



Bewältigung von unerwarteten Bedarfsspitzen mit Zebra Prescriptive Analytics



Zebra
Prescriptive Analytics™
Powered by Zebra Savanna™

Bewältigung von unerwarteten Bedarfsspitzen mit Zebra Prescriptive Analytics

Wirklich erfolgreiche Einzelhändler verstehen, wie wichtig es ist, auch auf unerwartete Situationen vorbereitet zu sein. Das gilt vor allem für „Panikkäufe“. Sie wissen, dass ihnen am Tag vor einem Schneesturm oder am Höhepunkt einer Massenerkrankung nicht Tafelwasser, Schneeschaufeln oder Reinigungsmittel ausgehen dürfen. Kunden müssen sich darauf verlassen können, dass der Einzelhändler wichtige Produkte im Bedarfsfall immer vorrätig hat. Daher sollten Einzelhändler in Technologie investieren, die ihnen hilft, ihre Kunden selbst in unerwarteten Spitzenzeiten zu versorgen.

Viele Einzelhändler setzen auf Zebra Prescriptive Analytics, eine fortschrittliche Lösung, die Daten analysiert, um Folgendes zu ermitteln:

- **Sachverhalt**
- **Ursache**
- **Geschäftliche Auswirkungen (€)**
- **Maßnahmen zur Ergebnisoptimierung**
- **Zuständige Personen**

Zebra Prescriptive Analytics analysiert Einzelhandelsdaten mithilfe von „Verhaltensmustern“, also Algorithmen, die anhand von bestimmten Datenverhaltensweisen nach Verbesserungschancen suchen. Diese Muster können die kleinsten Faktoren identifizieren, die sich auf die Bestandsverfügbarkeit auswirken, und die zuständige Person direkt anweisen, wie er oder sie darauf reagieren sollte. Mittels dieses Arbeitsablaufs werden Probleme korrigiert, bevor sie die Fähigkeit des Einzelhändlers, seine Kunden zu versorgen, ernsthaft beeinträchtigen können.

Nachfolgend sind einige Beispiele für Zebra Prescriptive Analytics-Muster aufgelistet, die von Einzelhändlern eingesetzt wurden, um die Regalverfügbarkeit bei Panikkäufen aufgrund von Naturkatastrophen, Massenerkrankungen und anderen Ereignissen sicherzustellen.

Musterkategorien für Verfügbarkeit, Bestellabwicklung und Personal

Meistgefragte Artikel von Bestandsmangel bedroht

Wenn Artikel nicht auf Lager sind, ist eine beschleunigte Nachbestellung eine Option – sofern die Nachfrage groß genug ist, um die zusätzlichen Kosten zu rechtfertigen. Mit dieser Musterkategorie werden nicht vorrätige Artikel identifiziert, bei denen die Nachfrage ausreicht, um die Ausgaben für eine beschleunigte Bestandsauffüllung, Drop-Shipping vom Hersteller oder eine andere Option zur Befriedigung der Nachfrage zu rechtfertigen. Sie berechnet zudem die optimale Auffüllungsmenge und berücksichtigt dabei die Verfügbarkeit jedes Artikels in nahegelegenen Filialen.

Mit diesen Mustern wird Bestandsmangel anhand von der ermittelten Nachfrage verhindert. Dabei vergleicht das System das Verhältnis von Regal- und Lagerverfügbarkeit mit dem Lieferverhältnis für den Artikel. Bisweilen ist es erforderlich, die Werte für den Musterbestand und den Sicherheitsbestand bei kritischen Artikeln zu ändern. Bei Obst und Gemüse oder anderen verderblichen Waren mit einer begrenzten Haltbarkeit untersuchen diese Muster andere Verhaltensweisen, um zu ermitteln, bei welchen Artikeln das Bestandsmangel-Risiko am größten ist. Dank der hohen Genauigkeit wird ein erhöhtes Abfallaufkommen aufgrund von übermäßigen Bestellungen bzw. Lieferungen verhindert.

Zurücklegen von beliebten Abholungsartikeln

Wenn es aufgrund von öffentlichen Krisen zu Panikkäufen kommt, lassen sich Kunden ihre online bestellten Waren verstärkt zur Abholung in Filialen liefern. Jede Filiale muss ihre Bestände so organisieren, dass sowohl für die Abholung als auch für das normale Tagesgeschäft im Verkaufsraum genügend Waren vorhanden sind. Diese Musterkategorie identifiziert Artikel, die besonders häufig zur Abholung bestellt werden, und informiert die zuständigen Personen darüber, ob und wie viele Waren für solche Bestellungen zurückgelegt werden sollten. Die Beurteilung der Leistung von Kommissionierern ist ein weiteres wichtiges Merkmal dieser Muster. Dabei werden für jeden Mitarbeiter der Artikeleratz (was zudem die Bestandsgenauigkeit angibt), Retouren, Bewertungen in sozialen Medien, Forderungen, Beschwerden usw. berücksichtigt.

Filialen mit unterdurchschnittlichen Verkaufszahlen

Kunden ist es einerlei, wo ihre Bestellungen abgewickelt werden, solange die bestellten Waren zu dem bei der Transaktion zugesagten Zeitpunkt geliefert werden. Wenn Kunden sich verstärkt auf Lieferservices verlassen, müssen Einzelhändler gegebenenfalls outsourcen, um Filialen mit den höchsten Absatzzahlen zu entlasten. Mit diesem Muster werden anhand von Personalressourcen, Kundenverkehr und Warenverfügbarkeit Filialen identifiziert, die die Bestellabwicklung von überlasteten Filialen übernehmen können.

Scheinbestand bei wichtigen/beliebten Produkten

In Spitzenzeiten zählt jedes Produkt. Es gibt wenige Dinge, durch die die Bestandsverwaltung mehr erschwert wird als durch den Scheinbestand. Dabei gibt ein Bestandsverwaltungssystem fälschlicherweise an, dass ein bestimmter Artikel vorrätig sei. Dies ist vor allem für Online-Bestellungen mit Abholung problematisch. Wenn ein Kunde einen Artikel bestellt, der online als „auf Lager“ gekennzeichnet ist, der Kommissionierer den Artikel jedoch nicht im Regal oder im Lager finden kann und deshalb einen unerwünschten Ersatzartikel auswählt oder die Bestellung komplett storniert, kauft der Kunde möglicherweise nie wieder bei diesem Anbieter. Dies gilt vor allem dann, wenn Kunden für einen persönlichen Einkaufsservice oder für die Lieferung zahlen. Wird eine Bestellung nur zum Teil geliefert, sind Kunden möglicherweise auf kostenpflichtige Nachlieferungen angewiesen.

Diese Musterkategorie bekämpft Scheinbestände, indem beliebte Artikel hervorgehoben werden, deren Verkaufszahlen zurückgegangen sind, obwohl sie (1) als „auf Lager“ in der Filiale angezeigt werden, (2) sich in der Vergangenheit gut verkauft haben und (3) in anderen Filialen normale Absatzzahlen aufweisen. Daraufhin wird ein Mitarbeiter angewiesen, diesen Umstand zu untersuchen und ein gegebenenfalls vorhandenes Problem mit Backoffice, Regalverfügbarkeit, Planogramm oder Platzierung zu korrigieren.

Effizienteste Personalplanung in der Filiale

Diese Musterkategorie analysiert die Personalressourcen eines Einzelhändlers und stellt ihnen den durchschnittlichen Kundenverkehr oder die Transaktionsraten jeder Filiale gegenüber. Die Ergebnisse werden dann anhand unterschiedlicher Tageszeiten in jeder Filiale und anderen Filialen mit ähnlichen Abläufen verglichen, um für jeden Tag die effizienteste Zuweisung von Mitarbeitern, einschließlich Mitarbeiter für die Abholung, zu berechnen. Bei dieser Berechnung werden auch Filialen identifiziert, die scheinbar über zu viel oder zu wenig Personal verfügen, und Einzelhändler werden zu einer Umverteilung der Mitarbeiter angewiesen. Das Muster kann in das Personalmanagement-System eines Einzelhändlers integriert werden. Dabei werden Planung und Arbeitszeit-Aufzeichnungen analysiert, um Abweichungen festzustellen und Korrekturmaßnahmen einzuleiten.



Musterkategorien für Betrug

Mitarbeiter, deren Einkaufsverhalten sich aus unerfindlichen Gründen geändert hat

In Zeiten von Panikkäufen kommt es vor, dass Mitarbeiter stark gefragte Artikel stehlen und mit großem Gewinn weiterverkaufen. Um diese Artikel für bedürftige Kunden vorrätig zu halten, hebt dieses Muster Mitarbeiter hervor, deren Ausgaben vom bisherigen Verhalten abweichen. Wenn beispielsweise die Ausgaben einer Mitarbeiterin für persönliche Einkäufe plötzlich um 100 € pro Woche zurückgehen, kann dies ein Hinweis auf Diebstahl sein – vor allem dann, wenn es sich bei den von ihr nicht mehr gekauften Artikeln um stark gefragte Produkte handelt (z. B. Handdesinfektionsmittel). Diese Informationen werden zusammen mit der Anweisung, eine Untersuchung einzuleiten, an ein Mitglied des Sicherheitsteams übermittelt.

Mitarbeiter, die Hochrisiko-Aktivitäten aufweisen

Damit die Regalverfügbarkeit bei hoher Nachfrage sichergestellt werden kann, ist von Mitarbeitern – vor allem an der Kasse – vollständige Compliance gefordert. Einzelhändler setzen unterschiedliche Muster ein, um Kassenmitarbeiter hervorzuheben, bei denen es zu risikoreichen Aktivitäten kommt, zum Beispiel:

- Retouren ohne Belege
- Preisnachlässe für Mitarbeiter
- Barauszahlungen
- Manuelle Rabatte
- Manuelle Preisanpassungen
- Auszahlung von Geschenkkarten

Bei dieser Musterkategorie werden Sicherheitsteams auf verdächtiges Verhalten hingewiesen. Dabei werden sie durch Überwachungsvideos vom Zeitpunkt der fraglichen Transaktionen unterstützt. Die Muster berechnen kontinuierlich Durchschnittswerte und stellen sich automatisch auf Änderungen ein. Wenn die „neue Norm“ bekannt ist, können falsch positive Meldungen besser vermieden werden.

Kassenmitarbeiter mit deutlich unterdurchschnittlicher Scanrate

Wenn die Bestände knapp werden, trifft Einzelhändler der Betrug durch Mitarbeiter doppelt so schwer. Mit dieser Musterkategorie werden Kassenmitarbeiter identifiziert, deren Scanrate pro Minute oder Stunde im Vergleich mit anderen Mitarbeitern in ihrer und anderen Filialen unterdurchschnittlich ist. Dies kann ein Hinweis darauf sein, dass der Kassenmitarbeiter Freunde oder Verwandte bevorzugt behandelt und beispielsweise beim Ziehen von Artikeln über das Scanfenster den Barcode verdeckt.

Musterkategorien für Compliance

Kassenmitarbeiter/Filialen mit Verletzungen des Mengenlimits

Wenn die Bestände knapp werden, können Einzelhändler Mengenbeschränkungen einführen, um die Verfügbarkeit von Waren sicherzustellen. Die Änderung der Konfiguration jeder einzelnen Kasse, damit diese das neue Limit erkennt, kann Wochen dauern oder gänzlich unmöglich sein. Einige Einzelhändler haben dieses Muster implementiert, um Kassenmitarbeiter oder Filialen hervorzuheben, die diese Mengenbeschränkungen überschreiten, und den zuständigen Manager darüber zu informieren. Dadurch können entsprechende Korrekturmaßnahmen schneller vorgenommen werden.

Filialen, bei denen während eines offiziellen Lockdowns die Alarmanlage deaktiviert ist

In Notsituationen müssen Einzelhändler dafür sorgen, dass ihre Filialen die gesetzlichen Einschränkungen der Öffnungszeiten einhalten. Bei dieser Musterkategorie werden Daten von Alarmanlagen integriert, um Filialen zu identifizieren, die während eines Lockdowns unerlaubt öffnen. Dadurch werden nicht nur Compliance-Verstöße aufgedeckt, sondern auch Fälle von Gehaltsabrechnungsbetrug, Diebstahl durch Mitarbeiter und Verstöße gegen das Arbeitsrecht.

Filialen, in denen Abstandsregeln nicht durchgesetzt werden

Bei Pandemien sind Abstandsregeln ein häufiges Mittel zur Eindämmung der Ausbreitung. Dazu müssen Bürger (einschließlich Kunden im Einzelhandel) einen bestimmten Abstand zueinander einhalten. Durch den Vergleich der aktuellen Transaktionsraten mit den üblichen Raten kann dieses Muster Kassensmitarbeiter identifizieren, die diese oder andere Hygienevorschriften nicht durchsetzen. Wenn bei einer Kassensmitarbeiterin die Transaktionsrate im Vergleich zu Zeiten vor der Pandemie nicht zurückgeht, ist dies ein Hinweis darauf, dass sie Kunden nicht zum Abstandhalten auffordert. Es kann auch sein, dass sie zwischen Bestellungen nicht, wie vorgeschrieben, Kasse, Hände usw. desinfiziert.

Unzulässige Retouren bei Kassensmitarbeitern

Als Vorsichtsmaßnahme während gesundheitlicher Ausnahmesituationen, vor allem COVID-19, können Einzelhändler die Annahme von Retouren verweigern. Weil die Änderung der Kassenskonfiguration zur Ablehnung von Retouren zeitaufwendig (wenn nicht unmöglich) ist, hebt dieses Muster alle Mitarbeiter hervor, die an noch nicht korrigierten Kassens Retouren verarbeiten. Durch die Identifizierung von Verstößen nahezu in Echtzeit können Manager eingreifen, bevor die Praxis um sich greift.

Kassensmitarbeiter, die Rauschmittel an Minderjährige verkaufen

Es kommt vor, dass Kassensmitarbeiter beim Verkauf von Rauschmitteln die Prüfung von Altersnachweisen unterlassen, um die Kassensabwicklung zu beschleunigen. Einzelhändler müssen empfindliche Strafen fürchten, wenn sie es zulassen, dass Minderjährige bei ihnen Alkohol, Tabakerzeugnisse und andere Produkte mit Altersbeschränkung kaufen. Mit dieser Musterkategorie werden Kassensmitarbeiter hervorgehoben, die pro Schicht, pro Woche usw. dasselbe Geburtsdatum für mehrere Kunden eingeben. Die Wiederholung lässt vermuten, dass der Kassensmitarbeiter die Prüfung der Ausweispapiere unterlässt. Kunden von Zebra Prescriptive Analytics haben mithilfe dieser Musterkategorien schon Tausende von Verstößen durch Kassensmitarbeiter ermittelt und dadurch Strafen in Millionenhöhe vermieden.

Quelle: Zebra Prescriptive Analytics

Zebra Prescriptive Analytics™ nutzt Mustererkennung und maschinelles Lernen, um Beeinträchtigungen von Verkaufszahlen und Margen zu identifizieren. Diese robuste Analyzelösung analysiert Einzelhandels- und Verbrauchsgüterdaten und identifiziert Verbesserungspotenzial in Kernbereichen: Bestandsgenauigkeit und -verfügbarkeit, Genauigkeit bei der Preisauszeichnung, Personaleffizienz, Compliance und Rentabilität der Filiale. Kunden, die Zebra Prescriptive Analytics einsetzen, realisieren in der Regel innerhalb von sechs Monaten Umsatzsteigerungen von 2–5 %, ein besseres Kundenerlebnis, um 10–15 % verbesserte Margen und Produktivitätssteigerungen beim Personal.

Verstehen und nutzen Sie Ihre Einzelhandelsdaten.
Besuchen Sie zebra.com/prescriptiveanalytics.



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
+1 866 230 9494
la.contactme@zebra.com