

Meijer

Esta gran tienda de retail se beneficia de la mejora de la seguridad y la optimización de las operaciones



Nombre

Meijer

Industrias

Retail

Ubicación

Estados Unidos

Productos

Security Center, Omnicast, Mission Control, Clearance, KiwiVision

Meijer refuerza la protección de activos y la mitigación del fraude mediante Genetec Security Center, Omnicast, Mission Control y Clearance

Fundada en 1934, Meijer es una cadena de supercentros estadounidense de propiedad familiar que opera principalmente en el Medio Oeste de los Estados Unidos. A la empresa se le atribuye la apertura del primer supercentro en 1962. Actualmente, operan cerca de 300 puntos de locales de retail en Michigan, Illinois, Indiana, Kentucky, Wisconsin y Ohio. Ofrecen a sus clientes comodidad, valor, y productos frescos y de alta calidad junto con un equipo unido y amigable que fomenta una experiencia de supermercado local.

Avanzando hacia una potente tecnología de protección de activos

Meijer siempre ha adoptado un enfoque progresista para asegurar su negocio de retail. Cuando sus sistemas de seguridad comenzaron a estar obsoletos, la empresa inició una gran actualización. El equipo determinó eliminar gradualmente los equipos más antiguos y pasar a una plataforma de seguridad IP sólida y altamente escalable. También querían conectar el video con otros sistemas comerciales para mejorar la mitigación de fraudes y la inteligencia operativa.

Con planes de construir un centro de operaciones remotas (ROC), Meijer necesitaba una plataforma de seguridad con capacidades de gestión centralizada. Disponer de una vista completa de todas las tiendas y centros ayudaría a sus operadores

de ROC a acelerar la resolución de incidencias y a colaborar mejor con los demás para cerrar los casos con mayor rapidez.

Después de mucho investigar, el equipo de Meijer redujo su búsqueda a tres soluciones. Después de realizar un proyecto piloto en una tienda, Genetec Security Center se destacó como la mejor opción.

"Genetec Security Center ofrecía el conjunto de funcionalidades más completo. También nos dio la oportunidad de incluir otros módulos, sistemas y dispositivos en la plataforma unificada", señaló Ryan Themm, Director de Investigaciones Corporativas de Meijer. "La funcionalidad de Federación también fue significativa. Vimos valor en poder conectar todos nuestros sitios dentro de Security Center y crear particiones para el acceso de los usuarios para diferentes casos de uso. Rápidamente nos dimos cuenta de cómo eso multiplicaría el impacto de nuestro ROC."

Centralizando la gestión de la seguridad en todos los puntos de venta

Hoy, Meijer utiliza el sistema de gestión de video Omnicast™ para gestionar más de 28.000 cámaras en todos los supercentros, cuatro centros de distribución importantes, sitios de atención médica especializada y oficinas corporativas. También han unificado los sistemas de punto de venta (POS), intrusión, analíticas de video, vigilancia electrónica de artículos (EAS) y otros dentro de Security Center. Recientemente, han comenzado

a expandir el sistema de control de acceso Synergis™ hacia varios sitios y ubicaciones.

Con la funcionalidad Federation™, los operadores del ROC tienen una vista centralizada de video y datos en todos los sitios. Pueden atender rápidamente las alarmas entrantes y realizar investigaciones las 24 horas del día. Los equipos de prevención de pérdidas (LP) y de seguridad en las instalaciones también utilizan Security Center para monitorear actividades sospechosas o realizar búsquedas rápidas cuando surgen situaciones.

En cualquier momento, los empleados pueden llamar al centro de operaciones remoto para informar de preocupaciones o de un incidente en curso. A continuación, el equipo ROC se pone en contacto con el personal en el lugar y utiliza el Security Center para recopilar información en tiempo real.

"Cuando hablamos de la eficacia de nuestro ROC, poder tener una vista completa de lo que está ocurriendo en ese momento tiene un valor incalculable. Si hay un incidente en curso, no nos conformamos con lo que alguien dice. Podemos recopilar información en tiempo real para tomar decisiones críticas. Tener una vista unificada de la seguridad nos permite mejorar la seguridad y mantener la continuidad de la actividad", explicó Themm.

Control de las transacciones sospechosas en los puntos de venta

Monitorizar las transacciones sospechosas puede suponer un reto para las grandes cadenas de retail como Meijer. El equipo está en proceso de implementar el módulo Security Center Transaction Finder para ayudar en esta tarea. El video de cada caja registradora estará vinculado las transacciones de los puntos de venta en tiempo real. Los administradores de LP y los operadores ROC pueden monitorear las transacciones en vivo junto con las superposiciones de recibos.

El equipo también puede revisar los datos históricos de las transacciones si surgen dudas sobre fraudes mayores. Tienen a su disposición reportes basados en excepciones para filtrar rápidamente sus búsquedas basándose en el número de cajero, tipos de transacciones e incluso códigos UPC (Universal Product Code) específicos. Esto les ayudará no sólo a identificar posibles problemas en los procesos, sino también a detectar fraudes y grandes redes de delincuencia minorista (ORC) organizada en acción.

"Gracias a Security Center Transaction Finder, podremos ampliar las capacidades de nuestro ROC. Nos llegan señales de grandes activaciones y compras con tarjetas de regalo, pero necesitamos validar si se trata de transacciones legítimas o no. Con esta herramienta, podremos establecer muchas acciones previas y posteriores", dijo Themm.

Ampliando las analíticas para mejorar las operaciones diarias

Dentro de Security Center, el equipo también ha implementado varias analíticas de video que ayudan a calificar eventos y delitos relacionados con el ORC. Por ejemplo, utilizan la gestión de incidentes de Genetec



Mission Control para notificar e informar cuando la tecnología de bloqueo de carritos activa una alarma cuando las personas no pasan por las zonas de cajas. El Mission Control también proporciona información adicional sobre estos eventos de retiro de carros de compra, ayudando en los esfuerzos de investigación.

"Mediante las analíticas, se nos notifica cuándo hay vehículos o personas merodeando por nuestras salidas de incendios. Estas analíticas de merodeo nos brindan un gran retorno de la inversión al identificar potenciales actividades delictivas. También hemos comenzado a utilizar las analíticas para ayudar a nuestros socios operativos a mejorar la experiencia del cliente. Por ejemplo, ahora podemos generar alarmas y recuperar los datos sobre cuánto tiempo esperan nuestros clientes en la fila. Es una herramienta valiosa que puede conducir a mejoras operativas", afirmó Themm.

Durante la pandemia de COVID, las analíticas de conteo de personas de Kiwivision les ayudó a digitalizar los procesos de conteo manual. Esta les proporcionó los datos de ocupación en tiempo real que necesitaban para seguir cumpliendo plenamente las regulaciones sanitarias.

"En lugar de hacer que los recepcionistas llevaran la cuenta de las personas que entraban en nuestras tiendas, pudimos implementar rápidamente el paquete de gestión de la ocupación con el sistema de conteo de personas KiwiVision de Genetec. Si las autoridades cuestionaban los límites de nuestro almacén, teníamos registros y datos que mostrarles. Desde un punto de vista jurídico, redujo nuestra exposición al riesgo. También nos ayudó a mantener nuestras tiendas abiertas para atender a nuestros clientes", explicó Themm.

Reducción de las pérdidas por retirada de carros de compra mediante Mission Control

Para mejorar aún más sus estrategias de prevención de pérdidas, Meijer ha vinculado Genetec Mission Control™ a la tecnología de bloqueo de ruedas de los carros de compra. Si alguien intenta sacar por la puerta un carro de compra lleno de mercancía sin pasar por las cajas, el Security Center activa una notificación. Esta alarma muestra automáticamente vistas de cámaras en vivo del incidente para que los operadores del ROC y el equipo de LP puedan ver inmediatamente lo que está ocurriendo e identificar al sospechoso.

Cuando se les notifica un incidente, los empleados pueden utilizar Genetec Mission Control para seguir una serie de preguntas de verificación Documentan lo ocurrido y recopilan más información

sobre el suceso, calificando si se ha producido un robo real o no. Una vez concluido esto, Mission Control agrupa automáticamente un caso del incidente de la cerradura del carro, incluidas las fotografías de la cámara y toda la información recopilada del personal en sitio. Más tarde, los gestores de LP pueden analizar los datos y estudiar posibles soluciones de mitigación.

"No todos los retiros de carros son robos intencionados. A través de Mission Control, capacitamos a nuestros equipos de las tiendas para gestionar estos eventos efectivamente. También recopilamos mucha información valiosa que el sistema de retiro de carritos por sí solo no proporciona. Luego podemos usar dashboards personalizados para comprender mejor lo que sucede en nuestras tiendas y cuantificar el retorno de nuestra inversión en este sistema de prevención de retiro de carritos", dijo Themm.

Mejorando de las operaciones de reclamación y prevención de pérdidas con Genetec Clearance

En un mes cualquiera, el equipo de Meijer gestiona más de 2.000 incidentes. Estos van desde el robo y los delitos relacionados con la ORC hasta el fraude y las reclamaciones de seguros. Utilizando Genetec Clearance™, Meijer ha sido capaz de acelerar el proceso de investigación y reducir significativamente los costos.

Para facilitar la gestión de su gran número de casos, Meijer integró su sistema de gestión de riesgos para registrar automáticamente los datos de los incidentes en Clearance. La integración garantiza que todos los datos relevantes se envíen sin problemas a Clearance para minimizar el tiempo dedicado a la introducción de datos.

"Gracias a Genetec Clearance, recopilamos todas nuestras evidencias en el sistema y las compartimos de forma segura con los destinatarios a través del correo electrónico. Ellos descargan las evidencias en el formato de archivo que necesitan, y nosotros mantenemos una cadena de custodia completa con registros de auditoría. Nuestros términos y condiciones están integrados en Clearance, de modo que el receptor reconoce y cumple plenamente nuestras políticas legales", explica Themm.

En los casos más complejos de ORC o fraude, Clearance Drive ha dado ventaja al equipo de investigación. Clearance Drive utiliza el Explorador de Archivos de Windows para facilitar la transferencia masiva de archivos hacia y desde el sistema de gestión de evidencias digitales. El equipo recopila y organiza rápidamente casos en los que intervienen cientos de tiendas, miles de transacciones y un gran volumen de grabaciones de video, declaraciones y otras evidencias. Todo queda perfectamente organizado en carpetas para que los destinatarios puedan encontrar rápidamente el sentido de la información.



"Ahorrarnos decenas de miles de dólares al año al liberarnos de adquirir y enviar DVDs. Y nuestros equipos internos no tienen que perder tiempo grabando discos o buscando entre cajas de DVDs. Gracias a que podemos exportar fácilmente evidencias desde Security Center a Clearance y armar casos más rápidamente, nos ahorramos tiempo y mano de obra cuando trabajamos en casos más grandes", dijo Themm.

Meijer crea un centro de datos para el retail

El plan para el futuro es conectar y monitorear más tecnologías de protección de activos dentro de la plataforma unificada. Integrar dispositivos IoT adicionales y extraer más datos de sus tecnologías existentes son las principales prioridades. Meijer también quiere ampliar el uso de Mission Control para apoyar mejor a los operadores del ROC y mejorar los procedimientos de respuesta a incidentes.

A medida que continúan evolucionando la seguridad y las operaciones, el equipo de Meijer sabe que Genetec siempre está ahí para ayudar.

"Aprendemos constantemente nuevas formas de aprovechar Security Center para hacer avanzar nuestro negocio. El equipo de Genetec ha proporcionado un gran apoyo y orientación a lo largo de todo el proceso. Ya tenemos una base sólida con Security Center. Ahora se trata de optimizar los datos y encontrar nuevas formas de seguir extrayendo valor de nuestras inversiones para servir mejor a nuestros clientes", concluyó Themm.

"Dentro de Security Center, el equipo también ha implementado varias analíticas de video que ayudan a calificar eventos y delitos relacionados con el ORC. Por ejemplo, utilizan la gestión de incidentes de Genetec Mission Control para notificar e informar mediante la tecnología de bloqueo de carritos activa una alarma cuando la gente no pasa por las zonas de cajas."

