



Informe técnico

Supervisión activa de los procesos de la tienda en el comercio minorista

**Reducir los riesgos
financieros. Aumentar
la eficiencia.**



Prólogo

Los minoristas se enfrentan al reto de reducir los riesgos financieros de las operaciones en tienda. Esto solo se puede gestionar con una supervisión activa y eficiente de los procesos de la tienda. Por ejemplo, las discrepancias de inventario en América del Norte han sido de miles de millones de dólares durante años. Los minoristas también están experimentando la presión del aumento de los costos de las mercancías y el debilitamiento de los márgenes. La comparativamente elevada rotación del personal de la tienda, el continuo alto nivel de inversión en formación y el enfoque en identificar (en lugar de prevenir) son problemas que caracterizan la estrategia, que hasta ahora ha tenido cierto éxito.

Por esta razón, se necesitan soluciones de TI que supervisen continuamente todas las transacciones de la tienda y proporcionen notificaciones puntuales y dirigidas de procesos críticos para el negocio. Solo cuando se pueden especificar e iniciar medidas de forma muy rápida, se pueden minimizar los riesgos financieros (pérdidas de inventario) y eliminar las debilidades del proceso de forma específica y sostenible. En última instancia, esto también beneficia a la calidad de los datos y permite que las soluciones cumplan con las disposiciones del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) europeo.

Índice

- 02 Prólogo
- 04 Comercio minorista basado en las tiendas, hoy y a medio plazo
- 10 Un enfoque de la solución prometedor y probado
- 12 Monitoreo activo en la tienda de los procesos de campo
- 13 Éxito de implementación en el mayor grupo minorista alemán
- 14 Áreas clave de Fujitsu profit protection
- 16 Una mirada al futuro
- 17 Fujitsu: un socio competente para el comercio minorista
- 18 Taller de 1 día
- 19 Contacto

Comercio minorista basado en las tiendas, hoy y a medio plazo

No es ningún secreto que la industria minorista se está reorganizando actualmente. Los nuevos actores del mercado están cambiando permanentemente la forma en que los clientes consumen. Durante este proceso, estos cambios están sujetos a influencias muy diferentes en función del segmento minorista correspondiente.



Durante décadas, el comercio minorista basado en tiendas ha representado el canal de distribución más exitoso para los minoristas. A pesar de los bajos márgenes y del aumento de los costos, los principios de este canal de distribución no se han cuestionado ni se cuestionarán. Los actores en línea puros, como Amazon, se mueven cada vez más en este canal. Las empresas jóvenes están aprovechando estas estructuras con servicios de entrega rápida y tiendas en línea que están canibalizando un volumen considerable de ventas del comercio minorista.

Una presencia en línea intencionada y meticulosamente diseñada transmite una experiencia de compra única y facilita un proceso de pago cómodo. Cuando las gamas de productos se adaptan dinámicamente a las necesidades de los clientes, estos servicios se vuelven especialmente innovadores y fáciles de usar.

Los minoristas están respondiendo a los múltiples desafíos desarrollando tecnologías que hacen que todos los puntos de caja queden obsoletos. Como efecto secundario, la ruta de compra del cliente en la tienda, similar al comportamiento de navegación en la tienda en línea, se hace transparente para fines de análisis. Con la introducción generalizada de estas tecnologías, el consumidor obtiene una libertad total sobre la planificación, ejecución y finalización de la compra. Las interacciones con los clientes se analizan en tiempo real y se identifican los potenciales. Estos se proporcionan al cliente en formato multimedia y garantizan que el cliente pueda completar la compra en su totalidad y a su entera satisfacción.

Sin embargo, estos sistemas pueden tardar mucho más de lo esperado en alcanzar una cobertura significativa en el mercado minorista. Las cadenas de tiendas se están preparando para implementar estas tecnologías planificando y finalizando las medidas de infraestructuras informáticas necesarias actualmente. Además, los clientes irán accediendo gradualmente a servicios como el de "escanear y pasar", lo que les otorgará una mayor autonomía en su experiencia de compra.

La experiencia de compra solía centrarse en las cajas registradoras problemáticas, pero ahora los clientes solo tienen que escanear el código de barras de un artículo con su smartphone o un

escáner. A continuación, pueden introducirlo en su carrito de la compra y pagar a través de un breve proceso de facturación (en la aplicación móvil o mediante procesos de escaneo en zonas de pago especiales). Por lo tanto, el contacto directo con el personal local se está convirtiendo en una excepción rara y reproduce la experiencia en línea. La gran mayoría de los comerciantes confirman que introducir estos nuevos procesos conlleva riesgos considerables, como diferencias de inventario.

La recogida en tienda o la entrega directa son servicios de conveniencia adicionales para compensar las pérdidas medibles en la frecuencia de compra del cliente y las reducciones significativas en el tamaño de la cesta. Además, su mantenimiento es caro, son susceptibles a riesgos financieros adicionales y no minimizan los riesgos existentes. Por lo tanto, los productos (especialmente los productos frescos/ultrafrescos o los alimentos congelados), que se entregan o preparan con antelación, deben entregarse siempre al cliente con la mejor calidad posible.

Actualmente, la mayoría de los minoristas están realizando inversiones conscientes para establecer algún tipo de experiencia de compra "en línea" que impulse las ventas totales en las tiendas. En última instancia, sin embargo, a medida que las tiendas evolucionen, se producirá una reducción significativa en el uso de cajeros, aunque no se reduce el número de empleados. Pero en su lugar, estos empleados se centrarán en abordar los retos asociados con los nuevos servicios.

Además, en la actualidad se están sustituyendo cada vez más los métodos de pago habituales. Por ejemplo, las criptomonedas como el bitcoin y el ethereum se aceptan ahora como medios de pago por parte de comerciantes seleccionados, que varían en función de las restricciones financieras por región o país. Cada bitcoin contiene el historial de pagos completo, lo que significa que se puede comprobar (cuando existan instrucciones especiales para ello) si hay anomalías o transacciones ilegales dentro del proceso de pago. Esta verificación tiene como objetivo evitar actividades fraudulentas, como el blanqueo de capitales.

A pesar de todos los cambios, el comercio minorista seguirá contribuyendo significativamente a las ventas generales en el futuro, aunque varía de

Diferencias de inventario: la cifra clave que siempre ha sido y seguirá siendo uno de los mayores retos a los que se enfrentan los minoristas.

un sector a otro. Por lo tanto, las soluciones que se utilizan actualmente para supervisar los procesos de las tiendas deberían comprobarse incluso en la actualidad para comprobar su longevidad. Una empresa que todavía utiliza una amplia variedad de sistemas con múltiples lógicas de generación de informes estructuradas de forma diferente (que dependen en gran medida de sistemas heredados que no se han actualizado ni sustituido) actualmente debe cuestionarse seriamente si son rentables.

Diferencias de inventario

Según el estudio "NRF 2021 / 2019 National Retail Security Survey" de la NRF Association, el daño causado por las pérdidas de inventario en el sector minorista norteamericano alcanzó el 1,62 % de las ventas en 2020 e incluso se prevé que supere el 2 % de las pérdidas en 2022. Las tiendas de bricolaje y mejoras para el hogar y los puntos de venta de moda también informaron de las pérdidas de inventario correspondientes. La proporción de pérdidas debidas a acciones intencionadas por parte de clientes, empleados, proveedores y personal de servicio ascendió a unos 3400 millones de dólares. Esto se traduce en daños económicos debidos a pérdidas de IVA de alrededor de 420 millones de dólares al año. Es obvio que el comercio minorista está ahorrando costos al reducir el número de empleados en la tienda.

Sin embargo, cualquier reducción de personal

conlleva una inversión significativa en tecnología para reducir el riesgo financiero adicional.

Diferentes causas de irregularidades

Los diferentes tipos de irregularidades en los procesos de las tiendas conllevan riesgos financieros. En los negocios diarios, se producen (además de robos) una serie de acontecimientos habituales que se deben a una supervisión consciente o inconsciente. Además, hay problemas debidos a acciones intencionadas o negligentes de los empleados, proveedores de servicios externos o procesos de entrega deficientes. Las irregularidades pueden incluir la falta de formación adecuada de los empleados, artículos no registrados o registrados incorrectamente en la caja del escáner, reservas incorrectas de depósitos, incluso contenedores vacíos, devoluciones o contabilidad insuficiente de los recibos generados en el mostrador (carne fresca, queso, pescado). Otros ejemplos incluyen la anulación de cheques o recibos de caja, así como acumulaciones inesperadas de sobreescrituras de precios y/o descuentos en la caja. El incumplimiento de la ejecución adecuada de estas transacciones aumenta significativamente el riesgo financiero.

Los grupos de productos llamativos habituales que conllevan un riesgo financiero particularmente alto son los productos derivados del tabaco, las bebidas alcohólicas, los productos cosméticos y los artículos no alimentarios de precio elevado. Además, las reservas incorrectas o cancelaciones

de tarjetas de regalo o crédito, así como las exigentes reservas de grupos de mercancías, son fuentes frecuentes de errores que conducen a pérdidas financieras. Además, existen otras posibles irregularidades, como el incumplimiento de las medidas preventivas para mitigar riesgos. Retirar efectivo de las cajas registradoras reduce rápidamente el riesgo financiero. Estadísticamente, la mayoría de los robos en el comercio minorista se producen durante las dos últimas horas antes del cierre de la tienda, por lo que el arqueado de caja debe ejecutarse en el momento adecuado para reducir el impacto potencial de las pérdidas.

Otros retos para el comercio minorista

En este contexto, tanto las auditorías como las ventas se enfrentan a retos graves. Entre estos se incluyen, por ejemplo, la expansión ocasionalmente intensa de muchos grupos minoristas, así como nuevos métodos y tecnologías de pago que los minoristas están introduciendo gradualmente, lo que conlleva un potencial adicional de riesgo financiero. También deben tenerse en cuenta nuevos procesos o responsabilidades para los métodos de pago y la logística empresarial, como el pago automático (SCO/escaneado independiente de las mercancías por parte del cliente en la caja de autocobro), el escaneo y la entrega, el servicio de recogida de pedidos (pedido de un producto en Internet y su posterior recogida en la ubicación física de la tienda) o la entrega directa. Debe comprobarse si existen irregularidades. Por ejemplo, con la introducción de la tecnología de "escanear y pasar", la atención se centrará cada vez más en el consumidor. Estas tecnologías proporcionan comprobaciones lógicas, pero fiables, que van un paso más allá del análisis puramente transaccional. La verificación basada en eventos utiliza diferentes datos del sensor para evaluar transacciones y no transacciones y, si es necesario, comprobarlas antes de que el cliente abandone la tienda.

Plataforma para retos complejos

Tanto la auditoría como la gestión de las operaciones de ventas exigen una plataforma que les permita reducir la complejidad de los retos descritos. Además, la plataforma debe apoyar de

forma fiable la evaluación más rápida de todos los procesos de la tienda, que a menudo requiere la dirección corporativa, al tiempo que se mantienen los mismos niveles de personal. Debido a los nuevos requisitos normativos de protección de datos, como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), las plataformas heredadas plantean un riesgo financiero empresarial particularmente alto. La experiencia ha demostrado que ni siquiera pueden llegar a satisfacer las más elevadas exigencias. En este sentido, las herramientas o soluciones de BI desarrolladas fuera de EE. UU. suponen un riesgo especialmente alto, ya que la privacidad de los datos ha sido en todo momento un tema con baja priorización. Una violación de cualquier restricción de privacidad de los datos puede penalizarse con una cantidad significativa que normalmente se calcula en función de la facturación anual. El daño adicional a la imagen de la empresa causado por los medios de comunicación y las redes sociales es incalculable.

Las plataformas deben estar en consonancia con las estrictas directrices, de conformidad con el RGPD de la UE, en lo que respecta a los análisis de datos necesarios. Esto implica una cantidad de esfuerzo que no debe subestimarse y que requiere las tecnologías más actuales.

Para frenar con éxito los riesgos financieros (como las pérdidas de inventario o las transacciones de

Los nuevos métodos de pago incluyen:

- **Self-checkout (SCO):** escaneado independiente de la mercancía por parte del cliente en la caja de autocobro
- **Escanear y pasar:** escaneo continuo durante las compras; en Alemania, este método se combina a menudo con el pago en terminales de caja específicos e independientes
- **Click-and-collect:** hacer un pedido de un producto en Internet y recogerlo más tarde en una tienda física
- **Entrega directa:** este tipo de entrega se realiza desde una tienda oscura o directamente desde la tienda

contenedores vacíos), los auditores, así como los gerentes de tienda y regionales, necesitan tener más visibilidad de las operaciones en tienda. Esto implica una evaluación continua y de ámbito de las transacciones. Esto es esencial para distinguir rápidamente las transacciones perjudiciales para el negocio de las que son críticas para el negocio. Solo así se pueden evitar los daños resultantes en el menor tiempo posible. La máxima eficiencia y la rápida intervención solo pueden garantizarse mediante una plataforma que haga que las complejas interrelaciones de las transacciones estén disponibles para los usuarios de una manera sencilla e intuitiva. Esto también evita los riesgos financieros derivados del “efecto bola de nieve” y, por lo tanto, crece aún más. El acceso continuo a incidentes críticos para la empresa permite a los usuarios tomar medidas proactivas y preventivas. Además, las transacciones deben enriquecerse con todos los detalles disponibles en texto sin formato. Debe haber una distinción entre los incidentes perjudiciales para el negocio y los que son críticos para el negocio. Esto se ilustra con los siguientes ejemplos:

- Razones por las que se realizó una transacción de devolución o descuento
- Elementos llamativos identificados en una línea de recibo (por ejemplo, tipo de transacción en importe recurrente) o un recibo creado, por ejemplo, fuera del horario laboral
- Transacciones creadas antes o después del incidente

El suministro integral de datos permite a las personas responsables derivar y aplicar medidas eficaces en el menor tiempo posible. Esto evita eficazmente que los establecimientos sufran pérdidas que son sensibles y que podrían estar continuamente compuestos de acuerdo con el principio de bola de nieve.

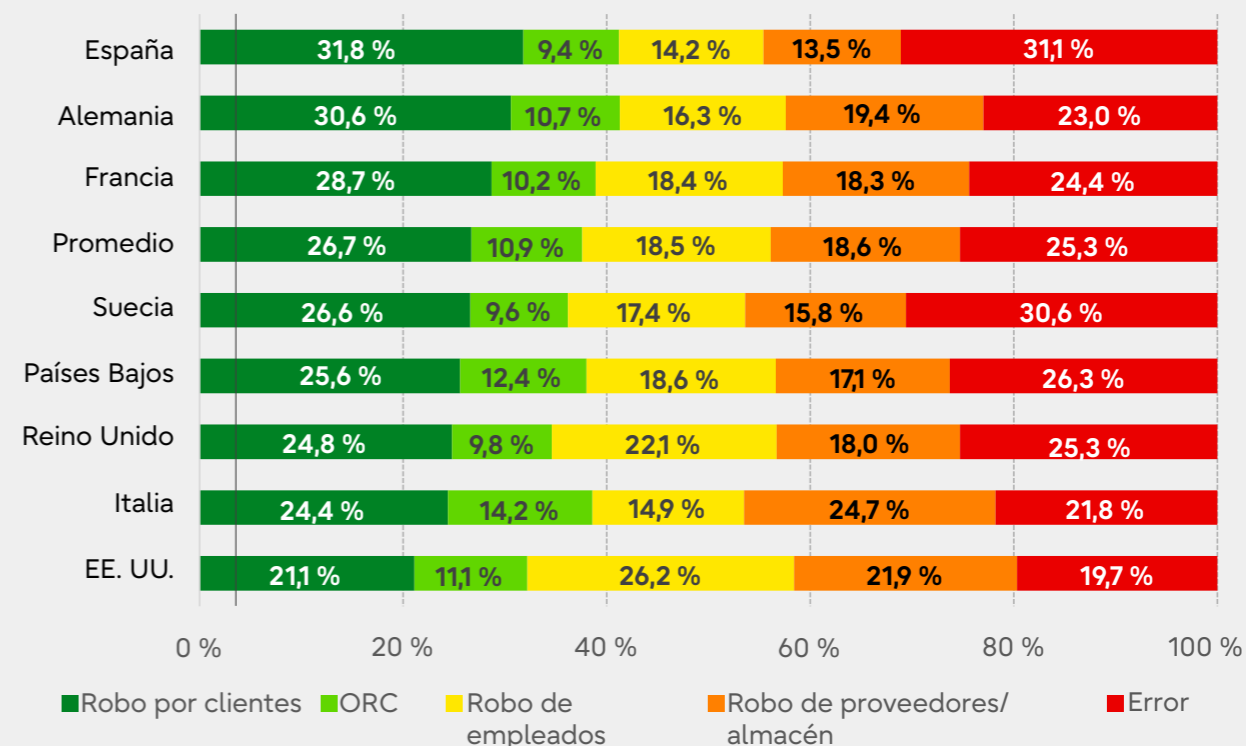
Un sistema cerrado que también garantiza el cumplimiento de las estrictas directrices

de protección de datos de la UE, como Fujitsu profit protection, minimiza los riesgos legales y los daños a la imagen de la organización. El objetivo principal es detectar rápidamente las irregularidades y encontrar las causas correspondientes. De este modo, todos los procesos de la tienda se pueden proteger eficazmente contra pérdidas, con el objetivo de minimizar los daños a los grupos minoristas. Esto también tiene como resultado que la calidad del proceso y de los datos en las tiendas se eleve al nivel necesario.

Se requieren conceptos de formación modernos

Cada año, los minoristas invierten cifras de hasta siete dígitos en euros en la formación de sus empleados. Al hacerlo, deben asegurarse de que esta formación se basa en casos reales en los que se produjeron debilidades en los procesos y que estos casos de uso se incluyan sistemáticamente en los programas de formación. En este contexto, las discrepancias de inventario revelan un potencial que los comerciantes a menudo no aprovechan al máximo. Cada retraso conlleva el riesgo de costos adicionales, que en casos individuales pueden ser insignificantes, pero las elevadas cantidades invertidas en formación demuestran que estos casos no pueden ser aislados. Por lo tanto, se requiere una gestión moderna de la formación basada en las debilidades reales del proceso y las discrepancias de inventario.

Fuentes de crímenes contra minoristas de EE. UU. y Europa en 2019



El gráfico ilustra las fuentes de pérdidas comerciales en EE. UU. y Europa.

Fuente: Centro de Investigación Minorista, ORC del Reino Unido = Delito minorista organizado



Un enfoque de la solución prometedor y probado

Para cubrir todos los requisitos, se necesita un enfoque de la solución basado en TI, integral y bien pensado, como Fujitsu profit protection. Esto permite una supervisión continua y sin problemas de todos los procesos de la tienda.

Con Fujitsu profit protection, los minoristas pueden supervisar todas las transacciones. Por ejemplo, todas las transacciones de ventas y de efectivo, incluidas las transacciones de báscula en el mostrador, los procesos de gestión de efectivo en la trastienda, los precios, las rebajas de productos y la gestión del inventario de artículos.

Un panel de control que visualiza todos los procesos sirve como interfaz transparente de la solución. Proporciona todas las transacciones críticas para el negocio en una ubicación central a través de un flujo de trabajo de informes unificado. Además, el panel de control proporciona análisis ágiles para identificar de forma fiable las estructuras que indican acciones intencionadas. También permite identificar y evaluar con precisión las correlaciones en su totalidad en transacciones múltiples. Si se produce repetidamente un comportamiento sospechoso crítico para el negocio de cualquier persona, se puede asignar de forma rápida y clara a través del panel de control.

Otro componente de la solución es un motor Smart Report Engine. Permite la identificación específica de un gran número de transacciones llamativas en los procesos de la tienda, como una transacción de línea única y llamativa o incluso varias transacciones similares o idénticas que se producen repetidamente en uno o más recibos de caja. Además, la herramienta reconoce recibos y transacciones que se producen en un contexto general específico, por ejemplo, fuera del horario normal de apertura/trabajo de la tienda, o inmediatamente después de un inicio de sesión o antes de un cierre de sesión y si dichas transacciones ocurren con mayor frecuencia en una forma similar o idéntica, son identificadas por el sistema. También se pueden detectar de forma fiable patrones básicos llamativos en los recibos de caja, como cantidades desproporcionadas. Otro aspecto es garantizar la disponibilidad de artículos promocionales o artículos cuya oferta actualmente es escasa. Esto se debe a que solo deben venderse en las cantidades habituales para un hogar, lo que aumenta la satisfacción del cliente.

La herramienta se caracteriza por un enfoque de autoservicio: esto permite a los usuarios autorizados personalizar sus propios conjuntos de reglas. Por último, las nuevas rutinas de prueba, así

como la lógica de umbral, se pueden comprobar en tiempo real con Smart Report Engine.

Ventajas concretas para el comercio:

Los minoristas se benefician de numerosas ventajas al utilizar la solución de monitoreo:

- Enfoque fundamental para contrarrestar activamente los riesgos financieros de todo tipo y prevenir las pérdidas de forma coherente
- Consideración retrospectiva e identificación de los factores responsables de los daños ya ocasionados por las discrepancias de inventario
- Desarrollo de medidas preventivas eficaces mediante la identificación precisa de las causas y, de este modo, la prevención de futuras pérdidas de inventario
- Detección de puntos débiles en los flujos de trabajo mediante el análisis de las causas subyacentes
- Elevamos todos los procesos de la tienda a un nivel de máxima calidad
- Identificación precisa de datos incoherentes, así como las causas correspondientes
- Mejora significativa en la calidad de los datos en las empresas minoristas

Monitoreo activo en la tienda de los procesos de campo

Fujitsu profit protection se utiliza ahora en el comercio minorista de todo el mundo. Como instancia central, profit protection pone toda la información relevante a disposición del usuario de forma centralizada.

Como instancia central, Fujitsu profit protection proporciona al usuario toda la información que la mayoría de los minoristas, hasta ahora, han recopilado cuidadosamente (si es que lo han hecho) desde varios sistemas.

El número de tiendas que se comprueban continuamente en busca de riesgos financieros y el cumplimiento de los procesos con esta solución está creciendo de forma constante y ahora ha alcanzado una numeración de volúmenes en miles. Los usuarios habituales incluyen la gestión de operaciones/ventas en tienda (gestión de ventas, gerentes regionales, administración de la tienda), auditoría y/o el equipo de protección de beneficios. En concreto, el acceso de la administración de la tienda a profit protection permite una prevención verdaderamente activa. Cualquier anomalía de la que los informes de Prevención de Pérdidas informen a la dirección de la tienda permite tomar medidas inmediatas en la planta sin demora. La minimización sistemática de la latencia, que la experiencia ha demostrado que se encuentra entre un incidente crítico para el negocio que se informa y se revisa y la acción apropiada que se deriva, proporciona la base para prevenir el comportamiento perturbador repetido. El requisito para ello lo proporciona la lógica de la plataforma y su UX intuitiva. Son el factor clave

para involucrar activamente a los gerentes de tienda para garantizar el cumplimiento del proceso y reducir las pérdidas.

La experiencia demuestra que tras 1 o 2 horas de formación, un empleado puede navegar por la plataforma de forma independiente, evaluar de forma fiable las anomalías del proceso e iniciar las medidas adecuadas.

Los sistemas de prevención de pérdidas lograron una gran aceptación y elogios de los usuarios en todas las instalaciones desde el principio. Esta respuesta excepcionalmente elevada y rápida por parte de los usuarios es el factor más importante para garantizar de forma rápida y eficiente el cumplimiento de las rutinas prescritas. Las empresas minoristas confirman que solo con identificar y evitar los riesgos financieros, el retorno de la inversión se logra en menos de un año después de la implementación. La prevención de pérdidas se utiliza en el comercio minorista para identificar y descubrir activamente las actividades fraudulentas, así como las debilidades del proceso a lo largo de todo el proceso de la tienda. Estos factores permiten obtener una ventaja competitiva significativa a pesar de los aumentos de costos y la disminución de los márgenes.

Éxito de implementación en el mayor grupo minorista alemán

Un minorista de alimentación mundial de Alemania ya está utilizando con éxito Fujitsu profit protection. Se beneficia, entre otras, de las siguientes ventajas:

- **La consulta multidisciplinar fue un factor importante para el éxito del proyecto y el cumplimiento del calendario de lanzamiento mundial.**
- **El asesoramiento y la asistencia constantes con tiempos de respuesta cortos durante la implementación permiten un ajuste preciso y ágil de la lógica de la plataforma.**
- **Las reglas definidas y acordadas junto con Fujitsu se pueden adaptar de forma independiente e interna dentro de la empresa. Las configuraciones específicas del cliente se pueden realizar de forma autónoma.**
- **Para garantizar la calidad de los procesos de las tiendas, la prevención de pérdidas se está implementando en todo el mundo.**
- **Una interfaz de usuario intuitiva simplifica la formación de nuevos usuarios.**
- **La solución Fujitsu profit protection combina una amplia gama de información de diferentes fuentes de datos y proporciona al usuario un análisis entre aplicaciones.**
- **El filtrado automatizado de transacciones llamativas permite una auditoría eficiente de las transacciones y la determinación de las medidas adecuadas.**

Áreas clave de Fujitsu profit protection:

Optimización de las actividades de formación

Las necesidades de formación se identifican de una manera más específica para cada problema, lo que garantiza una asignación optimizada de los presupuestos de formación (un factor de costo importante para los minoristas).

Aumento de la calidad y la eficiencia de los procesos

Los procesos de la tienda se ajustan en función de la información de las transacciones que se han identificado como críticas para el negocio o perjudiciales para el negocio. Especialmente en la contabilidad correcta de los contenedores vacíos, las posibilidades de que se produjeran ajustes que pudieron identificarse muy rápidamente.

Reducción de las diferencias de inventario

Los análisis de causa-efecto específicos del producto en caso de mayores diferencias de inventario permiten limitar los factores causales en el menor tiempo posible.

Descifrado rápido de actos fraudulentos

Un comportamiento que sea perjudicial para el negocio, incluidos los efectos existentes a largo plazo, se identifica y evalúa en el menor tiempo posible. Aquí, además de las transacciones de caja registradora, también se comprueban los recibos de las básculas que se crearon en los mostradores de alimentos frescos y que no se publicaron en la caja registradora. Si hay instalaciones de vídeo presentes, la recuperación de grabaciones de vídeo específicas de la transacción en la plataforma complementa la carga de la prueba.

Reducir los riesgos financieros asociados a las agresiones penales

Monitoreo activo de los flujos de efectivo, por ejemplo, garantizar la retirada oportuna del efectivo antes de los períodos de alto riesgo reduce la posibilidad de incumplimiento en caso de un robo.

Aumento de la calidad de los datos en caja

Identificación y reducción de situaciones/productos que requieren una contabilización de PLU especialmente frecuente o una introducción manual en la caja.

Mitigar los riesgos financieros asociados con cualquier normativa de privacidad de datos hasta el RGPD/DSGVO

Junto con un socio comercial y las autoridades de protección de datos, se ha desarrollado una lógica compatible que minimiza el riesgo financiero que puede surgir en caso de incumplimiento de las normas.

Una mirada al futuro

En el futuro, los clientes podrán realizar cada vez más el proceso de escaneo y pago de forma autónoma. ¿Qué significa esto para los procesos de la tienda? ¿Cómo puede la inteligencia artificial contribuir a la detección de problemas en la caja?

En el futuro, los clientes serán cada vez más capaces de llevar a cabo el proceso de escaneo y pago de forma autónoma. Para garantizar la calidad de estos procesos, también en interés del cliente, la información del vídeo y de los sensores, por ejemplo, desempeñará un papel importante en el análisis y la interpretación de los datos de las transacciones. Fujitsu es uno de los líderes del mercado en el desarrollo de soluciones de IA. Esta experiencia se incorporará gradualmente al desarrollo de Fujitsu profit protection. Con la tecnología patentada Fujitsu merge&match,

los datos de los sensores generados por el escaneo móvil (escanear y pasar), los datos de vídeo de las cámaras en la caja y los datos de las transacciones se tendrán en cuenta a medio plazo al identificar un comportamiento llamativo. Al relacionar directamente la información de las transmisiones de vídeo y la información de las transacciones, Fujitsu profit protection identifica posibles conductas indebidas de los clientes en los SCO (caja de autocobro) o a través de escaneo y avance y notifica al personal. Estos pueden iniciar "intervenciones suaves" inmediatas y llamar la atención del cliente sobre errores menores. En particular, Fujitsu profit protection evalúa los eventos con este fin (además de las transacciones clásicas).

Además, otros componentes de la transacción, como, por ejemplo, desde los centros de distribución o la información de entrega se tienen en cuenta y se evalúan gradualmente. Los centros de distribución y los procesos logísticos en particular son responsables de una media del 18,6 % (Centro de Investigación Minorista, Reino Unido) de las pérdidas minoristas en todo el mundo. Esto se debe, por ejemplo, a una recogida incorrecta (apropiación indebida) de las mercancías, daños en los productos y pérdida de mercancías durante el proceso de entrega.

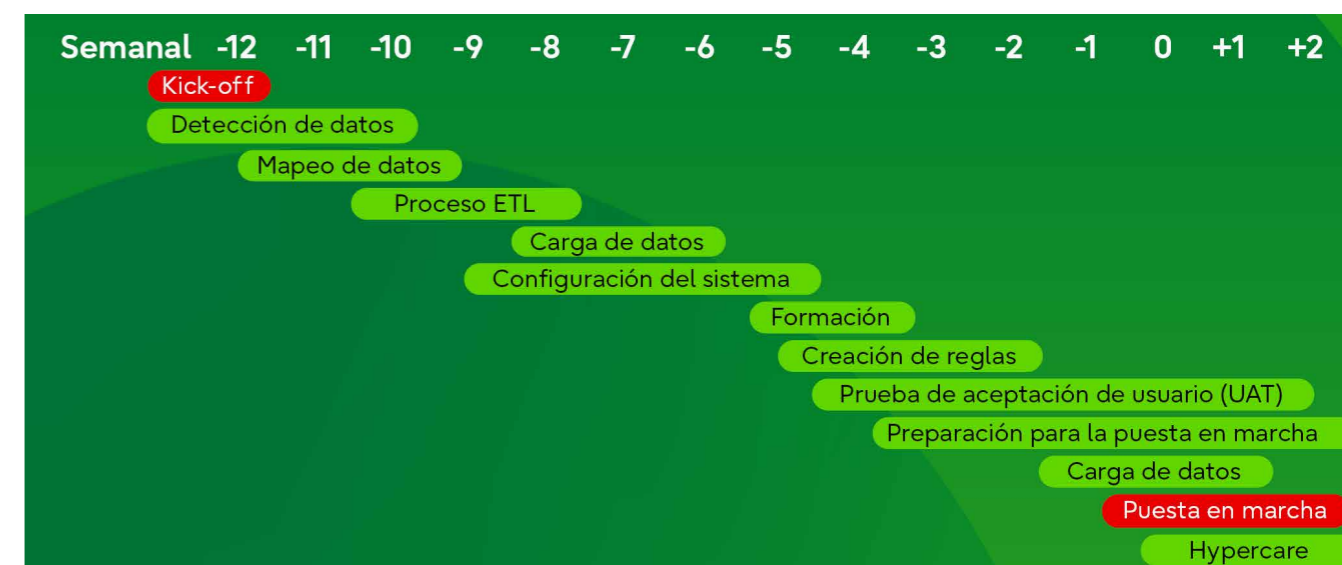
Fujitsu: un socio competente para el comercio minorista

Competencia y asociaciones para el sector minorista

- Desde 2005, Fujitsu ofrece a los minoristas soluciones sofisticadas que se centran en identificar transacciones de caja llamativas.
- Desde 2019, Fujitsu profit protection ha permitido la supervisión de todos los procesos de la tienda (transacciones en efectivo, gestión de efectivo, rebajas, entregas, etc.) como parte de un rediseño completo de la plataforma.
- Desde 2022, Fujitsu profit protection está disponible como versión SaaS en la nube (aplicación aprobada).
- Se espera que Fujitsu profit protection esté disponible como una oferta híbrida en 2023. Esto permite que la lógica de visión artificial (IA) instalada localmente en las tiendas se conecte a la plataforma central de prevención de pérdidas.
- Desde Alemania, el equipo de expertos en prevención de pérdidas de Fujitsu profit protection controla las actividades mundiales con su amplia y larga experiencia.

Fujitsu profit protection: el proyecto

Fujitsu profit protection es una solución SaaS en la nube basada en suscripciones. La configuración del proyecto se ajusta al enfoque recomendado por Fujitsu para un proyecto que se implementa paso a paso y con gran calidad en todas las fases:



Taller de 1 día:

“Gestión inteligente y monitoreo de procesos en tienda”

Analice con nosotros el potencial de sus procesos en la tienda y permítanos mostrarle las opciones a corto, medio y largo plazo para protegerle de riesgos financieros. El taller incluye:

- **Análisis de 360° de los puntos de contacto de sus clientes**
- **Ruptura de los procesos en la tienda y sus riesgos**
- Evaluación de los componentes de la solución para reducir los riesgos en las tiendas:
 - **Fujitsu profit protection:** Reducción de las transacciones críticas para el negocio por parte de su empleado
 - **ComputerVision@POS:** Reducción del comportamiento llamativo de los clientes en el punto de venta
 - **Supply2POS:** Reducción de los riesgos de entrega (centros de distribución/rutas)
 - **Discard@POS:** Reducción específica de costos y cancelaciones
- **Priorización de componentes**
- **Consideración del modelo de negocio por componente**



Registrarse aquí:
rethink.retail@fujitsu.com

FUJITSU

¿Le interesa obtener asesoramiento personalizado sobre Fujitsu profit protection?

Póngase en contacto con nosotros en

 rethink.retail@fujitsu.com

o visítenos en nuestro sitio web



<https://www.fujitsu.com/global/services/application-services/...sap...>

Fujitsu

Fujitsu Services GmbH

Tlf.: 00800 37210000

Sitio web: [fujitsu.com](https://www.fujitsu.com)

© 2023 Fujitsu Services GmbH. Reservados todos los derechos. Fujitsu y el logotipo de Fujitsu son marcas registradas de Fujitsu Limited en muchas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de productos, servicios y empresas mencionados en este documento pueden ser marcas comerciales de Fujitsu u otras empresas. Este documento está actualizado a partir de la fecha inicial de publicación y está sujeto a cambios por parte de Fujitsu sin previo aviso. Este material se proporciona únicamente con fines informativos y Fujitsu no asume ninguna responsabilidad relacionada con su uso.