

Synthèse



Client

Lowes Foods

Secteur d'activité

Enseigne d'alimentation

Le défi

Au fur et à mesure que l'enseigne se développait, Lowes Foods avait besoin d'une solution logicielle avancée qui l'aiderait à maintenir la qualité de son service et l'expérience client locale que ses consommateurs méritaient.

Avantages/Résultats

- Réduction de 76 % du nombre d'annulations en l'espace d'un an
- Des centaines de milliers de dollars de pertes évitées grâce à une meilleure visibilité et une plus grande responsabilité

Solution

- Workcloud Actionable Intelligence Sales Module

Lowes Foods réduit le nombre d'annulations de 76 % et atténue les risques grâce à Workcloud Actionable Intelligence

Lowes Foods est une enseigne d'alimentation régionale installée dans les États de Virginie, de Géorgie, de Caroline du Nord et de Caroline du Sud (États-Unis). Détenue et exploitée localement, avec environ 150 magasins et un chiffre d'affaires de plus d'un milliard de dollars, Lowes est l'une des plus grandes enseignes du secteur dans les États Mid-Atlantic.

Clairement attachée à sa communauté de clients, Lowes Foods investit considérablement pour s'assurer qu'ils bénéficient d'une expérience optimale en magasin.

Défis de l'entreprise

Comme toutes les enseignes d'alimentation, Lowes Foods connaît des pertes dues à la fraude et à la non-conformité. En effet, ces exploitations souffrent de coûts d'inventaire élevés et, puisque beaucoup de leurs produits sont essentiels, ils sont la cible des fraudeurs. Pour l'équipe de Lowes chargée de la protection des actifs, il était donc indispensable d'avoir un logiciel permettant d'identifier et de résoudre rapidement les sources de pertes.

À la recherche d'une solution

Après un long processus de comparaison et de sélection, Lowes Foods a choisi Workcloud Actionable Intelligence Sales Module pour remplacer son outil de création de rapports en fonction des exceptions (EBR). Plusieurs facteurs ont été décisifs, notamment la facilité d'utilisation de la solution Workcloud Actionable Intelligence, l'excellence du service clientèle, la rapidité du processus de mise en œuvre ou encore l'utilisation d'actions prescriptives ciblées envoyées directement aux parties prenantes.

« Nous avons étudié de nombreuses solutions pour nous aider à améliorer nos offres et nos services : nous nous sommes rendu compte que Workcloud Actionable Intelligence répondait le mieux à nos besoins », a expliqué Tony Hiatt, responsable des enquêtes chez Lowes Foods. « Le produit est très intuitif, et ne nécessite qu'un temps de formation minime. Nous avons été opérationnels dans les trois jours qui ont suivi le chargement de nos données dans la solution. Avec l'incroyable service clientèle de Zebra, nous avons pu constater des résultats immédiats en termes de gestion d'entreprise. C'est désormais à notre tour de fournir cette expérience améliorée à nos clients. »

Quelques jours après sa mise en œuvre, le module a commencé à alerter les équipes de protection des actifs de Lowes Foods sur les tendances et les modèles relatifs aux pertes de profit, les erreurs de processus par exemple, tout en recommandant les meilleures pratiques appropriées pour les résoudre.

Fraude et non-conformité : les annulations, c'est terminé

Grâce au Workcloud Actionable Intelligence Sales Module, Lowes Foods a déjà connu de nombreuses et belles réussites. Le module permet une analyse complète des fonctions individuelles (par exemple, les annulations) qui peuvent être dues à une erreur de saisie en caisse ou utilisées pour dissimuler un vol. Lowes Foods a alors commencé à contrôler toutes les annulations, en particulier aux caisses automatiques où les collaborateurs devaient garder une trace de tous les incidents de ce type rencontrés. Des incidents de fraude et de non-conformité ont été découverts suite à cet examen minutieux réalisé avec Workcloud Actionable Intelligence, et les mesures appropriées ont été prises.

Finalement, Lowes Foods a pu réduire le nombre d'annulations de 76 % en l'espace d'un an. Pour le responsable des opérations en magasin de Lowes Foods, « ce sont autant d'occasions évitées où un client doit faire la queue parce qu'un collaborateur corrige une annulation ». L'examen et la vérification des annulations sont toujours en cours.

Fraude : le cas « Kool-Aid Bandit »

Workcloud Actionable Intelligence a également aidé Lowes Foods à détecter des transactions frauduleuses aux caisses en libre-service. Une fois déployée, elle a signalé aux équipes de protection des actifs que plusieurs transactions peu importantes, toutes avec la même carte de débit, étaient effectuées dans le même magasin et pour le même article : un mélange de boissons très spécifique de la marque Kool-Aid. Sur les images de vidéosurveillance, on pouvait voir un client s'approcher de la caisse en libre-service avec un chariot rempli, scanner le mélange Kool-Aid en question, puis mettre tous les autres articles dans des sacs et quitter le magasin après avoir payé ce que la machine réclamait, à savoir seulement quelques centimes. Surnommé le « Kool-Aid Bandit », l'individu a été appréhendé la fois suivante à son entrée dans le magasin local, et a été contraint de payer un dédommagement de plus de mille dollars. La solution Workcloud Actionable Intelligence a fourni à Lowes Foods des outils qu'elle peut à présent utiliser pour détecter et mettre un terme aux fraudes aux caisses en libre-service dans l'ensemble de son organisation.

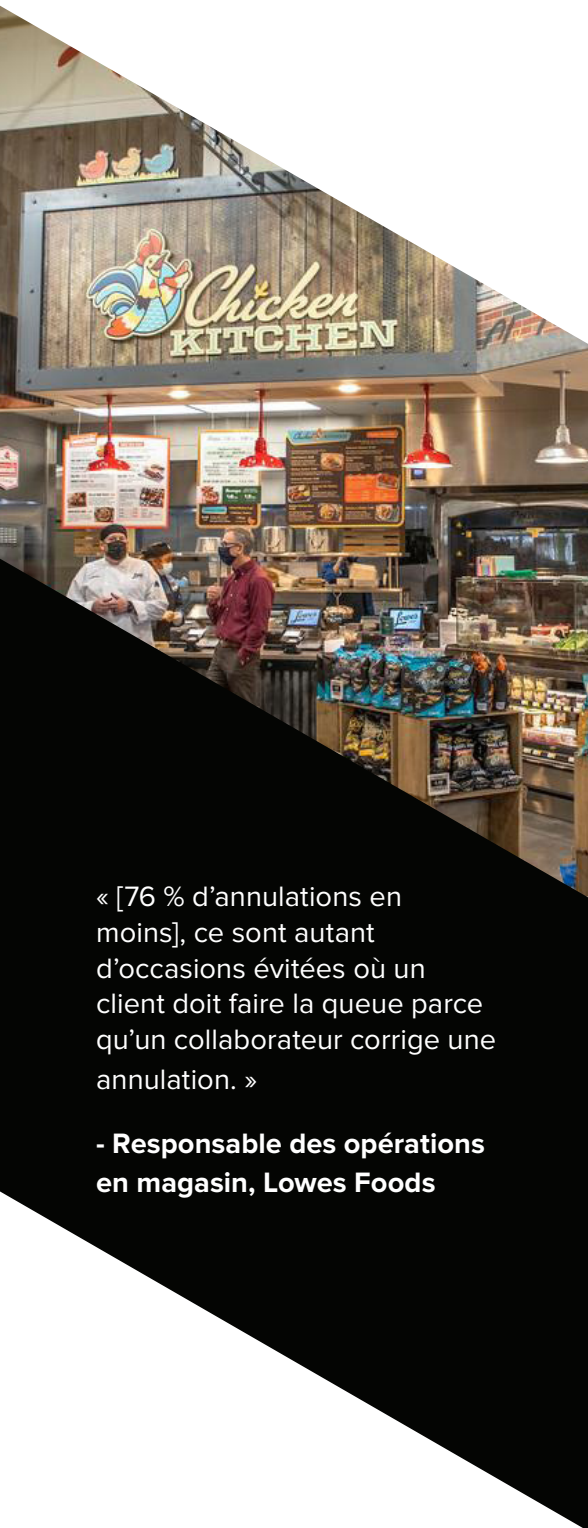
Non-conformité : des avocats et des tracas

Lowes Foods a configuré le Workcloud Actionable Intelligence Sales Module pour surveiller également les cas de non-conformité. Un jour, un collaborateur a entré le code PLU relatif aux avocats (4046) en tant que quantité achetée par le client, soit 4 046 avocats, pour un coût dépassant les 8 000 \$. Il s'est rendu compte de son erreur, mais il en a commis une encore plus grave en tentant de la corriger. Au lieu d'annuler les avocats, il les a remboursés en tant que retour de produit alimentaire. Cette action a eu deux répercussions majeures :

1. Plus de 8 000 \$ ont été facturés au rayon des produits frais du magasin au titre du remboursement.
2. 4 046 avocats ont été retirés du stock de fruits et légumes du magasin. Prenant cela pour une rupture de stock, le système de réapprovisionnement de l'enseigne a passé commande pour reconstituer le stock, ce qui a encore alourdi la facture.

Le Workcloud Actionable Intelligence Sales Module a envoyé une description complète de l'erreur au service de protection des actifs de Lowes Foods, qui est intervenu pour annuler à la fois le faux remboursement et le réapprovisionnement. Cet incident a également amené le service à se demander pourquoi son système point de vente autorisait un tel achat, alors qu'aucun des magasins de l'enseigne ne disposait d'autant d'avocats. Finalement, grâce au déploiement de la solution Workcloud Actionable Intelligence, Lowes n'a subi aucune perte financière à la suite de l'incident, et des mesures permanentes ont été prises pour atténuer de nouveaux risques liés au fonctionnement parfois douteux des points de vente.





« [76 % d'annulations en moins], ce sont autant d'occasions évitées où un client doit faire la queue parce qu'un collaborateur corrige une annulation. »

- Responsable des opérations en magasin, Lowes Foods

Fraude : la véritable valeur des steaks cachée

Pour limiter les pertes concernant les produits carnés, l'équipe dédiée à la réussite des clients avec Workcloud Actionable Intelligence a aidé la protection des actifs de Lowes Food à mettre en place un algorithme qui signale les achats de viande en libre-service dont le prix est étrangement bas. L'algorithme a analysé les achats et a rapidement signalé à l'équipe de protection des actifs qu'un collaborateur avait effectué un grand nombre d'achats de viande de faible valeur. Suite à l'enquête et à un entretien avec le collaborateur, ce dernier a avoué avoir volé des steaks d'une valeur de plusieurs centaines de dollars. Il collait des étiquettes de prix vraiment bas sur les emballages et payait le montant correspondant à la caisse, ce qui lui permettait d'acheter des coupes d'une certaine valeur pour une fraction du prix normal. Il a été licencié et contraint de dédommager le magasin. L'équipe de protection des actifs dispose désormais d'un autre algorithme similaire pour identifier les fraudeurs qui tentent de faire passer des articles coûteux avec des étiquettes de pâtisseries. Lorsqu'elles sont combinées, ces solutions continuent d'atténuer les risques importants.

Non-conformité : il y a un temps pour tout

À l'instar de nombreuses enseignes du secteur, Lowes Foods n'est pas autorisé à vendre de l'alcool avant une heure spécifique de la journée. Malheureusement, certaines commandes en ligne doivent être exécutées avant cette heure, et il arrive qu'elles contiennent de l'alcool. Si le collaborateur en magasin scanne de l'alcool avant 7 heures du matin, la caisse génère une erreur. Il doit donc analyser sa commande et ajouter l'alcool à un autre moment de la journée.

Pourtant, de nombreux collaborateurs ne faisaient pas attention aux messages d'erreur et continuaient de scanner le reste des commandes des clients. L'alcool n'était donc pas facturé et le client repartait avec, gratuitement. Tous ces incidents ont entraîné des pertes s'élevant à plusieurs milliers de dollars pour Lowes Foods.

Une fois informée de cet incident, le service de protection des actifs de Lowes Foods a travaillé avec l'équipe dédiée à la réussite des clients avec Workcloud Actionable Intelligence pour créer un algorithme qui signale les transactions lorsque de l'alcool est scanné avant les heures autorisées. Cette alerte permet au service de protection des actifs de vérifier rapidement et facilement si le protocole en question a été suivi et d'intervenir si nécessaire.

Le regard tourné vers l'avenir

Lowes Foods a constaté une baisse significative des cas de fraude et de non-conformité depuis le déploiement de la solution Workcloud Actionable Intelligence : la responsabilité et la sensibilisation ont augmenté. L'enseigne continue de tirer profit du Workcloud Actionable Intelligence Sales Module pour atténuer les risques et identifier de nouveaux moyens d'améliorer l'expérience client à l'avenir.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur zebra.com/actionable-intelligence



**Siège social général et siège
Amérique du Nord**
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Siège Asie-Pacifique
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

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

Siège Amérique latine
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com

ZEBRA et la tête de zèbre stylisée sont des marques commerciales de Zebra Technologies Corporation, déposées dans de nombreux pays. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. ©2023 Zebra Technologies Corporation et/ou ses sociétés affiliées. 28/07/2023.