para o negócio. Só quando as medidas podem ser especificadas e iniciadas de forma muito imediata é que os riscos financeiros (perdas de estoque) podem ser minimizados e os pontos fracos dos processos eliminados de uma forma direcionada e sustentável. Em última análise, isto também beneficia a qualidade dos dados e permite que as soluções cumpram as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) brasileira.

Índice

- 02 Introdução
- 04 Comércio varejista baseado em loja atualmente e a médio prazo
- 10 Uma abordagem de solução promissora e comprovada
- 12 Monitorização ativa em loja dos processos a partir do local
- 13 Implementação bem-sucedida num importante grupo varejista alemão
- 14 Principais áreas da Fujitsu profit protection:
- 16 Perspetivas futuras
- 17 Fujitsu – um parceiro competente para o varejo
- 18 Workshop
- 19 Contacto

Comércio varejista baseado em loja atualmente e a médio prazo

Não é segredo que o setor do varejo está se reorganizando. Os novos participantes no mercado estão mudando de forma permanente a forma de consumo dos clientes. Durante este processo, estas alterações estão sujeitas a influências muito diferentes, dependendo do respectivo segmento de varejo.



Durante décadas, o comércio varejista baseado em loja re presentou o canal de distribuição mais bem-sucedido para os varejistas. Apesar das margens reduzidas e do aumento dos custos, os princípios deste canal de distribuição não foram, nem serão, questionados. Os participantes nativamente online no mercado varejista, como a Amazon, estão se voltando cada vez mais para este canal. As jovens empresas estão agora aproveitando estas estruturas com serviços de entrega rápida e lojas online que estão a “canibalizam” um volume considerável de vendas do comércio varejista baseado em lojas físicas.

Uma presença online intencional e meticulosamente construída transmite uma experiência de compra única e apoia um processo de finalização da compra conveniente. Quando as gamas de produtos são adaptadas dinamicamente às necessidades dos clientes, estes serviços tornam-se particularmente inovadores e fáceis de usar pelos clientes.

Os varejistas estão respondendo aos vários desafios através do desenvolvimento de tecnologias que estão tornando todos os caixas automáticos obsoletos. Como efeito colateral, o percurso de compra do cliente na loja, semelhante ao comportamento de navegação na loja online, torna-se transparente para efeitos de análise. Com a introdução generalizada destas tecnologias, o consumidor recebe, em última instância, total liberdade sobre o planejamento, a execução e a finalização da compra. As interações com o cliente são analisadas em tempo real e os potenciais são identificados. Estes são disponibilizados ao cliente em formato multimídia e garantem que o consumidor pode concluir a compra na totalidade e de acordo com a sua satisfação.

No entanto, pode demorar muito mais do que o esperado até que estes sistemas alcancem uma cobertura significativa no mercado varejista. As cadeias de lojas estão se preparando para implementar estas tecnologias, planejando e finalizando agora as medidas necessárias de infraestruturas de TI. Além disso, os clientes ganharão gradualmente acesso a serviços como o “scan-and-go”, o que lhes dará uma maior autonomia na sua experiência de compra. A experiência de compra costumava centralizar

tudo em caixas registradoras problemáticas, mas agora os clientes podem simplesmente ler o código de barras de um artigo com o seu smartphone ou um dispositivo de leitura. Depois, podem colocá-lo no carrinho de compras e finalizar a compra através de um curto processo de pagamento (na aplicação móvel ou através de processos de leitura em zonas de pagamento especiais). Consequentemente, o contato direto com o pessoal local está se tornando uma rara exceção e reproduz a experiência online. A grande maioria dos varejistas confirma que a introdução destes novos processos resulta em riscos consideráveis, como as diferenças de estoque.

A opção Click-and-pick/collect ou a entrega direta das lojas são serviços de conveniência adicionais para compensar perdas mensuráveis na frequência de compras do cliente e diminuições significativas no tamanho do cesto de compras. Além disso, a sua manutenção é cara, são suscetíveis a riscos financeiros adicionais e não minimizam os riscos existentes. Deste modo, as mercadorias (em especial produtos frescos/ultrafrescos ou congelados) que são fornecidas ou recolhidas previamente, devem ser sempre entregues ao cliente com a melhor qualidade possível.

Atualmente, a maioria dos varejistas está investindo de forma consciente para criar uma espécie de experiência de compra “online” para impulsionar as vendas totais nas lojas. No entanto, em última análise, à medida que as lojas evoluem, haverá uma redução significativa na utilização de caixas, embora, curiosamente, o número de funcionários não seja reduzido. Ao invés disto, estes funcionários irão concentrar-se nos desafios associados aos novos serviços.

Além disso, os métodos de pagamento atuais estão sendo progressivamente substituídos. Por exemplo, criptomoedas como o bitcoin e o Ethereum são agora aceites como meio de pagamento por comerciantes selecionados, variando com base em restrições financeiras por região ou país. Cada bitcoin contém o histórico de pagamentos completo, o que significa que pode ser verificado (se existirem instruções especiais para tal) quanto a anomalias ou transações ilegais no processo de pagamento. Esta verificação destina-se a prevenir atividades fraudulentas, como a lavagem de dinheiro. Apesar de todas as mudanças, o comércio varejista baseado em lojas

Diferenças de estoque – o valor chave que sempre foi e continuará a ser um dos maiores desafios para os varejistas.

físicas continuará a dar uma contribuição significativa para as vendas globais no futuro, embora variando de ramo para ramo. Portanto, as soluções atualmente utilizadas para monitorar os processos das lojas devem ser verificadas quanto à sua longevidade. Uma empresa que ainda utiliza uma grande variedade de sistemas com uma lógica de comunicação múltipla e estruturada de forma diferente (que na sua maioria são altamente dependentes de sistemas antigos que não foram atualizados ou substituídos) deve, hoje em dia, questionar seriamente a sua rentabilidade.

Diferenças de estoque

De acordo com o estudo “Pesquisa Nacional de Segurança no Comércio Varejista de 2021/2019” da Associação NRF, os danos causados por perdas de estoque no setor do varejo norte-americano atingiram 1,62% das vendas e prevê-se que ultrapassem 2% das perdas em 2022. As lojas de bricolagem e artigos para o lar, bem como as lojas de roupas, também reportaram as respectivas perdas de estoque. A parte das perdas devidas a ações intencionais por parte de clientes, funcionários, fornecedores e pessoal de serviço subiu para cerca de 3,4 bilhões de dólares. Esta situação acarreta danos económicos devido a perdas de IVA de cerca de 420 milhões de dólares por ano. É evidente que, para poupar custos, o setor do varejo está reduzindo o número de funcionários nas lojas. No entanto, qualquer número reduzido de funcionários requer um investimento significativo em tecnologia para reduzir o risco financeiro adicional.

Várias causas de irregularidades

Vários tipos de irregularidades nos processos de loja conduzem a riscos financeiros. Na atividade diária, existe (além do roubo) uma série de ocorrências comuns que se devem a uma supervisão consciente ou inconsciente. Além disso, existem problemas provocados por ações intencionais ou negligentes de funcionários, prestadores de serviços externos ou processos de entrega ineficientes. As irregularidades podem incluir a falta de formação adequada por parte dos funcionários, artigos não registados ou registados incorretamente no scanner do caixa, reservas incorretas de depósitos, até conteúdos vazios, devoluções ou contabilização insuficiente de recibos gerados no balcão de serviços (carne fresca, queijo, peixe). Outros exemplos incluem a devolução de cheques ou recibos da caixa registadora, bem como o acúmulo inesperado de substituições de preços e/ou descontos na finalização da compra. A não execução adequada destas transações aumenta significativamente o risco financeiro.

Os grupos de produtos suspeitos típicos, que apresentam um risco financeiro particularmente elevado, são os produtos do tabaco, as bebidas alcoólicas, os produtos cosméticos e os produtos não alimentares de preço elevado. Além disso, reservas incorretas ou cancelamentos de cartões de presente ou de crédito, bem como reservas de grupos de mercadorias difíceis, são fontes frequentes de erros que conduzem a perdas financeiras. Além disso, existem outras possíveis irregularidades, tais como o não cumprimento de medidas preventivas de mitigação de riscos.

Retirar prontamente o dinheiro das caixas registadoras reduz o risco financeiro. Em termos estatísticos, a maioria dos assaltos em lojas de varejo ocorre nas duas últimas horas antes do encerramento da loja, motivo pelo qual as retiradas de dinheiro têm de ser realizadas na altura certa para reduzir o impacto potencial das perdas.

Desafios adicionais para o setor do varejo

Neste contexto, tanto a auditoria como as vendas são confrontadas com desafios graves. Estes incluem, por exemplo, a expansão ocasionalmente intensa de muitos grupos varejistas, bem como novos métodos e tecnologias de finalização de compra que estão sendo gradualmente introduzidos pelos varejistas, acarretando um potencial risco financeiro adicional. Também devem ser tidos em conta novos processos ou responsabilidades para os métodos de finalização de compra e a logística comercial, como o auto-pagamento (SCO/leitura independente dos artigos pelo cliente no caixa), o “scan-and-go”, o “click-and-collect” (encomendar um produto na Internet e, mais tarde, ir buscá-lo na loja física) ou a entrega direta. Estes devem ser verificados quanto a irregularidades. Por exemplo, com a introdução da tecnologia scan-and-go, a atenção estará cada vez mais voltada ao consumidor. Estas tecnologias fornecem testes lógicos, mas confiáveis, que vão muito além da análise meramente transacional. A verificação baseada em eventos utiliza informações de sensores diferentes para avaliar transações e não transações e, se necessário, verificá-las antes do cliente sair da loja.

Plataforma para desafios complexos

Tanto a gestão das operações de auditoria como de vendas exigem uma plataforma que lhes permita reduzir a complexidade dos desafios descritos. Além disso, a plataforma deve apoiar de forma confiável a avaliação mais rápida de todos os processos de loja, que é frequentemente exigida pela gestão empresarial, mantendo ao mesmo tempo a mesma quantidade de empregados. Devido aos novos requisitos regulamentares relativos à proteção de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) brasileira, as plataformas antigas representam um

risco financeiro particularmente elevado. A experiência demonstrou que estas não podem nem de perto cumprir os altos requisitos. Neste aspecto, as ferramentas ou soluções de BI desenvolvidas fora dos EUA representam um risco particularmente elevado, uma vez que a privacidade dos dados tem sido sempre um tema com baixa prioridade. Uma violação de quaisquer restrições à privacidade de dados pode ser penalizada com uma quantia significativa normalmente calculada com base no volume de negócios anual. Os danos adicionais à imagem da empresa causados pela comunicação social e as redes sociais são incalculáveis.

As plataformas devem estar alinhadas de forma consistente com as orientações rigorosas, em conformidade com o LGPD brasileira, relativamente às análises de dados necessárias. Isto implica um esforço substancial que não deve ser subestimado e exige as tecnologias mais recentes.

Para reduzir com sucesso os riscos financeiros (tais como perdas de estoque ou transações com pacotes vazios), os auditores, bem como os gestores de loja e regionais, precisam de ter mais visibilidade sobre as operações de loja. Isto implica uma avaliação contínua e em toda a área das transações. Isto é essencial para distinguir

Os novos métodos de finalização de compra incluem:

- **Autopagamento (SCO):** leitura independente dos produtos pelo cliente no caixa
- **Scan-and-go:** leitura contínua durante as compras; na Alemanha, este método é frequentemente combinado com a finalização de compra em terminais de saída específicos e separados
- **Click-and-collect:** encomendar um produto na Internet e, mais tarde, recolhê-lo numa loja física
- **Entrega direta:** este tipo de entrega ocorre a partir de uma dark store ou diretamente da loja

prontamente as transações prejudiciais para o negócio das que são críticas para o negócio. Esta é a única forma de evitar danos subsequentes através do menor tempo possível para agir. A máxima eficiência e a rápida intervenção só podem ser asseguradas por uma plataforma que disponibiliza de forma simples e intuitiva as complexas interrelações das transações aos usuários. Deste modo, impede-se que os riscos financeiros se tornem numa "bola de neve" e, conseqüentemente, que cresçam ainda mais. O acesso contínuo a incidentes críticos para o negócio permite aos usuários tomar medidas proativas e preventivas. Além disso, as transações devem incluir todos os detalhes disponíveis em texto simples. Deve haver uma distinção entre incidentes prejudiciais para o negócio e os que são críticos para o negócio. Os seguintes exemplos são ilustrativos:

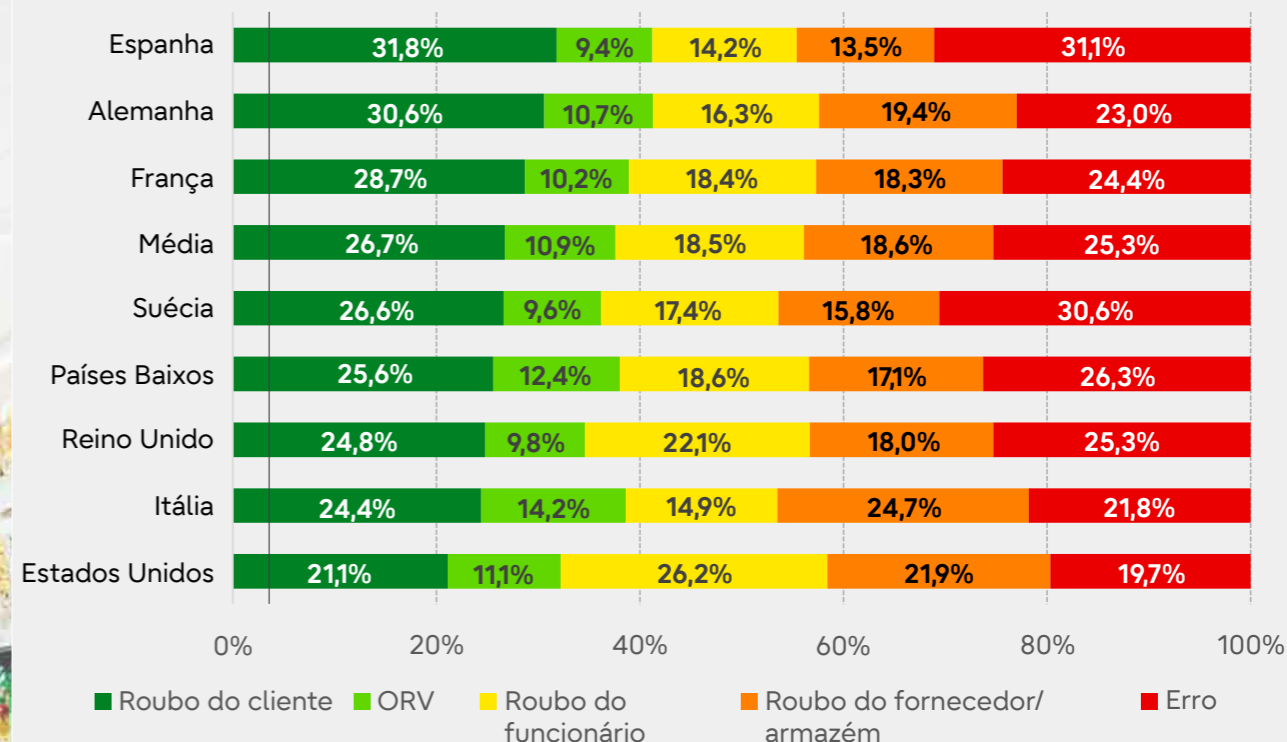
- Motivos pelos quais foi realizada uma transação de devolução ou de desconto
- Elementos suspeitos identificados numa linha de recibo (por ex.: tipo de transação em valor recorrente) ou um recibo criado, por exemplo, fora do horário comercial ou de trabalho
- Transações que foram criadas antes ou depois do incidente

A disponibilização integrada de dados permite que as pessoas responsáveis obtenham e implementem medidas eficazes no mais curto espaço de tempo possível. Isto impede de maneira eficaz que as lojas sofram perdas sensíveis e que poderiam aumentar continuamente de acordo com o princípio da "bola de neve". Um sistema fechado que também garante a conformidade com as rigorosas diretrizes de proteção de dados, como o Fujitsu profit protection, minimiza os riscos legais e os danos à imagem da organização. Neste caso, o principal objetivo é detectar rapidamente irregularidades e encontrar as causas correspondentes. Desta forma, todos os processos de loja podem ser protegidos eficientemente contra perdas, com o objetivo de minimizar os danos aos grupos varejistas. Tal também resulta em melhorar a qualidade do processo e dos dados nas lojas ao nível necessário.

Conceitos de formação modernos necessários

Todos os anos, os varejistas investem até sete dígitos em euros na formação dos seus funcionários. Ao fazê-lo, devem garantir que esta formação se baseia em casos reais em que ocorrem deficiências do processo e que estes casos de utilização sejam consistentemente incluídos nos planos de formação. Neste contexto, as diferenças de estoque revelam um potencial que os varejistas muitas vezes não conseguem aproveitar ao máximo. Todos os atrasos implicam o risco de custos adicionais que, em casos individuais, podem ser insignificantes, mas os valores elevados investidos na formação mostram que estes não podem ser casos isolados. Por isso, é necessária uma gestão moderna da formação com base nos pontos fracos efetivos do processo e nas diferenças de estoque.

Fontes de crimes contra varejistas, EUA e Europa, 2019



O gráfico ilustra as fontes de perdas comerciais nos EUA e na Europa.

Fonte: Centre of Retail Research, Reino Unido. ORV = Criminalidade Organizada no Varejo



Uma abordagem de solução promissora e comprovada

Para cumprir todos os requisitos, é necessária uma abordagem de solução baseada em TI completa e bem planejada, como o Fujitsu profit protection. Deste modo, permite uma monitoração contínua e ininterrupta de todos os processos de loja.

Com o Fujitsu profit protection, os varejistas podem monitorar todas as transações. Por exemplo, todas as transações de venda e em dinheiro, incluindo transações no balcão de atendimento, processos de gestão de dinheiro no back of fice, preços, reduções de preços de mercadorias e gestão de estoque de artigos.

Um painel de controle que visualiza todos os processos serve como interface transparente da solução. Fornece todas as transações críticas para o negócio num local central através de um fluxo de trabalho de comunicação unificado. Além disso, o painel de controle fornece análises ágeis para identificar de forma confiável estruturas que indicam ações intencionais. Também permite que as correlações sejam identificadas e avaliadas com precisão na sua totalidade em múltiplas transações. Caso ocorra repetidamente um comportamento suspeito e crítico para o negócio de qualquer indivíduo, isto pode ser atribuído de forma rápida e clara através do painel de controle.

Outro componente da solução é um Smart Report Engine. Permite a identificação direcionada de um grande número de transações suspeitas em processos de loja, tais como uma transação única e suspeita, ou mesmo diversas transações semelhantes ou idênticas que ocorrem repetidamente num ou mais recibos da caixa registradora. Além disso, a ferramenta reconhece recibos e transações que ocorrem num contexto geral específico, por exemplo, fora do horário normal de funcionamento/abertura da loja ou imediatamente após o início de sessão ou antes de um encerramento da sessão e se tais transações ocorrerem com maior frequência de uma forma semelhante ou idêntica, são identificadas pelo sistema. Também é possível detectar padrões básicos suspeitos nos recibos da caixa registradora, tais como quantias desproporcionais, de forma confiável. Outro ponto é garantir a disponibilidade de mercadorias promocionais ou artigos que estão em falta no momento. Isto deve-se ao fato de só deverem ser vendidos em quantidades típicas para uma família, aumentando a satisfação dos clientes. A ferramenta é caracterizada por uma abordagem de auto-serviço: permite aos usuários autorizados personalizarem os seus próprios conjuntos de regras. E, por último, novas rotinas de teste podem ser verificadas quanto à sua relevância em tempo real através do Smart Report Engine.

Vantagens concretas para o varejo:

Os varejistas beneficiam de inúmeras vantagens ao utilizarem a solução de monitorização:

- Abordagem fundamental para combater ativamente os riscos financeiros de todos os tipos e prevenir de forma consistente as perdas
- Consideração retrospectiva e identificação de fatores responsáveis por danos já ocorridos devido a diferenças de estoque
- Desenvolvimento de medidas preventivas eficazes, identificando com precisão as causas e evitando assim futuras perdas de estoque
- Detecção de pontos fracos nos fluxos de trabalho através da análise da causa raiz
- Elevar todos os processos de loja a um nível de elevada qualidade
- Identificação precisa de dados inconsistentes e das causas correspondentes
- Melhoria significativa na qualidade dos dados nas empresas varejistas

Monitoração ativa dos processos localmente na loja

O Fujitsu profit protection é agora utilizado no comércio varejista em todo o mundo. Como instância central, o Fujitsu profit protection disponibiliza centralmente todas as informações relevantes ao usuário.

Como instância central, o Fujitsu profit protection fornece ao usuário todas as informações que a maioria dos varejistas, até agora, tem reunido meticulosamente (se o fez) de vários sistemas.

O número de lojas que são continuamente verificadas quanto a riscos financeiros e a conformidade do processo com esta solução cresce de forma constante, tendo alcançado um número de volume na casa dos milhares. Os usuários típicos incluem a gerência de operações/vendas da loja (gerência de vendas, gestores regionais, gerência da loja), auditores e/ou a equipe de proteção de lucros.

Em particular, o acesso da gerência da loja ao Fujitsu profit protection permite uma prevenção verdadeiramente ativa. Quaisquer anomalias que o Fujitsu profit protection comunique à gerência da loja permitem tomar medidas imediatas na loja. A minimização consistente da latência, que a experiência demonstrou estar compreendida entre um incidente crítico para o negócio que está sendo comunicado e revisto e a adoção da ação adequada, fornece a base para evitar a repetição de comportamentos disruptivos. O pré-requisito para tal é fornecido pela lógica da plataforma e

pela sua interface intuitiva. São o fator chave no envolvimento ativo dos gerentes de loja para garantir a conformidade do processo e reduzir as perdas.

A experiência revela que após 1 a 2 horas de formação, um funcionário consegue navegar de forma independente na plataforma, avaliar de forma confiável as anomalias do processo e iniciar as medidas apropriadas. O Fujitsu profit protection alcançou uma elevada aceitação e recebeu muitos elogios dos usuários em todas as instalações desde o início. Esta resposta excepcionalmente elevada e rápida por parte dos usuários é o fator mais importante para garantir o cumprimento eficiente e rápido das rotinas prescritas. As empresas varejistas confirmam que, identificando e evitando riscos financeiros, o retorno do investimento é alcançado em menos de um ano após a implementação. A prevenção de perdas é utilizada no comércio varejista para identificar e descobrir ativamente atividades fraudulentas, bem como pontos fracos do processo ao longo de todo o processo da loja. Estes fatores permitem garantir uma vantagem competitiva significativa, apesar dos aumentos de custos e das margens cada vez menores.

Implementação bem-sucedida num importante grupo varejista alemão

Um varejista global de produtos alimentícios da Alemanha já está utilizando com sucesso o Fujitsu profit protection, beneficiando-se, entre outros aspectos, das seguintes vantagens:

- **A consulta multidisciplinar foi um fator significativo para o sucesso do projeto e o cumprimento do cronograma para a implementação mundial.**
- **O aconselhamento constante e o apoio com tempos de resposta curtos durante a implementação permitem um ajuste ágil da lógica da plataforma.**
- **As regras que foram definidas e acordadas em conjunto com a Fujitsu podem ser adaptadas de forma independente e interna na empresa. As configurações específicas do cliente podem ser realizadas de forma autônoma.**
- **Para garantir a qualidade dos processos de loja, o Fujitsu profit protection está sendo implementado em todo o mundo.**
- **Uma interface de usuário intuitiva simplifica a formação de novos usuários.**
- **O Fujitsu profit protection combina uma série de informações de diferentes fontes de dados e fornece ao usuário uma análise de aplicação cruzada.**
- **A filtragem automatizada de transações suspeitas leva a uma auditoria de transações eficiente e permite determinar as medidas apropriadas.**

Principais áreas do Fujitsu profit protection:

Otimização das atividades de formação

As necessidades de formação são identificadas de uma forma mais direcionada e específica para cada problema, o que garante uma alocação otimizada dos orçamentos de formação (um fator de custo importante para os varejistas).

Aumento da qualidade e eficiência do processo

Os processos de loja são ajustados com base no conhecimento das transações que foram identificadas como críticas para o negócio ou prejudiciais para o negócio. Em particular na correta contabilização dos pacotes vazios, os potenciais que conduziram a ajustes poderiam ser identificados muito rapidamente.

Redução das diferenças de estoque

As análises de causa-efeito específicas do produto em caso de aumento das diferenças de estoque permitem reduzir os fatores causais no mais curto espaço de tempo possível.

Identificação rápida de atos fraudulentos

O comportamento prejudicial para o negócio, incluindo os efeitos a longo prazo existentes, é identificado e avaliado no mais curto espaço de tempo possível. A este respeito, para além das transações da caixa registadora, são também verificados os recibos em escala que foram criados em balcões de alimentos frescos e que não foram colocados na caixa registadora. Se estiverem presentes instalações de vídeo, a recuperação de imagens de vídeo específicas da transação na plataforma complementa o ónus da prova.

Redução dos riscos financeiros associados a assaltos criminosos

Monitoração ativa dos fluxos de caixa, por exemplo, para assegurar a retirada periódica de dinheiro antes dos períodos de alto risco, reduzindo o potencial de perda em caso de assalto.

Aumento da qualidade dos dados ao finalizar a compra

Identificação e redução de situações/produtos que requerem entrada manual no caixa.

Atenuação dos riscos financeiros associados a quaisquer regulamentos de privacidade de dados até à LGPD

Juntamente com um parceiro comercial e as autoridades de proteção de dados, foi desenvolvida uma lógica compatível que minimiza o risco financeiro que pode surgir em caso de descumprimento das regras.

Perspectivas futuras

No futuro, os clientes poderão, cada vez mais, realizar a leitura e o processo de pagamento de forma autônoma. O que significa isto para os processos de loja? Como é que a inteligência artificial pode ajudar na detecção de problemas na finalização da compra?

No futuro, os clientes poderão, cada vez mais, Fujitsu, os dados dos sensores gerados pela leitura realizar a leitura e o processo de pagamento de móvel (scan-and-go), os dados de vídeo das forma autónoma. Para garantir a qualidade destes câmaras na caixa e os dados das transações serão processos, também no interesse do cliente, as todos considerados a médio prazo ao identificar informações de vídeo e sensores, por exemplo, comportamentos suspeitos. Ao combinar desempenharão um papel importante na análise diretamente as informações de transmissões

e interpretação dos dados das transações. A de vídeo e transações, a Fujitsu profit protection Fujitsu é um dos líderes de mercado no identifica uma potencial má conduta do cliente desenvolvimento de soluções de IA. Esta nos pontos de autopagamento ou através do experiência será gradualmente incorporada no scan-and-go e notifica os funcionários. Estes desenvolvimento da Fujitsu profit protection. Com podem iniciar "intervenções ligeiras" imediatas e recurso à tecnologia patenteada Merge&Match da chamar a atenção do cliente para pequenos erros. Em particular, os eventos são avaliados para este fim (além das transações clássicas) pela Fujitsu profit protection.

Além disso, outros componentes da transação, por exemplo, dos centros de distribuição ou informação de entrega, são gradualmente tidos em conta e avaliados. Os centros de distribuição e os processos de logística, em particular, são responsáveis por uma média de 18,6% (Centre of Retail Research, Reino Unido) das perdas de varejo em todo o mundo. Estas resultam, por exemplo, de uma recolha incorreta (apropriação indevida) de bens, de danos nos produtos e da perda de mercadoria durante o processo de entrega.

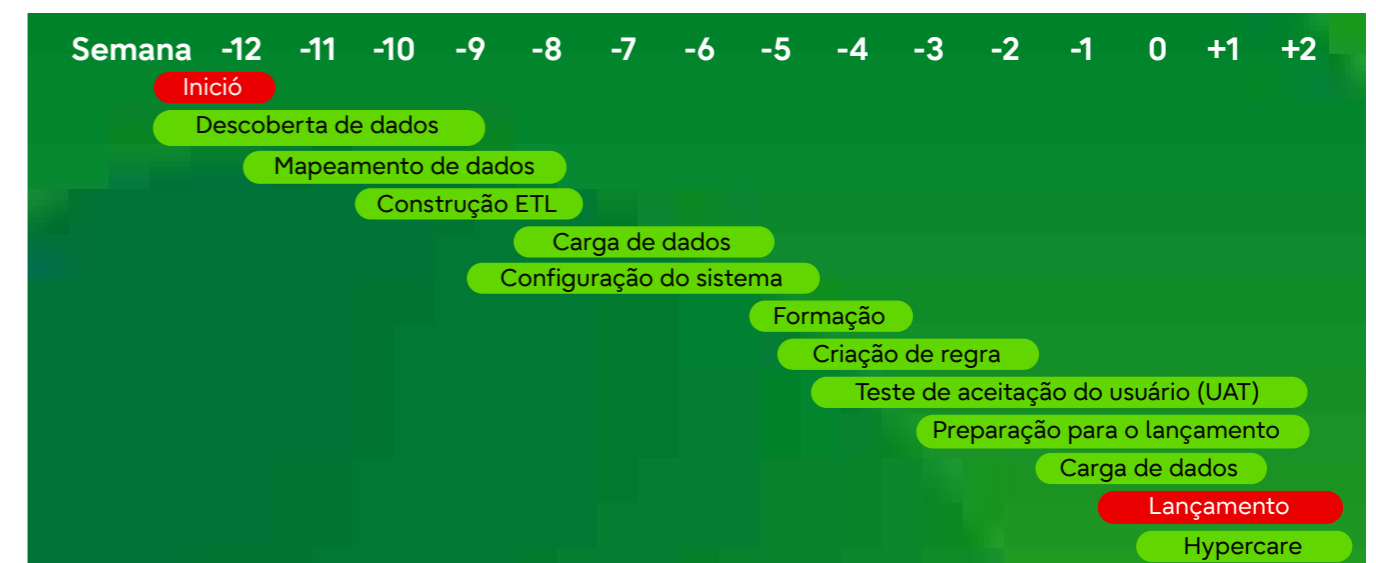
Fujitsu – um parceiro competente para o varejo

Competência e parcerias para o setor do varejo

- Desde 2005 que a Fujitsu oferece soluções sofisticadas aos varejistas que se concentram na identificação de transações suspeitas.
- Desde 2019 O Fujitsu profit protection permite a monitoração de todos os processos da loja (transações em dinheiro, back office, gestão de dinheiro, reduções de preços, entregas, etc.) como parte de uma reformulação completa da plataforma.
- Desde 2022 o Fujitsu profit protection está disponível como versão em nuvem SaaS (Endorsed App).
- Espera-se que o Fujitsu profit protection esteja disponível como uma oferta híbrida em 2023. Isto permite que as infraestruturas instaladas localmente nas lojas estejam ligadas à plataforma central de prevenção de perdas.
- A partir da Alemanha, a equipe de competências do Fujitsu profit protection controla as atividades mundiais com a sua especialização vasta e de longa data.

Fujitsu profit protection – o projeto

O Fujitsu profit protection é uma solução em nuvem SaaS baseada em assinatura. A configuração do projeto está em conformidade com a abordagem recomendada da Fujitsu para um projeto implementado passo a passo e com elevada qualidade nas fases:



Workshop – 1 dia:

“Gestão e monitoração inteligentes dos processos em loja”

Analise connosco o potencial dos seus processos em loja e deixe-nos mostrar-lhe as opções a curto, médio e longo prazo para os preparar para o futuro contra riscos financeiros.

O workshop inclui:

- **Análises 360° dos seus pontos de contacto com o cliente**
- **Agrupamento dos processos em loja e dos seus riscos**
- **Avaliação dos componentes da solução para reduzir os riscos nas lojas:**
 - **Fujitsu profit protection:** Redução das transações críticas para o negócio pelo seu funcionário
 - **ComputerVision@POS:** Redução do comportamento suspeito do cliente no ponto de venda
 - **Supply2POS:** Redução dos riscos de entrega (centros/vias de distribuição)
 - **Discard@POS:** Redução direcionada de custos e anulações
- **Priorização** de componentes
- **Análise do caso de negócio** por componente



Registe-se aqui:
rethink.retail@fujitsu.com

FUJITSU

Interessado em obter consultoria personalizada sobre o Fujitsu profit protection?

Contacte-nos através de rethink.retail@fujitsu.com

Fujitsu

Fujitsu Services GmbH

Tel.: 00800 37210000

Site: fujitsu.com

© 2022 Fujitsu Services GmbH. Todos os direitos reservados. Fujitsu e o logótipo Fujitsu são marcas comerciais registadas da Fujitsu Limited em muitas jurisdições em todo o mundo. Outros nomes de produtos, serviços e empresas aqui mencionados podem ser marcas comerciais da Fujitsu ou de outras empresas. Este documento é atual a partir da data inicial de publicação e está sujeito a alteração pela Fujitsu sem aviso prévio. Este material é fornecido apenas para fins informativos e a Fujitsu não assume qualquer responsabilidade relacionada com a sua utilização.