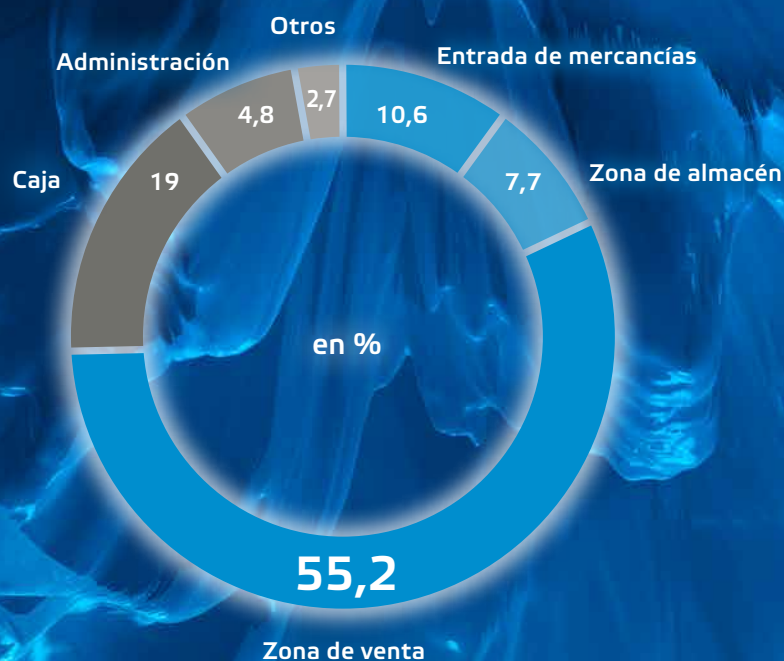




| ¡PROTEGEMOS SU PUNTO DE VENTA!

Con Wanzl se reducen las diferencias
de inventario y se protegen las ganancias

2 % VISIBLE



Origen de las diferencias de inventario

LAS ZONAS SENSIBLES para las diferencias de inventario son principalmente el área de ventas y el área de caja. Como promedio en el sector, estas son las zonas en las que se producen al menos dos tercios de las pérdidas por hurto.

Alto número de casos de hurto no reportados en las tiendas

SOLO SE VE LA PUNTA DEL ICEBERG: ¡Se detectan y notifican menos del 2 % de todos los hurtos en tienda! La cifra oculta sigue siendo superior al 98 %.

98 % INVISIBLE

¡PROTEGEMOS SU PUNTO DE VENTA!

Con Wanzl se reducen las diferencias de inventario y se protegen las ganancias

■ **Las diferencias de inventario siguen siendo el indicador más fiable** para detectar delitos de robo en el comercio minorista.

El hecho de que la delincuencia en las tiendas siga aumentando en muchos países industrializados, a pesar de medidas de seguridad más estrictas y tecnológicamente complejas, demuestra la importancia de no bajar la guardia.

Sobre todo teniendo en cuenta que los métodos de las bandas de delincuentes que operan en tiendas también se profesionalizan cada vez más.

/ AUMENTO DE LAS DIFERENCIAS DE INVENTARIO

Un reto internacional

■ **Las cifras no engañan, ni en el contexto nacional ni en el internacional.** Por ejemplo, según los datos del EHI Retail Institute, el importe de las diferencias de inventario en el comercio minorista en Alemania aumentó de 4600 a 4800 millones de euros entre 2022 y 2023. La proporción de pérdidas debidas a clientes, empleados, proveedores y personal de servicio incluida en esa cifra ascendió a 4100 millones de euros, y las pérdidas de IVA resultantes fueron de más de 500 millones de euros anuales.

Fuente: Estudio del EHI: «Inventurdifferenzen 2023»

A modo de ejemplo: Si se calculan las pérdidas en función del número de clientes potenciales, aquí se suma un valor de la mercancía (no abonado) de 34 euros para cada ciudadano alemán. En otras palabras: **uno de cada 200 carros de autoservicio pasa por caja en Alemania sin que se pague la mercancía que contiene.**



CLIENTES



EMPLEADOS



PROVEEDORES Y
PERSONAL DE
SERVICIO

Diferencias de inventario en 2023 en euros

VALOR DE LA MERCANCÍA ROBADA EN EUROS

del comercio minorista alemán según el causante.

Si miramos más allá de las fronteras nacionales y continentales, la conclusión no es mejor. Por ejemplo, el comercio minorista británico sufre unas pérdidas de aproximadamente 1500 millones de libras anuales, si se incluye el gasto en prevención de delitos.*

*Fuente: BRC Crime Survey 2022 Report

**Fuente: NRF 2023 Retail Security Service

La delincuencia en las tiendas alcanza dimensiones desconocidas en los EE. UU.

Según la National Retail Federation (NRF), las diferencias de inventario, incluyendo la delincuencia organizada en comercios minoristas (ORC, por sus siglas en inglés), han alcanzado un total de más de 112 000 millones de euros. Allí, la pérdida fue del 1,6 % y, por tanto, mucho mayor que en Alemania, donde apenas llegaba al 1 % según los datos más recientes. **

Debido al fuerte aumento de los índices de delincuencia, las empresas mercantiles han vuelto a aumentar sus presupuestos para medidas preventivas en sus sedes alemanas. Estos ascendieron a 1550 millones de euros (cifra de 2023). De esa forma, el comercio invirtió alrededor del 0,32 % de su facturación en medidas de seguridad.

Focos de las medidas

Los minoristas alemanes gastan casi 1550 millones de euros al año en medidas para la seguridad de sus puntos de venta o para la prevención de robos. El dinero se utiliza para los más diversos ámbitos de prevención. Además de los métodos «clásicos», como la vigilancia mediante cámaras y el uso de detectives en las tiendas, las empresas invierten cada vez más en medidas de formación y seguridad (por ejemplo, soportes de venta antirrobo o seguros mecánicos).

Fuerte presión presupuestaria

Los precios más altos generalmente aumentan el riesgo de robo, tanto en lo que respecta a los hurtos en tiendas como al número y alcance de los delitos internos del personal. La inflación se mantiene elevada, especialmente en los precios de los alimentos, lo que ejerce una presión añadida en este sentido. En relación directa con los aumentos de precios y la consiguiente creciente reticencia de los clientes a comprar, los beneficios de los minoristas suelen verse sometidos a presión. A esto se añade que, a menudo, debido a la escasez de personal especializado, la cantidad de personal en muchos puntos de venta es menor que en años anteriores.

Fuente: Estudio del EHI: «Inventurdifferentzen 2024»



Causantes de las diferencias de inventario

Cientes con manos largas: con una proporción del 50 %, los hurtos en tiendas siguen suponiendo la principal causa de las diferencias de inventario.

/ ¡CUIDE SUS TESOROS!

Los productos robados también están sujetos a determinados ciclos económicos.

■ **El hecho de que las condiciones** para ello se hayan mantenido estables a lo largo de los años se debe, sobre todo, a las condiciones previas especiales que deben cumplir los productos que más se roban para minimizar los riesgos potenciales desde el punto de vista de los delincuentes o aumentar sus posibilidades de generar una ganancia.

El primer criterio es el valor de reventa potencial de la mercancía; es decir, hasta qué punto son buenas las perspectivas de revender la mercancía robada fácilmente.

En segundo lugar, están muy solicitados determinados productos cuyo tamaño es inversamente proporcional a su precio de venta. Los objetos de tamaño reducido y precio elevado están muy buscados porque son más fáciles de ocultar (en la ropa o debajo de esta, en los utensilios de transporte que lleven consigo).

Como consecuencia de ello, alrededor del 40 % de todos los robos en el comercio minorista son de productos de una de las cinco categorías siguientes:



Robos en el comercio minorista



COSMÉTICOS



ROPA DE MARCA



BEBIDAS
ALCOHÓLICAS





TABACO

ARTÍCULOS DE
ELECTRÓNICA

De acuerdo con los criterios indicados, pero también siempre en combinación con factores especiales del surtido o de la ubicación, existen otros subgrupos para determinados grupos de productos con los que los ladrones están obsesionados.

En el ámbito de la cosmética, por ejemplo, están muy solicitados el maquillaje y las cremas; mientras que en el caso de las bebidas alcohólicas, lo más buscado son vinos caros y bebidas de alta graduación.

En el sector de la ropa predominan sobre todo los productos de alta calidad o que estén de moda y se hayan anunciado mucho; sobre todo los accesorios caros. Los dispositivos electrónicos incluyen teléfonos inteligentes y auriculares (intraauditivos) caros, así como cartuchos de impresora, baterías y otros accesorios fáciles de sustraer. Igualmente importante es la protección de los productos

de gran formato y voluminosos, como las máquinas eléctricas accionadas por batería o los robots cortacésped, que suelen venderse en los comercios de bricolaje. En este caso estaríamos hablando de robos extremadamente sofisticados realizados por bandas de delincuentes organizados, una amenaza creciente para el comercio minorista.

Sin embargo, hay que tener cuidado con una división demasiado rígida de los grupos de productos individuales. Los ladrones son muy flexibles, y lo que no está protegido —o no lo está suficientemente— puede alcanzar también un elevado valor (de reventa). Los conceptos de seguridad eficaces se basan siempre en la priorización de determinados grupos de productos, pero también tienen siempre en cuenta la protección de todo el surtido.



/ JUNTO CON WANZL

Su concepto de seguridad para el futuro

■ **Junto con usted**, nuestros expertos, planificadores, técnicos y especialistas en seguridad desarrollan su concepto de seguridad para el futuro. Para ello, adaptamos las medidas y las tecnologías utilizadas para su punto de venta sobre todo a los siguientes requisitos actuales:



*¿Tiene algún reto especial en su mercado?
Hable ahora con su asesor de Wanzl*

Alto grado de eficiencia

Hoy en día, la búsqueda de soluciones altamente eficientes domina la prevención de robos. Desarrollamos soluciones para usted con las que podemos lograr el máximo efecto (disuasorio) con un esfuerzo económico reducido.

Damos prioridad a la tecnología

El mercado laboral actual está marcado por la escasez de personal especializado. Por consiguiente, las tecnologías de eficacia demostrada, cuyo uso puede reducir eficazmente los delitos de robo, tienen claramente prioridad. Por motivos de costes, suele preferirse tecnología que conlleve un alto grado de automatización.

«Efectos secundarios» positivos

La prevención de robos es un tema. No obstante, a menudo existe la posibilidad de que las tecnologías utilizadas en el comercio minorista (por ejemplo, en el caso del escaneo de mercancías) puedan utilizarse de forma multifuncional. Si es posible, se debe dar preferencia a un uso completo que cumpla diferentes funciones.

Uso eficiente del personal disponible

La escasez de personal en muchos puntos de venta al por menor hace que se aprovechen todas las oportunidades para emplear al personal existente de forma más eficiente. Esto se aplica especialmente a la protección contra la delincuencia en el comercio minorista.

¡POR SUPUESTO, CON PROTECCIÓN ANTIRROBO!

Los medios de transporte de Wanzl ofrecen doble protección

■ **Los medios de transporte de mercancías de Wanzl** forman parte de un concepto de seguridad integral y eficaz. Para ello, no solo se han incorporado décadas de experiencia en investigación y desarrollo, sino también experiencias del intercambio directo con los clientes en el trato con delitos en tiendas y sus causantes. Nuestros clientes siempre tienen la opción de elegir entre diferentes sistemas y productos que pueden adaptar a todos los requisitos de su situación de seguridad individual en el punto de venta.



↑ **CARROS DE AUTOSERVICIO DE WANZL:**
Máxima protección contra el robo de mercancías fuera de la cesta de compra

Carros de autoservicio

Con nuestros carros de autoservicio, el cliente es el rey; también a la hora de elegir su nivel de seguridad. Nuestra «serie EL», por ejemplo, está diseñada de tal manera que no permite opciones de transporte ni robo fuera de la cesta de compra. Su uso, según la experiencia práctica de nuestros clientes, ha demostrado reducir el índice de robos.

Refugios para carros

Los refugio para carros están disponibles en diferentes versiones. Nuestra caja «Alpha» combina la mejor protección posible para sus carros de autoservicio con el uso de elementos de vidrio y techo a prueba de roturas y, en la variante «Alpha Present», también se puede ampliar para su uso como superficie de venta con cerradura.





HYBRIDLOC

Con el desarrollo del Hybridloc, hemos impulsado el cambio a la retirada de los carros de auto-servicio sin efectivo mediante el uso de aplicaciones estándar. La función de protección mecánica de los carros contra robo también se mantiene en su totalidad en esta variante.

← HYBRIDLOCK:

Aumente el factor de protección con el bloqueo digital

↓ REFUGIOS PARA CARROS WANZL:

Proteja sus bienes contra robos y vandalismo



// Las ventajas de un vistazo //

- Uso de las tecnologías de seguridad más modernas
- Mecanismos de protección integrados
- Funcionalidades bien pensadas
- Productos de materiales robustos y de alta calidad

↓ CESTAS DE MANO DE LA SERIE GT:

Mejor protección gracias a las etiquetas de seguridad



Cestas de mano

Como las que ofrece Wanzl, por ejemplo, en la serie GT, también son el socio de compra óptimo para sus clientes desde el punto de vista de la seguridad. Para evitar robos, las cestas se pueden equipar con etiquetas de seguridad que activan una alarma en caso de intento de robo.

¡NO PIERDA NADA DE VISTA!

Seguridad con Wanzl: desde la zona de entrada hasta la de salida

↓ **LAS VITRINAS CON CERRADURA**
protegen el valor de sus productos

↓ ↓ **LOS SEPARADORES DE ESPACIOS TRANSPARENTES** ofrecen una visibilidad total



Vitrinas: ya se trate de bebidas de alta graduación, caros perfumes o artículos especiales, las vitrinas de Wanzl protegen sus tesoros del acceso sin restricciones de las «manos demasiado largas».

Los separadores de espacios de Wanzl limitan las posibles vías de salida para los ladrones y proporcionan una visibilidad sin obstáculos con sus superficies transparentes.

■ **«La ocasión hace al ladrón»** es un dicho popular que, como demuestra la experiencia, se ha hecho realidad en muchos casos. Por lo tanto, es importante eliminar las ocasiones de robar a la hora de planificar las superficies de las tiendas y las rutas establecidas en ellas. Esto incluye también el bloqueo de las vías de escape, lo que complica las oportunidades de robar en un comercio minorista. Una opción especialmente eficaz como prevención es la instalación de sistemas de entrada y salida cerrados en los espacios de venta. En este ámbito, Wanzl ofrece un equipamiento de alta tecnología bien pensado para una gestión controlada y clara de los flujos de clientes, cumpliendo todas las normas para casos de incendio y emergencia.



|| Bloqueo de las vías de salida, lo que complica las oportunidades de robar en un comercio minorista ||

↑ **PROTECCIÓN DEL OPERADOR DE LA A A LA Z:**
Entrada sin posibilidad de salida

La instalación de bloqueos del paso a las cajas es una medida poco costosa pero muy eficaz para prevenir los robos en tiendas. Los estribos extraíbles se pueden adaptar exactamente a los anchos de paso y evitan así una salida rápida y sin obstáculos.



↑ **COLOCAR BARRERAS DE SALIDA:**
Diseño bien pensado de la zona de cajas



← **«ESTRATEGIA DE SALIDA» MODERNA:**
Salida con escaneo del comprobante de caja

Las puertas de salida son la variante final de la guía de clientes. Wanzl ofrece una serie de variantes de sistema y contribuye así a la protección antirrobo.

Las eGates made by Wanzl combinan el uso de software inteligente con hardware de alta tecnología actual y una funcionalidad que se puede adaptar totalmente a sus necesidades y requisitos in situ.

LA SALIDA MÁS INTELIGENTE PARA USTED

Encontrar la «solución de salida» óptima con Wanzl

■ **En tiempos de creciente** escasez de personal, las salidas inteligentes ahorran mano de obra a los operadores de supermercados, y, al cliente, un tiempo valioso para sus compras.

Esto se aplica tanto a los procesos de caja en mercados gestionados tradicionalmente como al uso en tiendas 24/7 o de autoservicio completo. A diferencia de las zonas de pago automático clásicas, no se realizan controles aleatorios (p. ej., mediante la presentación del recibo de compra). En su lugar, se supervisa el comportamiento de los clientes en la zona de pago automático.



↓ **LAS CAJAS AUTOMÁTICAS,** que se utilizan cada vez más en la zona de cajas, requieren medidas de seguridad adicionales.



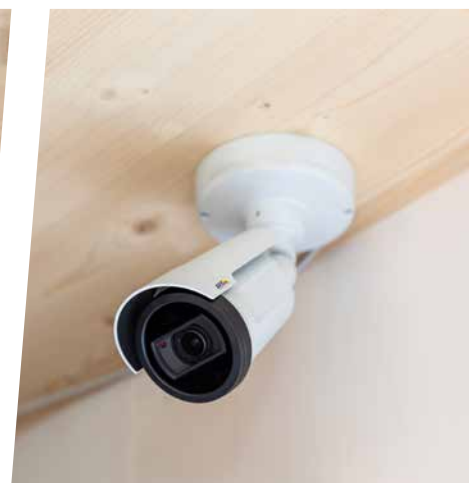
Esta compra segura y cómoda se garantiza mediante el uso selectivo de la inteligencia artificial en combinación con la tecnología de sensores actual. De este modo, se pueden registrar y evaluar todos los procesos relevantes en la zona de pago automático, ¡hasta que se abandonen las puertas de salida!



↓ **SI OCURRE ALGO EN EL PUNTO DE VENTA**, puede escuchar y hablar a través de este equipo de audio.



↓ **EL USO INTELIGENTE** de equipos de vídeo también protege de forma preventiva.



«CCTV» es la abreviatura de «Closed Circuit Television» y ofrece en numerosas variantes de aplicación una protección ampliamente aplicable para la protección de las zonas de entrada y salida en el punto de venta. En combinación con la tecnología de sensores actual, ofrece un alto grado de seguridad contra delitos de robo a los operadores de supermercados, especialmente en la zona de cajas.

| SABER DÓNDE Y CÓMO

Con el seguimiento de activos de Wanzl siempre tendrá las tiendas y los almacenes bajo control

■ **Tanto si se trata de contenedores, contenedores con ruedas o la propia mercancía**, con el seguimiento de activos, un pequeño transmisor de radio le permite seguir en todo momento el posicionamiento actual de sus contenedores o productos. Su ventaja en cuanto a la seguridad: al guardar los datos en su base de datos, no solo mantendrá una visión general continua de su inventario, sino que también podrá realizar un seguimiento exacto de la falta de existencias en el lugar y el momento precisos. De este modo, estará totalmente protegido contra robos por parte del personal de la tienda o del almacén.

// Las ventajas de un vistazo //

- Costes de implementación razonables
- Excelente visión de conjunto
- Trazabilidad de la falta de existencias
- Almacenamiento seguro de todos los datos



↑↑ **CONTENEDOR CON RUEDAS**
como los modelos de la serie RC/S de Wanzl, no solo disponen de unas características de desplazamiento sofisticadas, sino también de amplias funciones de protección antirrobo.

↑ **CONTROL DE LAS EXISTENCIAS:**
con seguimiento de activos desde su mesa en cualquier momento.

→ **CON EL SEGUIMIENTO DE ACTIVOS**, tendrá sus existencias bajo control en todo momento y por completo, incluso en caso de transporte.



*// Seguimiento de productos Wanzl:
estas son las opciones que le ofrecemos! //*



Opción 1: Integración de su solución de seguimiento en nuestros portadores de carga.

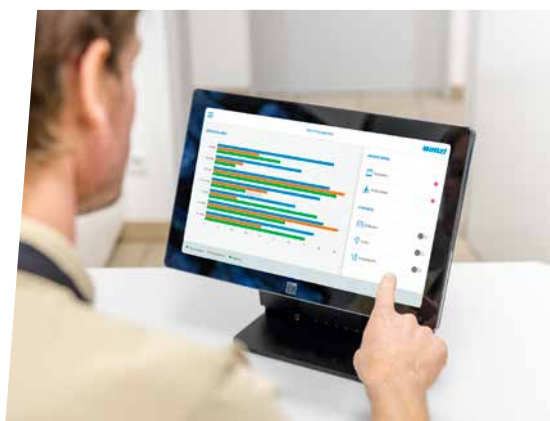
¿Ya dispone de una solución de seguimiento funcional, pero desea combinarla con el uso de portadores de carga o contenedores con o sin ruedas de Wanzl? ¡Encontraremos la solución adecuada para usted!



Opción 2: Gestión del proyecto y selección conjunta del proveedor de seguimiento.

¿Necesita ayuda para elegir el proveedor de seguimiento?

¡Sentamos las bases para una toma de decisiones correcta! Después de analizar su caso de aplicación específico, le proponemos diferentes modelos de seguimiento, calculamos los beneficios contra los costes incurridos, seleccionamos con usted un proveedor y, a continuación, llevamos a cabo el proyecto con usted.



Opción 3: Implementación de nuestra solución de seguimiento wanzl connect®.

Con wanzl connect® tiene la posibilidad de recurrir a un sistema modular completo para la gestión, el control y el análisis de todos los datos de seguimiento en todas sus tareas de almacenamiento y transporte. Esto le permite realizar un seguimiento fiable de sus productos a lo largo de toda su cadena de suministro.

/ SOLUCIONES DE SEGURIDAD ÁGILES Y ESTABLES

Con la implementación de un concepto de seguridad ampliado para 340 sucursales, Wanzl ha podido reducir considerablemente las diferencias de inventario en el gigante comercial británico Tesco.

■ **El espectacular ascenso de Tesco** comenzó con la apertura de un puesto de mercado en el East End de Londres en 1919. Hoy, más de cien años después, los supermercados británicos de Tesco alcanzan una facturación de casi 58 000 millones de euros y llevan mucho tiempo siendo la mayor cadena comercial del país.

Con sus 330 000 empleados, la empresa es un indicador de todos los desarrollos y tendencias relevantes en el comercio minorista británico. Así lo vemos con los recientes efectos del aumento de la inflación en el coste de la vida, que se han reflejado en un aumento significativo de la pérdida de pro-

ductos en las sucursales de Tesco, o en las diferencias de inventario resultantes.

La consecuencia de todo ello:

Una revisión del concepto de seguridad existente, que obviamente ya no es suficiente, junto con una reorientación estratégica del mismo. Los «puntos clave» de la nueva planificación fueron, sobre todo, un mejor control de las entradas y salidas de los clientes, especialmente de la zona de cajas.

Enfoque de trabajo interdepartamental

■ **En estrecha colaboración** con el personal directivo responsable, Wanzl desarrolló una solución que armonizaba las soluciones estándar existentes con los requisitos y necesidades específicos de las aproximadamente 340 sucursales in situ.

Para lograr soluciones individuales que fueran eficaces en la práctica, se combinó el análisis detallado con una forma ágil de trabajar, con la opción de mejorar las soluciones planificadas en cada fase del proyecto.

El equipo de Wanzl se adaptó rápidamente a este enfoque

flexible orientado a todos los departamentos pero, al mismo tiempo, se aseguró de que, a pesar de toda la agilidad in situ, se pudiera cumplir el exigente plazo general del proyecto.

Importante durante el proceso:

Tanto en lo que respecta a los clientes como a los empleados, el funcionamiento diario de las sucursales no debía verse afectado de ninguna manera por el nuevo diseño de las zonas de entrada y salida.

Implementación de una gestión de proyectos doble

■ **Para un encargo de «tamaño Tesco»**, era imprescindible la participación de otros expertos. Solo así se pudo aprovechar al máximo el marco de planificación.

Dado que la remodelación de las zonas de entrada y salida no podía realizarse durante el horario de apertura de la tienda, se implementó una «gestión de proyectos doble».

De este modo, se pudo garantizar que se supervisase a los trabajadores encargados de la modificación (instaladores, electricistas e instaladores de suelos) y que estos recibieran las instrucciones necesarias y, en caso necesario, apoyo adi-

cional en el lugar de trabajo. Los equipos in situ se completaron con el equipo de gestión de proyectos (de Wanzl), que era responsable de forma decisiva del diseño y la coordinación generales.

La parte de la gestión que se realizó fuera del horario comercial de las sucursales creó las condiciones necesarias para que las tareas de instalación, administración y ventas no limitaran de ninguna manera las operaciones.

ESTUDIO
DE CASO

Análisis en la fase previa

■ **Las nuevas puertas se diseñaron** para que el impacto en las compras de los clientes y en el trabajo de los empleados fuera apenas perceptible. El control individual de los flujos de clientes, de acuerdo con los diferentes diseños interiores de las sucursales, tuvo un efecto claramente positivo en los factores de seguridad relevantes. Así, entre otras cosas, ofreció a los operadores de las sucursales una visión precisa de dónde y en qué medida se producía la pérdida de productos en el punto de venta o en los almacenes. Basándose en estos análisis, se centraron las medidas como correspondía y las diferencias de inventario en cada una de las tiendas participantes se redujeron claramente.

Conclusión

La instalación de las nuevas puertas como parte del rediseño de las zonas de entrada y salida no ha tenido un impacto negativo en los movimientos de clientes en ninguna de las tiendas implicadas.

El número o alcance de los robos se ha reducido considerablemente desde entonces, por lo que el cliente amortizará las nuevas instalaciones rápidamente en un futuro cercano.

En retrospectiva, fue sobre todo la interacción profesional de los equipos del proyecto lo que impresionó al cliente en la cooperación con Wanzl, ¡pero también a Wanzl en la colaboración con el cliente!

VISÍTENOS EN
www.wanzl.com



ALEMANIA

Wanzl GmbH & Co. KGaA

Rudolf-Wanzl-Straße 4

89340 Leipheim

Phone +49(0)82 21 / 7 29-0

info@wanzl.com

www.wanzl.com

ESPAÑA

Wanzl Equipamiento Comercial, S.L.

Avda Via Augusta 85-87, 3B

08174 Sant Cugat del Valles - Barcelona

Phone +34(0)93 / 680 36 50

wanzl.es@wanzl.com

www.wanzl.com