

Zusammenfassung



Kunde

Lowe's Foods

Branche

Lebensmittelhandel

Herausforderung

Mit zunehmender Unternehmensgröße brauchte Lowe's Foods eine fortschrittliche Softwarelösung, die dazu beitrug, die hohen Ansprüche seiner Kunden an Qualität und Einkaufserlebnis langfristig zu erfüllen.

Vorteile/Ergebnisse

- 76 % weniger Stornierungen pro Jahr
- Hunderttausende US-Dollar an Verlusten vermieden dank mehr Transparenz und Verantwortlichkeit

Lösung

- Workcloud Actionable Intelligence Sales Module

Lowes Foods reduziert Stornierungen um 76 % und mindert das Risiko mit Workcloud Actionable Intelligence

Lowes Foods ist ein regionaler Lebensmittelhändler mit Niederlassungen in den US-Bundesstaaten Virginia, Georgia, North Carolina und South Carolina. Mit etwa 150 Filialen in lokaler Hand und über 1 Milliarde US-Dollar Umsatz ist Lowe's einer der größten Lebensmittelhändler in der mittelatlantischen Region der USA.

Als Lebensmittelhändler, der sich gesellschaftlich intensiv engagiert, investiert Lowe's Foods umfassend in ein optimales Einkaufserlebnis für seine Kunden.

Herausforderungen des Unternehmens

Wie bei allen Lebensmittelhändlern sind auch bei Lowe's Foods Verluste aufgrund von Betrug und Nichteinhaltung von Vorschriften ein Problem. Lebensmittelhändler leiden unter hohen Bestandskosten, und da zudem viele ihrer Produkte lebensnotwendig sind, stellen sie äußerst beliebte Ziele für Betrugsversuche dar. Daher brauchte das Sicherheitsteam dringend ein Softwareprodukt, das ihnen hilft, Verlustursachen sowohl zu identifizieren als auch schnell zu beseitigen.

Lösungssuche

Nach einem umfassenden Auswahlprozess entschied sich Lowe's Foods für das Workcloud Actionable Intelligence Sales Module zur Ablösung seines vorhandenen EBR-Tools für die ausnahmenbasierte Berichterstellung. Die Benutzerfreundlichkeit der Workcloud Actionable Intelligence-Lösung, der erstklassige Kundenservice, die schnelle Implementierung und der Einsatz gezielter Maßnahmenempfehlungen, die direkt an die zuständigen Personen gesendet werden, gaben den Ausschlag für die Entscheidung.

„Wir sahen uns eine Reihe von unterschiedlichen Lösungen zur Aufwertung unserer Services und Angebote an und stellten fest, dass Workcloud Actionable Intelligence unsere Anforderungen am besten erfüllt“, sagte Tony Hiatt, Manager of Investigations bei Lowe's Foods. „Das Produkt ist sehr intuitiv, und der Einarbeitungsaufwand ist minimal. Schon nach drei Tagen hatten wir unsere Daten in die Lösung importiert und waren einsatzbereit. Dank dem beachtlichen Kundenservice von Zebra sahen wir sofort Verbesserungen in unseren Geschäftsabläufen, und davon profitierten auch unsere Kunden.“

Innerhalb weniger Tage nach seiner Implementierung machte das Modul das Sicherheitsteam von Lowe's Foods auf Trends und Muster in unrentablen Bereichen aufmerksam – darunter hohe Verlustraten, Verarbeitungsfehler und mehr – und stellte zugleich Best Practices zur Behebung der Probleme bereit.

Betrug und Compliance-Verstöße: Stornieren der Stornierungen

Lowes Foods hat mithilfe des Workcloud Actionable Intelligence Sales Module bereits zahlreiche bemerkenswerte Erfolge erzielt. Es ermöglicht eine Detailanalyse einzelner Funktionen, wie etwa Stornierungen, die auf Korrekturen von versehentlichen Buchungen oder auch auf die Vertuschung von Diebstahl zurückzuführen sein können. Lowes Foods begann damit, sämtliche Stornierungen zu überwachen, vor allem solche an Selbstbedienungskassen, an denen die Mitarbeiter verpflichtet sind, alle von ihnen durchgeführten Stornierungen zu protokollieren. Dank Workcloud Actionable Intelligence wurden sowohl Betrugsfälle als auch Compliance-Verstöße aufgedeckt und entsprechende Maßnahmen ergriffen.

Letztlich war Lowes Foods in der Lage, Stornierungen im Lauf eines Jahres um 76 % zu reduzieren. In den Worten des Direktors für Filialabläufe bei Lowes Foods bedeutet dies „76 % weniger Fälle, in denen Kunden in der Schlange darauf warten, dass eine Stornierung korrigiert wird.“ Die Untersuchung von Stornierungen läuft weiterhin.

Betrug: der Kool-Aid-Bandit

Workcloud Actionable Intelligence half Lowes Foods auch, betrügerische Transaktionen an SB-Kassen zu erkennen. Bei seiner Bereitstellung machte es das Sicherheitsteam auf mehrere kleinere Transaktionen mit derselben Debitkarte, in derselben Filiale und für denselben Artikel aufmerksam: eine gemischte Packung des Getränkepulvers Kool-Aid. Das Überwachungsvideo zeigte einen Kunden, der sich mit einem vollen Einkaufswagen der SB-Kasse näherte, das Kool-Aid scannte und dann andere Waren einpackte, nachdem er einige Pennies bezahlt hatte. Der sogenannte „Kool-Aid-Bandit“ wurde beim nächsten Besuch in seiner örtlichen Filiale gestellt und musste eine Entschädigung in Höhe von über 1.000 US-Dollar zahlen. Mit den Tools der Workcloud Actionable Intelligence-Lösung kann Lowes Foods heute im gesamten Unternehmen Betrug an Selbstbedienungskassen aufdecken und verhindern.

Compliance-Verstoß: Avocados aus dem Nichts

Lowes Foods konfigurierte das Workcloud Actionable Intelligence Sales Module auch dafür, nach Compliance-Verstößen Ausschau zu halten. Bei einem besonders eindrücklichen Vorfall hatte ein Kassensmitarbeiter den PLU-Code für Avocados (4046) versehentlich als Menge eingegeben, also 4.046 Avocados im Wert von über 8.000 US-Dollar berechnet. Der Mitarbeiter bemerkte den Fehler zwar, leistete sich aber beim Versuch, ihn zu korrigieren, einen weitaus schwerwiegenden Fehlgriff. Statt die Avocados zu stornieren, verbuchte er sie als Retoure. Dies hatte zwei ernsthafte Folgen:

1. Der Obst- und Gemüseabteilung der Filiale wurden über 8.000 US-Dollar für die Retoure in Rechnung gestellt.
2. In der Bestandsliste der Abteilung wurde ein Fehlbestand von 4.046 Avocados verzeichnet. Das Bestandsauffüllungssystem interpretierte dies als Bestandsmangel und bestellte einen kompletten Neubestand an Avocados, was zusätzliche Kosten verursachte.

Das Workcloud Actionable Intelligence Sales Module übermittelte eine vollständige Beschreibung des Problems an das Sicherheitsteam von Lowes Foods, das sofort eingriff, um die fehlerhafte Rückerstattung umzukehren und die Bestandsauffüllung für die Avocados zu stornieren. Angesichts dieses Vorfalls stellte das Sicherheitsteam auch die Frage, warum das POS-System eine derart große Buchung überhaupt zugelassen hatte, obwohl keine der Filialen eine solche Menge an Avocados auf Lager hatte. Letztlich erlitt Lowes dank der Workcloud Actionable Intelligence-Lösung keine finanziellen Verluste aufgrund des Vorfalls, und es wurden Maßnahmen ergriffen, um solche fragwürdigen POS-Buchungen in Zukunft zu verhindern.

Betrug: ins eigene Fleisch geschnitten

Um den Verlust von Fleischprodukten zu reduzieren, half das Customer Success Team von Workcloud Actionable Intelligence dem Sicherheitsteam von Lowes Foods bei der Entwicklung eines Algorithmus, der auf Fleischkäufe an SB-Kassen mit ungewöhnlich niedrigem Preis hinweist. Der Algorithmus analysierte Einkäufe und meldete dem Sicherheitsteam schon bald einen Mitarbeiter, bei dem solche geringwertigen Fleischkäufe gehäuft vorkamen.





„[76 % weniger Stornierungen bedeutet] 76 % weniger Fälle, in denen Kunden in der Schlange darauf warten, dass eine Stornierung korrigiert wird.“

– Direktor für Filialabläufe,
Lowe's Foods

Bei einer Untersuchung mit Befragung des Mitarbeiters gab dieser zu, Steaks im Wert von mehreren Hundert US-Dollar gestohlen zu haben. Dazu hatte er Preisschilder von geringwertigen Artikeln auf den Fleischpackungen angebracht und diese an der SB-Kasse gescannt. So konnte er teure Artikel zu einem Bruchteil des eigentlichen Preises kaufen. Der Mitarbeiter wurde entlassen und musste Entschädigung leisten. Das Sicherheitsteam von Lowe's Foods setzt heute einen anderen, ähnlichen Algorithmus ein, um hochpreisige Produkte zu identifizieren, die mit Preisschildern aus der Bäckereiabteilung versehen wurden. In Kombination tragen all diese Muster zu einer deutlichen Minderung des Risikos bei.

Compliance-Verstoß: alles hat seine Zeit

Wie viele Einzelhändler in den USA darf Lowe's Foods Alkohol nicht vor einer bestimmten Tageszeit verkaufen. Das Problem bestand darin, dass bisweilen Online-Bestellungen, die Alkohol enthalten, früher abgewickelt werden müssen. Falls ein Servicemitarbeiter beim Zusammenstellen einer Bestellung vor 7 Uhr morgens Alkohol scannt, wird der Scanvorgang vom Kassensystem zurückgewiesen. Es liegt nun in der Verantwortung des abwickelnden Mitarbeiters, dies zu berücksichtigen und den Alkohol der Kundenbestellung später erneut hinzuzufügen.

Leider übersehen viele Mitarbeiter die entsprechenden Fehlermeldungen und fahren mit dem Scannen der restlichen Waren für die Kundenbestellung fort. Die Folge: Der Alkohol wird mit der Bestellung ausgeliefert, ohne bezahlt worden zu sein. Zahlreiche solcher Vorfälle summierten sich für Lowe's Foods auf mehrere tausend US-Dollar.

Nachdem das Sicherheitsteam von Lowe's Foods auf dieses Problem aufmerksam gemacht worden war, erarbeitete es zusammen mit dem Customer Success Team von Workcloud Actionable Intelligence einen Algorithmus, der alle Transaktionen meldet, bei denen Alkohol vor der zulässigen Uhrzeit gescannt wurde. Dadurch kann das Sicherheitsteam schnell und einfach feststellen, ob das richtige Verfahren befolgt wurde, und gegebenenfalls eingreifen.

Vorausschauend

Lowe's Foods konnte seit der Bereitstellung der Workcloud Actionable Intelligence-Lösung einen deutlichen Rückgang bei Betrugsfällen und Compliance-Verstößen vermelden, da Verantwortlichkeit und Problembewusstsein gestiegen sind. Das Unternehmen setzt das Workcloud Actionable Intelligence Sales Module weiterhin ein, um Risiken zu reduzieren und neue Methoden zur weiteren Verbesserung des Kundenerlebnisses zu identifizieren.

Weitere Informationen auf zebra.com/actionable-intelligence



Zentrale Nordamerika und
Unternehmenszentrale
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Zentrale Asien-Pazifik
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Zentrale EMEA
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Zentrale Lateinamerika
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com

ZEBRA und der stilisierte Zebra-Kopf sind Marken von Zebra Technologies Corp., die in vielen Ländern weltweit eingetragen sind. Alle anderen Marken sind im Besitz der jeweiligen Eigentümer. © 2023 Zebra Technologies Corp. oder verbundene Unternehmen. 07/28/2023.