



FUJITSU

Livre blanc

# Surveillance active des processus des points de vente

Réduction des risques financiers.  
Efficacité accrue.



## Préface

Les retailers sont confrontés au défi de réduire les risques financiers des opérations en point de vente. La seule façon d'y parvenir est une surveillance constamment active et efficace des processus de leurs points de vente. Par exemple, les écarts d'inventaire en Amérique du Nord se sont chiffrés à des milliards de dollars pendant des années. Les retailers subissent également la pression de l'inflation et l'affaiblissement des marges. Le taux d'attrition comparativement élevé des employés de points de vente, le niveau toujours élevé d'investissements dans la formation et l'attention portée à l'identification (plutôt qu'à la prévention) des problèmes caractérisent la stratégie gagnante mise en place à ce jour.

Pour cette raison, il est nécessaire de disposer de solutions informatiques qui analysent continuellement toutes les transactions en point de vente et fournissent des notifications ciblées, en temps réel sur les processus vitaux pour l'activité. La définition de mesures et leur mise en œuvre très rapide sont les seuls moyens de minimiser les risques financiers (pertes d'inventaire) et de traiter les problèmes en les éliminant de manière ciblée et durable. Finalement, le résultat est également bénéfique pour la qualité des données et permet aux solutions d'être conformes aux dispositions du règlement général européen sur la protection des données (RGPD).

## Sommaire

- 02 Préface
- 04 Le retail en point de vente aujourd'hui et à moyen terme
- 10 Une approche « solution » ambitieuse et ayant fait ses preuves
- 12 Surveillance active des processus en point de vente
- 13 Déploiement réussi dans un grand groupe allemand de retail
- 14 « Profit protection », une expertise de Fujitsu
- 16 Notre vision pour l'avenir
- 17 Fujitsu, un partenaire stratégique pour le retail
- 18 Atelier
- 19 Contact

# Le retail aujourd'hui et à moyen terme

Ce n'est un secret pour personne que le secteur du retail est en pleine réorganisation. De nouveaux acteurs sur le marché modifient en permanence les modes de consommation des clients. Ces changements sont soumis à des influences de natures très différentes selon le segment de retail concerné.



Pendant des dizaines d'années, les points de vente ont représenté le circuit de distribution le plus performant pour les retailers. Malgré les faibles marges et les coûts en augmentation, les principes de ce circuit de distribution n'ont pas été remis en question. Les distributeurs exclusivement en ligne dans le secteur du retail, comme c'est le cas d'Amazon, s'implantent de plus en plus dans ce circuit. Les jeunes entreprises tirent maintenant parti de ces structures dotées de services de livraison rapide et de boutiques en ligne qui sont en train de cannibaliser un volume de vente considérable des points de vente de retail.

Une présence en ligne, intentionnelle et construite avec minutie, offre une expérience d'achat unique et favorise un passage simplifié en caisse. Lorsque les gammes de produits offrent une conception dynamique sur mesure qui répond aux besoins des clients, ces services sont particulièrement porteurs d'innovation et de convivialité pour les clients.

Les retailers répondent à la multiplicité des défis en développant des technologies rendant obsolètes tous les systèmes d'encaissement. De manière collatérale, le parcours d'achat du client dans le point de vente, à l'instar du comportement d'achat dans la boutique en ligne, devient transparent et analysable. L'introduction généralisée de ces technologies donne finalement au consommateur une liberté totale en matière de planification, d'exécution et de finalisation de son achat. L'analyse des interactions avec les clients a lieu en temps réel et les potentiels sont identifiés. Ils sont fournis au client sous forme multimédia et assurent que le client peut effectuer son achat en totalité et en être totalement satisfait.

Cependant, il faut peut-être attendre plus longtemps que prévu pour que le champ d'application de ces systèmes soit significatif sur le marché du retail. Les enseignes se préparent à déployer ces technologies en planifiant et finalisant la mise en place de l'infrastructure informatique nécessaire. En outre, les clients auront accès graduellement à des services tels que le Scan & go qui leur

apporteront une plus grande autonomie dans leur expérience d'achat.

Auparavant, l'expérience d'achat centralisait tout autour des caisses et représentaient des sources de complications. Maintenant, il suffit aux clients de scanner le code-barres de l'article avec leur smartphone ou une scannette. Ils peuvent ensuite le déposer dans leur panier et passer à la caisse par le biais d'un processus de facturation court (dans l'application mobile ou par le biais de processus de lecture des codes sur des caisses dédiées en sortie). Par conséquent, le contact direct avec le personnel devient vraiment une exception et ressemble à l'expérience d'achat en ligne. Une très grande majorité de détaillants confirment que l'introduction de ces nouveaux processus est source de risques considérables, tels que les écarts d'inventaire.

Les options Click & collect, Click & pick up ou la livraison à domicile proposées par les points de vente sont d'autres services destinés à compenser les pertes quantifiables résultant de la baisse de la fréquence d'achat des clients et de la diminution significative de leurs volumes d'achat. De plus, leur gestion est onéreuse, ils sont susceptibles de créer des risques financiers supplémentaires sans pour autant minimiser les risques existants. Par conséquent, les marchandises (notamment les produits frais ou ultra-frais ainsi que les surgelés) qui sont soit livrés à domicile, soit préparés pour leur retrait en point de vente doivent toujours être remis au client avec le meilleur niveau de qualité possible.

Actuellement, la majorité des retailers investissent volontairement pour créer une sorte d'expérience d'achat « en ligne » pour stimuler le volume de vente total dans les points de vente. Au final, au fur et à mesure de l'évolution des points de vente, une réduction importante du personnel de caisse sera opérée, sans que cela entraîne une diminution du nombre d'employés, ce qui est un fait intéressant. En effet, le personnel devra maintenant se concentrer sur la résolution des problèmes associés à ces nouveaux services.

## Écart d'inventaire – le chiffre clé qui a toujours été et continuera d'être un des plus grands défis auxquels les retailers sont confrontés.

De plus, on assiste à un remplacement croissant des méthodes de paiement courantes à ce jour. Par exemple, les cryptomonnaies comme le Bitcoin et l'Ethereum sont maintenant acceptées comme moyen de paiement chez certains commerçants, selon que des restrictions financières sont appliquées ou non au niveau national ou régional. Chaque Bitcoin contient l'historique de paiement complet, ce qui signifie qu'un contrôle est possible (lorsque des instructions spéciales à cet effet existent) pour rechercher des anomalies ou des transactions illégales au sein du processus de paiement. Cette vérification a pour objet d'éviter les activités frauduleuses telles que le blanchiment d'argent.

Malgré tous les changements, le commerce de détail en point de vente continuera à l'avenir d'apporter une contribution notable aux ventes à l'échelle globale, bien que cela puisse varier d'un secteur à l'autre. En conséquence, il faudrait dès maintenant vérifier la longévité des solutions utilisées actuellement pour surveiller les processus des points de vente. Toute entreprise qui utilise encore une grande variété de systèmes dotés de plusieurs logiques de génération de rapports dont chacune a une structure différente (qui dépendent en grande partie de systèmes hérités qui n'ont pas été mis à jour ou remplacés) doit sérieusement remettre en question leur rentabilité.

### Écart d'inventaire

Selon l'étude « NRF 2021 / 2019 National Retail Security Survey » menée par l'association NRF, les dommages consécutifs aux pertes d'inventaire dans le retail en Amérique du

Nord s'élevaient en 2020 à 1,62 % du volume des ventes et il est même prévu que ce chiffre dépassera les 2 % en 2022. Les points de vente de bricolage et d'aménagement de la maison ainsi que les boutiques de mode ont aussi signalé des pertes d'inventaire similaires. La part des pertes dues à des actes intentionnels des clients, des employés, des fournisseurs et du personnel de service s'élève à environ 3,4 milliards de dollars. Cela entraîne un préjudice financier dû à des pertes de TVA de l'ordre de 420 millions de dollars par an.

En France, la démarque inconnue dans le commerce de détail représente 1,7 % du chiffre d'affaires total des retailers français en 2022, selon PERIFERM, le syndicat des retailers. Cela représente 148 euros par ménage et par an. 60 % de cette démarque inconnue se manifestent auprès des distributeurs alimentaires. En 2015, elle était à 1,04 %. Depuis janvier 2023, on constate une accélération : pour le premier trimestre 2023, elle a augmenté à 2 %, en raison du déploiement massif de l'autocontrôle et de l'inflation.

Il est évident que le commerce de détail réduit ses coûts en réduisant le nombre des employés dans les points de vente. Toutefois, toute réduction du personnel se traduit par un investissement technologique important afin d'atténuer le risque financier supplémentaire.

### Diverses causes d'irrégularités

Différents types d'irrégularités dans les processus internes des points de vente se traduisent par des risques financiers. Les transactions quotidiennes donnent lieu à une

multitude d'événements courants (en plus du vol) qui sont la conséquence d'erreurs volontaires ou involontaires. Il faut y ajouter les problèmes dus à des actes intentionnels ou à la négligence des employés, des prestataires de service externes ou des processus de livraison déficients. Les irrégularités peuvent provenir du manque de formation adéquate des employés, d'articles non enregistrés ou mal enregistrés par le scanner à la caisse, d'une comptabilisation incorrecte des produits déposés, voire d'emballages vides, de retours ou d'une comptabilisation insuffisante des tickets générés aux comptoirs de service (viande, fromages, poissons frais). D'autres exemples incluent des annulations de chèques ou de tickets de caisse ainsi que des accumulations inattendues de dérogations aux prix et/ou de remises de prix à la caisse de sortie. L'absence d'exécution correcte de ces transactions augmente sensiblement le risque financier.

Les groupes de produits généralement sujets à caution, porteurs d'un risque financier particulièrement grand, sont typiquement les produits du tabac, les boissons alcoolisées, les cosmétiques et les produits non alimentaires à prix élevé. De plus, des enregistrements incorrects ou des annulations de carte-cadeau ou de carte de crédit ou des réservations complexes de groupes de marchandises sont des sources d'erreur fréquentes et donc de perte financière. Il existe en outre d'autres irrégularités possibles comme le non-respect de mesures préventives d'atténuation des risques. L'enlèvement régulier de l'argent liquide dans les tiroirs des caisses permet de réduire rapidement le risque financier. Statistiquement, la plupart des vols de caisse dans les points de vente se produisent dans les deux heures précédant la fermeture du point de vente, il convient donc de vider les tiroirs des caisses au bon moment pour limiter l'impact potentiel des pertes.

### Autres défis pour le commerce de détail

Dans ce contexte, autant les services de vérification que les services des ventes sont

confrontés à des défis majeurs. Ceux-ci comprennent notamment l'expansion parfois intense de nombreux groupes de commerce de détail ainsi que de nouvelles méthodes et technologies d'encaissement qui sont graduellement mises en place par les détaillants, ce qui génère à son tour des sources potentielles de risque financier. Il convient également de tenir compte des procédures ou responsabilités nouvelles pour les méthodes d'encaissement et la logistique opérationnelle, par exemple les caisses libre-service (lecture optique des articles effectuée par le client à la caisse de sortie), Scan & go, Click & collect (commande d'un produit sur Internet suivie de son retrait ultérieur dans le point de vente physique) ou la livraison à domicile. Il est nécessaire de vérifier qu'elles ne donnent pas lieu à des irrégularités. Par exemple, avec l'introduction de la technologie Scan & go, l'attention se focalisera de plus en plus sur le consommateur. Ces technologies procurent un système de test logique et pourtant fiable qui va nettement au-delà de la simple analyse transactionnelle. La vérification basée sur les

### Les nouvelles méthodes d'encaissement sont les suivantes :

- **Caisse libre-service** : lecture optique des articles effectuée par le client lui-même à la caisse
- **Scan & go** : lecture optique continue pendant le parcours d'achat. En Allemagne, cette méthode est souvent associée à un encaissement en sortie sur des bornes d'encaissement dédiées et séparées.
- **Click & collect** : commande d'un produit sur Internet pour aller ensuite le chercher dans un magasin physique
- **Livraison à domicile** : ce type de livraison a lieu soit depuis un « dark store », soit directement depuis le magasin

événements fait appel aux informations provenant de différents capteurs pour évaluer les transactions et les non-transactions et, si nécessaire, pour les vérifier avant que le client sorte du point de vente.

## Une plateforme pour les défis complexes

La gestion des opérations de vérification et de vente demande une plateforme permettant de réduire la complexité des défis décrits. Par ailleurs, la plateforme doit assurer de manière fiable l'évaluation plus rapide de tous les processus du point de vente, ce qui est souvent exigé par la direction générale, tout en conservant les mêmes niveaux de dotation en personnel. En raison des nouvelles exigences réglementaires en matière de protection des données, telles que le règlement général européen sur la protection des données (GDPR), les plateformes existantes posent un risque financier particulièrement élevé. L'expérience a montré qu'elles ne peuvent même pas amorcer un début de conformité avec ces exigences élevées.

À cet égard, les outils ou solutions de veille économique, développés en dehors des États-Unis, posent un risque particulièrement élevé étant donné que la confidentialité des données a de tous temps été un sujet à faible priorité. Une violation d'une quelconque restriction de confidentialité des données peut être sanctionnée par une pénalité d'un montant important, généralement calculée sur la base du chiffre d'affaires annuel. Sa divulgation par les médias et les réseaux sociaux ternit l'image de marque de l'entreprise et le préjudice supplémentaire engendré est incalculable. Les plateformes doivent rester en conformité avec les directives strictes, y compris avec le GDPR européen, en ce qui concerne les analyses de données nécessaires. Cela demande un effort dont l'ampleur ne doit pas être sous-estimée et exige l'emploi des technologies les plus récentes. Pour juguler les risques financiers avec succès (comme les pertes d'inventaire ou les transactions avec un emballage vide), les vérificateurs, ainsi que les responsables

des points de vente et au niveau local, doivent avoir une meilleure visibilité des opérations des points de vente.

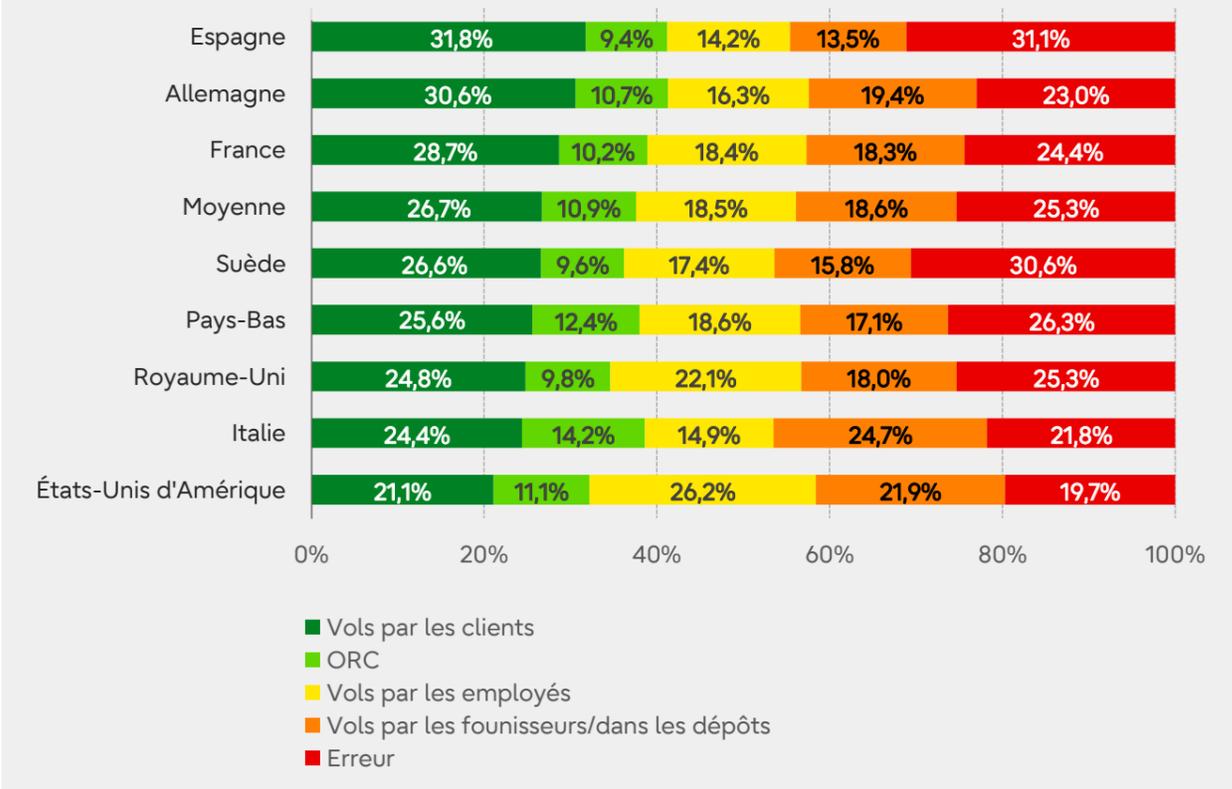
Cela suppose de pouvoir procéder à une évaluation continue et locale des transactions. Celle-ci est essentielle pour établir une distinction rapide entre les transactions dommageables pour l'activité et les transactions essentielles à l'activité. C'est la seule manière d'éviter les dommages indirects en faisant preuve de réactivité dans un délai le plus court possible. Une efficacité optimale et une intervention rapide sont possibles uniquement si la plateforme présente les interactions complexes issues des transactions d'une manière simple et intuitive aux utilisateurs. Cela évite aussi l'effet « boule de neige » des risques financiers et donc leur croissance. L'accès permanent aux incidents de nature essentielle l'activité permet aux utilisateurs de prendre des mesures proactives et préventives. D'autre part, les transactions doivent être accompagnées de tous les détails disponibles, affichées en langage simple. Une distinction doit être faite entre les incidents dommageables pour l'activité et ceux essentiels à l'activité. Les exemples suivants illustrent cette nécessité :

- Raisons pour lesquelles un retour ou un rabais a été effectué.
- Identification d'éléments sujets à caution sur une ligne de reçu (type de transaction d'un montant récurrent) ou création d'un reçu en dehors des heures d'ouverture ou de travail, par exemple.
- Les transactions créées avant ou après l'incident.

La fourniture globale de données permet aux personnes responsables d'établir et de mettre en œuvre des mesures efficaces dans les plus courts délais. Celles-ci permettent aux points de vente d'éviter de subir des pertes sensibles, susceptibles de s'intensifier en continu.

Un système fermé qui garantit aussi le respect des directives européennes strictes en matière de protection des données, comme « Fujitsu profit protection », minimise les risques et dommages pour l'image de marque

## Sources d'actes délictueux à l'encontre des retailers aux États-Unis et en Europe en 2019



Le tableau illustre les sources de pertes commerciales aux États-Unis et en Europe. Source : Centre of Retail Research, Royaume-Uni ORC =Criminalité organisée dans le commerce de détail

de l'entreprise. L'objectif principal ici consiste à détecter les irrégularités rapidement et à en trouver les causes. De cette manière, tous les processus d'un point de vente peuvent être protégés efficacement contre les pertes, le but étant de minimiser les dommages causés aux groupes de distribution. Un autre résultat est une élévation de la qualité des processus et des données dans les points de vente.

## Nécessité de concepts de formation modernes

Chaque année, les retailers investissent dans la formation de leurs employés pour des montants pouvant atteindre jusqu'à 7 chiffres. Ce faisant, ils doivent s'assurer que cette

formation est basée sur des cas réels où sont apparues des faiblesses de processus et que ces cas d'utilisation sont inclus constamment dans les calendriers de formation.

À cet égard, les écarts d'inventaire révèlent un potentiel que les retailers omettent souvent d'exploiter. Chaque retard s'accompagne d'un risque de supplément de coûts, lequel peut être négligeable dans certains cas, mais les sommes élevées investies dans la formation montrent qu'il ne peut pas s'agir de cas isolés. Par conséquent, il est nécessaire de mettre en place un management moderne de la formation, basé sur les faiblesses réelles des processus et les écarts d'inventaire.



## Une approche « solution » ambitieuse et ayant fait ses preuves

Une approche globale, dûment réfléchie, basée sur une solution informatique est nécessaire pour répondre à toutes les exigences. C'est le cas de « Fujitsu profit protection ». Ce type de solution assure un suivi continu et transparent de tous les processus d'un point de vente.

Avec « Fujitsu profit protection », les retailers sont capables de surveiller toutes les transactions. Citons par exemple toutes les ventes et opérations au comptant, y compris les transactions des pesées de produits frais, la gestion des encaissements, les opérations du back office, les prix, les démarques et la gestion des stocks par article.

Un tableau de bord visualise tous les processus et sert d'interface transparente de la solution. Il centralise toutes les transactions essentielles à l'activité dans un même lieu grâce à un flux de rapports unifié. En outre, le tableau de bord fournit des données analytiques agiles pour identifier avec fiabilité des éléments qui indiquent des actes intentionnels. Il permet également d'identifier et d'évaluer avec précision les corrélations dans leur intégralité par rapport à des transactions multiples. Si le comportement suspect d'une personne, ayant un impact essentiel pour l'activité, apparaît de manière répétée, il peut être signalé et pris en charge rapidement via le tableau de bord.

« Smart Report Engine » est un autre composant de la solution. Il permet une identification ciblée d'un grand nombre de transactions suspectes dans les processus des points de vente, par exemple une ligne singulière de transaction sujette à caution ou même plusieurs transactions similaires ou identiques qui se produisent de manière répétée sur un ou plusieurs tickets de caisse. De plus, l'outil détecte les tickets/reçus et les transactions qui ont lieu dans un contexte global précis, par exemple en dehors des horaires normaux de travail/d'ouverture du point de vente ou immédiatement après une connexion ou avant une déconnexion. Si ces transactions ont lieu plus fréquemment sous une forme similaire ou identique, le système les identifie. Il permet aussi une détection fiable des tickets de caisse suspects, tels que des montants disproportionnés. Une autre fonction consiste à garantir la disponibilité des articles ou produits en promotion qui sont actuellement en pénurie. En effet, ces produits doivent être vendus dans une quantité répondant aux besoins types d'un

foyer, de manière à augmenter la satisfaction des clients. L'outil se caractérise par son approche libre-service, celle-ci permet aux utilisateurs autorisés de personnaliser leurs propres règles. Enfin, il est possible de contrôler en temps réel la pertinence de nouveaux programmes de test, ainsi que la logique seuil, en utilisant l'outil Smart Report Engine.

### Avantages concrets pour le retail

**Les retailers bénéficient de nombreux avantages en utilisant cette solution de surveillance :**

- Approche fondamentale pour contrecarrer activement les risques financiers de toutes sortes et éviter les pertes récurrentes
- Étude rétrospective et identification des facteurs responsables des dommages déjà présents en raison d'écart d'inventaire
- Élaboration de mesures préventives efficaces par une identification précise des causes afin d'éviter de futures pertes d'inventaire
- Détection des points faibles dans les flux de travail à l'aide de l'analyse des causes racines
- Élévation de tous les processus du point de vente à un haut niveau de qualité
- Identification précise des données incohérentes et des causes correspondantes
- Amélioration significative de la qualité des données dans les activités commerciales.

# Surveillance active des processus en point de vente

« Fujitsu profit protection » est maintenant utilisée dans le retail dans le monde entier. Étant une instance centrale, elle centralise toutes les informations pertinentes et les met à disposition de l'utilisateur.

En tant qu'instance centrale, Fujitsu profit protection offre à l'utilisateur toutes les informations que les retailers ont recueilli jusqu'à présent (le cas échéant) à partir de divers systèmes.

On enregistre une augmentation régulière du nombre de points de vente dont les risques financiers et la conformité aux processus sont contrôlés en continu avec cette solution et leur nombre se compte maintenant en milliers. Les utilisateurs sont généralement les équipes de gestion des opérations/ventes en point de vente (gestion des ventes, responsables régionaux, gestion des points de vente), responsables des audits et /ou l'équipe de Fujitsu profit protection. L'accès à Fujitsu profit protection par l'équipe de gestion du point de vente lui permet notamment de mettre en place une prévention réellement active. Toutes les anomalies signalées par Fujitsu profit protection à l'équipe de gestion du point de vente lui permet de réagir immédiatement sur place. La constante minimisation de la latence, que l'expérience a montré qu'elle se situait entre un incident essentiel à l'activité en cours de signalement et l'action appropriée qui en résulte, forme la base de la prévention de comportements disruptifs répétés.

Les conditions préalables sont fournies par la logique de plateforme et son expérience utilisateur intuitive. Elles représentent les facteurs essentiels à une implication active des responsables de point de vente pour garantir le respect des processus et la réduction des pertes. L'expérience montre qu'après 1 à 2 heures de formation, un employé dispose de l'autonomie nécessaire pour naviguer dans la plateforme, évaluer les anomalies des processus de manière fiable et lancer les mesures appropriées. Dès le début, Fujitsu profit protection a été très bien acceptée et appréciée par les utilisateurs dans toutes les installations. Ce degré de popularité, acquis si rapidement auprès des utilisateurs, est le facteur le plus important pour garantir une conformité rapide et efficace avec les procédures prescrites. Les sociétés de commerce de détail confirment que le seul fait d'identifier et d'éviter les risques financiers permet d'obtenir un retour sur investissement moins d'un an après la mise en place de la solution. Fujitsu profit protection est utilisée dans le retail pour identifier et détecter les activités frauduleuses ainsi que les faiblesses des processus à tous les niveaux de fonctionnement d'un point de vente. Ces facteurs permettent d'acquérir un atout concurrentiel significatif malgré les augmentations des coûts et la diminution des marges.

## Déploiement réussi dans un grand groupe allemand de retail

En Allemagne, un groupe mondial de retail en alimentation utilise déjà « Fujitsu profit protection » avec succès. Il bénéficie notamment des avantages suivants :

- **La consultation multidisciplinaire a été un facteur important du succès du projet et du respect du calendrier de déploiement à l'échelle mondiale**
- **La fourniture constante de conseils et d'une assistance avec des délais de réaction courts pendant le déploiement a permis d'affiner la configuration de la plateforme avec une grande agilité.**
- **Le client a la possibilité d'adapter de manière indépendante et en interne les règles définies et convenues conjointement avec Fujitsu. Des configurations spécifiques au client sont réalisables de manière autonome.**
- **Pour garantir l'assurance qualité des processus des points de vente, « Fujitsu profit protection » est déployée à l'échelle mondiale.**
- **Une interface utilisateur intuitive simplifie la formation des nouveaux utilisateurs.**
- **« Fujitsu profit protection » réunit des informations provenant de sources de données différentes et les fournit à l'utilisateur avec une analyse inter-applications.**
- **Le filtrage automatique des transactions sujettes à caution entraîne une vérification efficace des transactions et une prise de décision des mesures appropriées à mettre en œuvre.**

## « Profit protection », une expertise de Fujitsu

**Optimisation des activités de formation**

Les besoins de formation sont identifiés de manière plus ciblée et en fonction du problème, ce qui garantit une allocation optimisée des budgets de formation (un élément de coût déterminant pour les retailers).

**Augmentation de la qualité et de l'efficacité des processus**

Les processus des points de vente sont affinés en fonction des informations relatives aux transactions qui ont été identifiées comme étant soit essentielles à l'activité, soit dommageables pour l'activité. Notamment en ce qui concerne la prise en compte correcte des emballages vides, il est possible d'identifier rapidement les risques potentiels et de procéder à des ajustements.

**Réduction des écarts d'inventaire**

Dans le cas d'augmentations des écarts d'inventaire, des analyses de cause à effet, par produit, permettent d'affiner les facteurs de cause dans les plus courts délais possibles.

**Analyse rapide des actes frauduleux**

Les comportements nuisibles pour l'activité, y compris les effets à long terme existants, sont identifiés et évalués dans les plus courts délais possibles. À ce propos, en plus des transactions aux caisses, le contrôle inclut aussi les récépissés des pesées générés aux comptoirs des aliments frais et qui n'ont pas été enregistrés en caisse. Si des installations vidéo sont présentes, la récupération des enregistrements vidéo spécifiques aux transactions dans la plateforme complète la charge de la preuve.

**Réduction des risques financiers associés aux actes délictueux**

La surveillance active des encaisses, par exemple pour assurer un retrait de l'argent liquide dans les caisses au bon moment, c'est-à-dire avant les périodes à haut risque, permet de réduire les pertes potentielles en cas de braquage.

**Amélioration de la qualité des données aux caisses en sortie**

Identification et réduction des situations/produits qui demandent des appels de prix particulièrement fréquents ou une saisie manuelle à la caisse en sortie.

**Atténuation des risques financiers associés aux réglementations sur la protection des données, y compris GDPR**

Conjointement avec un partenaire commercial et les autorités compétentes en matière de protection des données, une logique compatible a été mise au point pour minimiser le risque financier susceptible de se poser en cas de non-respect des règles.

# Notre vision pour l'avenir

Dans les années à venir, les clients seront de plus en plus capables de réaliser les processus de lecture optique (« scan ») et de paiement de manière autonome. Quelles en seront les conséquences pour les processus des points de vente ? Comment l'intelligence artificielle peut-elle contribuer à la détection d'anomalies aux caisses en sortie ?

Dans les années à venir, les clients seront de plus en plus capables de réaliser les processus de lecture optique (« scan ») et de paiement de manière autonome. Pour garantir la qualité de ces processus, et dans l'intérêt du client, les informations capturées par le matériel vidéo et les capteurs, par exemple, joueront un rôle important dans l'analyse et l'interprétation des données des transactions. Fujitsu fait partie des leaders du marché dans le domaine du développement de solutions d'intelligence artificielle. Cette expérience continuera d'être intégrée progressivement dans le développement de Fujitsu profit protection. Grâce à la technologie exclusive « merge&match » de Fujitsu, les données des capteurs générées par la lecture optique mobile (scan & go), les données vidéo des caméras placées dans les caisses en sortie ainsi que les données des transactions seront

toutes prises en compte à moyen terme lors de l'identification des comportements sujets à caution. Par la mise en correspondance directe des informations provenant des flux vidéo et des informations des transactions, Fujitsu profit protection identifie les comportements éventuellement incorrects des clients sur les caisses en libre-service ou pendant le processus scan & go et en informe le personnel. Le personnel concerné peut entreprendre des « interventions douces » et attirer l'attention du client sur les erreurs mineures qu'il a commises. En particulier, Fujitsu profit protection procède à une évaluation de ces événements à cette fin (en plus des transactions classiques). En outre, d'autres éléments de transaction, provenant par exemple des centres de distribution ou des informations de livraison, sont graduellement prises en compte et évaluées. Les centres de distribution et les processus logistiques sont notamment responsables en moyenne de 18,6 % des pertes du commerce de détail à l'échelle mondiale (selon les études du Centre of Retail Research au Royaume-Uni). Ces pertes résultent par exemple d'un retrait incorrect des marchandises en magasin (appropriation induite), de l'endommagement des produits et de la perte de marchandises pendant la livraison.

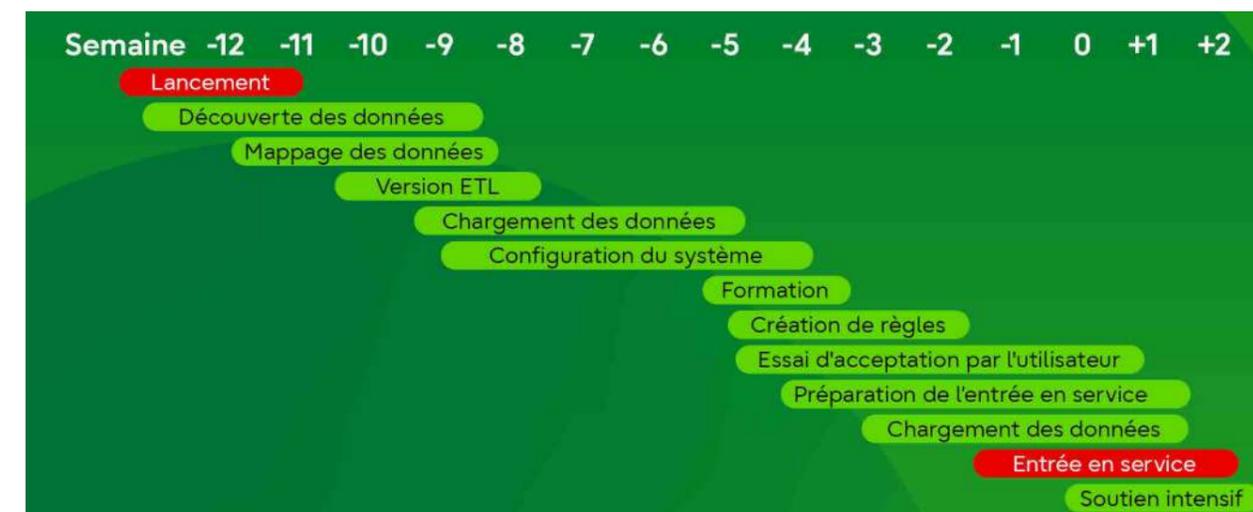
# Fujitsu, un partenaire stratégique pour le retail

## Compétence et partenariats pour le commerce de détail

- Depuis 2005, Fujitsu offre des solutions innovantes aux retailers qui se concentrent sur l'identification des opérations sujettes à caution réalisées sur les lignes d'encaissement.
- Depuis 2019, « Fujitsu profit protection » a permis de surveiller tous les processus de points de vente (transactions au comptant, back office, gestion des encaissements, démarques, livraisons, etc.) dans le cadre de la refonte complète de la plateforme.
- Depuis 2022, « Fujitsu profit protection » est disponible en version cloud SaaS (Endorsed App).
- « Fujitsu profit protection » devrait être disponible en offre hybride en 2023. Cela permettra de connecter les dispositifs logiques de Computer Vision (IA), installés en local dans les points de vente, à la plateforme centrale Fujitsu profit protection.
- Depuis l'Allemagne, l'équipe dédiée de « Fujitsu profit protection » contrôle les activités mondiales avec son expertise approfondie et sa longue expérience.

## « Fujitsu profit protection » – le projet

« Fujitsu profit protection » est une solution SaaS dans le cloud, accessible par abonnement. La configuration du projet s'aligne sur l'approche recommandée par Fujitsu pour la mise en œuvre échelonnée d'un projet en assurant un degré de qualité élevé entre les phases :



## Atelier – 1er jour :

### « Gestion et surveillance intelligentes de vos processus en point de vente »

Analysez avec nous le potentiel de vos processus en magasin et laissez-nous vous montrer les options à court, moyen et long terme pour les pérenniser contre les risques financiers. L'atelier comprend :

- **Analyses à 360° des points de contact de vos clients**
- **Groupement des processus en magasin et définition de leurs risques**
- **Évaluation des composants de la solution pour réduire les risques dans les points de vente :**
  - **Fujitsu profit protection** : réduction des transactions essentielles à votre activité par votre employé
  - **ComputerVision@POS** : réduction des comportements sujets à caution des clients sur le point de vente
  - **Supply2POS** : réduction des risques de livraison (centres/itinéraires de distribution)
  - **Discard@POS** : réduction ciblée des coûts et des sommes radiées
- **Priorisation des composants**
- **Étude du bilan de rentabilité** par composant



**S'inscrire ici :**  
[rethink.retail@fujitsu.com](mailto:rethink.retail@fujitsu.com)

FUJITSU

**Souhaitez-vous recevoir des conseils personnalisés sur « Fujitsu profit protection » ?**

**Contactez-nous à l'adresse**



[rethink.retail@fujitsu.com](mailto:rethink.retail@fujitsu.com)

**ou visitez notre site en cliquant sur le lien**



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

#### **Fujitsu**

Fujitsu Services GmbH

Tél. : 00800 37210000

Site Web : [fujitsu.com](http://fujitsu.com)

FUJITSU-PUBLIC

2023 Fujitsu Services GmbH. Tous droits réservés. Fujitsu et le logo Fujitsu sont des marques de Fujitsu Limited déposées dans de nombreux pays du monde. Les autres noms de produits, de services et de sociétés mentionnés aux présentes peuvent être des marques commerciales de Fujitsu ou d'autres sociétés. Le présent document est à jour à la date initiale de sa publication et est sujet à modification sans préavis par Fujitsu. Le présent document est fourni à titre d'information uniquement et Fujitsu décline toute responsabilité quant à son utilisation.