



Comment gérer l'imprévisible avec l'Analyse Prescriptive



Zebra
Prescriptive Analytics™
Powered by Zebra Savanna™

Comment gérer l'imprévisible avec l'Analyse Prescriptive

Les enseignes qui réussissent savent à quel point il est important de se préparer à l'inattendu, et surtout en périodes d'« achat panique ». Elles savent que la veille d'une tempête ou en pleine crise sanitaire, mieux vaut ne pas manquer de bouteilles d'eau, de pelles à neige ou de produits d'entretien dans les zones concernées. Les clients doivent avoir la certitude que les magasins peuvent leur fournir les produits dont ils ont besoin, au moment où ils en ont le plus besoin. Les enseignes doivent donc investir dans une technologie qui va leur permettre de servir leurs clients, même lors d'un afflux imprévu de la demande.

De nombreuses enseignes se tournent vers Zebra Prescriptive Analytics, une méthodologie analytique avancée qui analyse les données pour identifier :

- les difficultés qui surviennent,
- l'origine des problèmes,
- les répercussions financières sur l'activité,
- les mesures à prendre pour améliorer la situation,
- la personne à même de régler le problème.

Zebra Prescriptive Analytics analyse les données commerciales à l'aide de « modèles de comportement », ces algorithmes qui recherchent des comportements de données spécifiques signalant des opportunités d'amélioration. Ces modèles font ressortir les moindres anomalies influant sur la disponibilité des stocks et recommandent précisément à la personne concernée les mesures à prendre face à ce phénomène. Ce workflow permet de remédier aux problèmes avant qu'ils ne nuisent gravement au service des clients.

Voici quelques exemples de modèles de Zebra Prescriptive Analytics déployés par des enseignes pour garantir la disponibilité en rayon pendant les périodes d'achat panique, qu'elles résultent d'une catastrophe naturelle, d'une crise sanitaire ou de tout autre événement :

Modèles relatifs à la disponibilité, la mise en rayon et le personnel

Risque de rupture de stock des articles les plus demandés

En cas de rupture de stock, il est possible d'accélérer la prise de nouvelles commandes, à condition que l'article soit suffisamment demandé pour justifier le coût supplémentaire. Ces modèles identifient les articles en rupture de stock dont le volume de ventes ou l'importance justifie les frais induits par un réapprovisionnement express, une livraison directe du fabricant ou une autre option permettant de répondre à la demande. Ils calculent la quantité idéale à expédier, en tenant compte de la disponibilité de chaque article dans les magasins voisins.

Ces modèles évitent les ruptures de stock grâce à un système de détection de la demande qui compare le ratio quantité en rayon/stock en réserve au ratio demande/expédition de l'article. Il est parfois nécessaire de modifier les valeurs de stock de référence et stock de sécurité pour les articles critiques. Pour les produits frais ou autres denrées périssables à durée de conservation limitée, ces modèles étudient différents types de comportement afin de déterminer les articles ayant le plus gros risque de se trouver en rupture de stock. Grâce à la précision et à l'exactitude de cette méthode, il est possible d'éviter les pertes supplémentaires dues à des commandes ou à des expéditions excessives.

Articles populaires à mettre de côté pour le retrait en local/BOPIS

Les enseignes constatent un afflux de retraits en local ou de commandes BOPIS lors des périodes d'achat panique, par peur de la foule et/ou du fait des mesures de santé publique. Chaque magasin doit trouver le moyen d'équilibrer les commandes de retrait et les achats classiques en magasin. Ces modèles identifient les articles faisant le plus l'objet de retrait en local et indiquent aux personnes concernées la quantité d'articles que chaque magasin doit « tagger » (réserver) pour ce type de commande, le cas échéant. Ils évaluent également la performance des préparateurs, en fonction des prélèvements d'articles (ce qui permet aussi d'avoir des inventaires précis), des retours clients, des évaluations sur les réseaux sociaux, des réclamations et des plaintes enregistrés pour chaque individu.

Magasins ayant un taux de vente inférieur à la moyenne

Les clients ne cherchent pas à savoir où sont traitées les commandes qu'ils font livrer à domicile, tant qu'elles ne comportent pas d'erreur et qu'elles sont livrées dans les délais convenus au moment de la transaction. Lorsque les clients font de plus en plus souvent appel aux services de livraison, les enseignes risquent d'avoir besoin de « sous-traiter » certaines de ces commandes pour alléger la charge de leurs magasins les plus fréquentés. Ces modèles identifient les magasins disposant des ressources nécessaires pour traiter les commandes passées dans les zones les plus fréquentées, en fonction des effectifs, du trafic et de la disponibilité en stock.

Stock fantôme des produits les plus importants/populaires

Chaque produit compte en période de forte demande. Rien n'est plus difficile à prendre en compte dans la gestion des stocks que le « stock fantôme ». Ce terme renvoie aux marchandises que le logiciel de gestion considère à tort disponibles. Cette situation pose un vrai problème aux clients optant pour le retrait local/BOPIS. Imaginons qu'un client commande un article dont il a vérifié la disponibilité en ligne, mais que le préparateur de commande ne trouve ni en rayon, ni en arrière-boutique. Si celui-ci propose un produit de remplacement qui ne plaît pas ou l'annule tout simplement, le client risque de ne jamais revenir dans votre magasin (ou sur votre site en ligne dans cet exemple). Le problème est d'autant plus vrai si les clients paient un livreur personnel ou des frais de livraison pour le service. Si la commande n'est pas complète, ils auront encore à payer des frais lors des commandes suivantes pour recevoir les articles restants.

Ces modèles luttent contre les stocks fantômes en repérant les articles populaires dont les ventes chutent bien que (1) le magasin annonce du stock disponible, (2) l'historique affiche des ventes beaucoup plus élevées pour l'article et (3) d'autres magasins constatent un volume de ventes normal pour l'article. Ils alertent ensuite un vendeur de façon à ce qu'il se penche sur la question et corrige tout problème éventuel : gestion de l'arrière-boutique, disponibilité en rayon, planogramme et/ou erreur de placement.

Planification efficace du personnel par magasin

Dans cette catégorie, les modèles analysent les effectifs d'une enseigne et les comparent au trafic moyen de clients et/ou aux taux de transaction par magasin. Ils vérifient ensuite ces chiffres à différentes périodes dans chaque magasin, et dans d'autres présentant des traits communs, avant de calculer l'allocation la plus efficace de personnel par jour, y compris les préparateurs des commandes. Ce calcul permet aussi d'identifier les magasins qui semblent être en sureffectif ou en sous-effectif et d'indiquer aux enseignes le besoin de réaffecter leur personnel. Ce modèle peut s'intégrer au logiciel de gestion du personnel de l'enseigne, pour extraire les données des plannings et les analyser de façon à faire ressortir les discordances et à prendre les mesures correctives voulues.



Modèles relatifs à la fraude

Employés dont les activités d'achat ont changé de manière inexplicable

Pendant les périodes d'achat panique, il arrive que des employés dérobent des articles de grande valeur et les revendent avec une énorme marge. Pour réserver ces produits aux clients qui en ont le plus besoin, ce modèle repère les employés dont les dépenses classiques ont bizarrement changé. Par exemple, une chute de 100 euros des dépenses d'un employé peut laisser supposer un vol, surtout si les produits qu'il cesse d'acheter sont très demandés (gel hydro-alcoolique par exemple). Le modèle envoie toutes ces informations au responsable de la protection des actifs, accompagnées des directives permettant de lancer une enquête.

Vendeurs à l'origine d'un trop grand nombre d'activités « à risque »

Pour assurer la disponibilité en rayon des articles en forte demande, il faut que le personnel respecte scrupuleusement les règles de conformité, surtout en caisse. Les enseignes ont déployé une multitude de modèles pour repérer les personnels de caisse associés à un nombre élevé d'activités à risque, comme :

- Retours sans reçu
- Transactions avec remises employés
- Paiements
- Remises manuelles
- Modifications de prix
- Encaissement de cartes cadeaux

Ces modèles avertissent les équipes chargées de la protection des actifs de tout comportement suspect et envoient en parallèle les images de vidéosurveillance correspondant à la période supposée de l'activité pour faciliter l'enquête. Ils calculent en permanence les moyennes de référence et s'adaptent automatiquement aux changements. Avec la « nouvelle norme », vous évitez les fausses alertes positives.

Personnels de caisse associés à une baisse significative et en dessous de la moyenne du taux de lecture par minute/heure

La fraude des employés a deux fois plus d'impact lorsque les stocks viennent à manquer. Ces modèles identifient les personnels de caisse dont les taux de lecture par minute (ou par heure) sont inférieurs au chiffre de référence par rapport à leurs collègues du magasin ou d'autres établissements. Ce comportement laisse penser que le personnel de caisse fait preuve de complaisance (fournir un produit gratuitement à sa famille ou à ses amis) et/ou pratique le coulage caisse (passer un produit devant le scanner en masquant le code-barres), deux techniques qui influent sur les taux de lecture.

Modèles relatifs à la conformité

Personnels de caisse/magasins ne respectant pas les limites de quantité fixées

Lorsque le stock se fait plus rare, les enseignes peuvent restreindre les quantités d'achat pour optimiser la disponibilité. Reconfigurer chaque point de vente en vue de la prise en compte de ces seuils peut prendre des semaines ; cela est même impossible dans certains cas. Des enseignes ont donc déployé ce modèle pour repérer les personnels de caisse ou les magasins qui outrepassent ces restrictions et alerter le responsable concerné de la non-conformité. Les actions correctives sont alors plus rapides à mettre en place.

Magasins qui désactivent les alarmes pendant les confinements imposés par les gouvernements

En cas de situation d'urgence, les enseignes doivent veiller à ce que leurs magasins respectent les restrictions gouvernementales quant aux horaires d'ouverture. Ces modèles intègrent et corrélient les données avec les solutions d'alarme pour identifier les magasins qui ouvrent à des heures interdites pendant les confinements obligatoires. Déployés pour détecter les cas de non-conformité, ces modèles ont également permis de faire ressortir des fraudes à la paie, des vols internes et des violations du code du travail.

Magasins ne respectant pas la distanciation physique

En cas de crise sanitaire grave, les services de santé publique peuvent imposer des principes de « distanciation physique », obligeant les citoyens (y compris les clients de la distribution) à se tenir à une certaine distance les uns des autres. En comparant les taux de transaction horaire aux taux actuels, ce modèle permet d'identifier les personnels de caisse qui ne font pas respecter les protocoles sanitaires. Si, pour un personnel de caisse donné, le taux de transaction est élevé et qu'il s'écoule peu de temps entre les transactions, comparativement aux anciennes transactions enregistrées pour lui-même et ses collègues du magasin, tout porte à croire qu'il ne demande pas aux clients de respecter la distance recommandée. On peut aussi supposer qu'il ne prend pas le temps de se désinfecter les mains entre les différents passages en caisse.

Personnels de caisse effectuant des retours incorrects

En cas de pandémie, comme la COVID-19, les enseignes peuvent, par mesure de précaution, suspendre les retours pour éviter la propagation de la maladie. Dans la mesure où la reconfiguration des points de vente visant à interdire les retours prend beaucoup de temps (ou s'avère même impossible), ce modèle repère les vendeurs qui traitent les retours alors que la modification du POS est en attente. En identifiant les contrevenants en temps réel, les managers peuvent intervenir, avant que la pratique ne se répande et que les risques s'aggravent.

Personnels de caisse vendant des substances réglementées aux mineurs

Pour accélérer le passage en caisse en cas de forte fréquentation, certains personnels de caisse cessent de vérifier les cartes d'identité lors de ventes de substances réglementées. Les enseignes s'exposent à de lourdes conséquences lorsque des mineurs finissent par acheter de l'alcool, du tabac et d'autres substances réglementées. Ces modèles identifient les comportements de cette nature en repérant les personnels de caisse qui, au cours des contrôles d'identité, saisissent la même date de naissance pour plusieurs clients sur une même période de travail, semaine, etc. La répétition suggère que le personnel de caisse ne regarde même pas la carte d'identité et se contente de saisir la même date jour après jour. Les clients ayant adopté Zebra Prescriptive Analytics ont identifié des milliers de fautifs et évité des millions d'amendes potentielles en appliquant ces modèles.

Source : Zebra Prescriptive Analytics

La solution Zebra Prescriptive Analytics™ s'appuie sur des technologies de détection de modèles et d'apprentissage automatique pour identifier les opportunités qui affectent les ventes et les marges. Cette solution analytique puissante explore les données commerciales et les PGC pour identifier les améliorations à apporter dans des domaines importants comme la justesse et la disponibilité du stock, l'exactitude des prix, l'efficacité du personnel et la conformité et rentabilité du magasin. Les entreprises qui utilisent la solution Zebra Prescriptive Analytics affichent en général une hausse de 2 à 5 % de leur chiffre d'affaires, offrent une meilleure expérience d'achat, améliorent leur marge de 10 à 15 % de points de base et augmentent l'efficacité de leur équipes en 6 mois.

Comprenez et exploitez vos données commerciales.
Rendez-vous sur zebra.com/prescriptiveanalytics



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