

Meijer

Sécurité renforcée et opérations optimisées pour un acteur de la grande distribution



Nom
Meijer

Secteurs
Vente au détail

Localisation
États-Unis

Produits
Security Center, Omnicast,
Mission Control,
Clearance, KiwiVision

Meijer renforce la protection de ses actifs et la prévention des fraudes grâce à Genetec Security Center, Omnicast, Mission Control et Clearance

Fondée en 1934, Meijer est une chaîne familiale américaine de supercentres qui opère principalement dans le Midwest des États-Unis. L'entreprise est reconnue pour avoir ouvert le tout premier supercentre en 1962. Aujourd'hui, elle exploite près de 300 points de vente dans le Michigan, l'Illinois, l'Indiana, le Kentucky, le Wisconsin et l'Ohio. L'entreprise offre à ses clients une expérience pratique et conviviale, un excellent rapport qualité-prix et des produits frais de très bonne qualité, avec une équipe soudée et chaleureuse qui s'attache à recréer l'atmosphère d'une épicerie de quartier.

Vers une technologie performante de protection des actifs

Meijer a toujours adopté une approche progressive pour sécuriser ses activités de vente au détail. Lorsque les anciens systèmes de sécurité ont commencé à prendre de l'âge, cet acteur de la grande distribution a décidé de procéder à une modernisation d'ampleur. L'équipe souhaitait remplacer progressivement les anciens équipements et passer à une plateforme de sécurité IP robuste et hautement évolutive. Elle tenait également à connecter la vidéo à d'autres systèmes d'entreprise afin d'améliorer la lutte contre la fraude et l'intelligence opérationnelle.

Meijer avait pour projet d'établir un centre d'opérations à distance (ROC) et recherchait une plateforme de sécurité dotée de fonctionnalités de gestion centralisée. Grâce à une vue d'ensemble de tous les magasins et sites, les opérateurs du ROC pourraient accélérer

la résolution des incidents et collaborer de manière plus efficace avec les autres intervenants pour clore les dossiers plus rapidement.

Après une longue période de recherche, l'équipe de Meijer a restreint ses choix à trois solutions. À la suite d'un projet pilote en magasin, Genetec^{MC} Security Center s'est imposé comme la solution optimale.

« Genetec Security Center offrait le plus large éventail de fonctionnalités. Cette solution nous permet également d'inclure d'autres modules, systèmes et appareils dans la plateforme unifiée », déclare Ryan Themm, responsable des enquêtes internes chez Meijer. « La fonctionnalité Federation a également été un atout non négligeable. Nous avons compris l'intérêt de relier tous nos sites au sein de Security Center et de répartir l'accès des utilisateurs en fonction des différents cas d'utilisation. Nous avons rapidement pris conscience que cela allait décupler l'impact de notre ROC. »

Centraliser la gestion de la sécurité dans tous les sites de vente au détail

Aujourd'hui, Meijer utilise le système de gestion vidéo Omnicast^{MC} pour gérer plus de 28 000 caméras dans tous les supercentres, quatre grands centres de distribution, des sites de soins de santé spécialisés et des bureaux administratifs. L'entreprise a également unifié les systèmes de point de vente (PDV), de détection des intrusions, d'analyse vidéo, d'antivol et d'autres systèmes au sein de Security Center. Plus récemment, l'équipe a commencé à déployer le système de contrôle d'accès Synergis^{MC} sur différents sites et emplacements.

Grâce à la fonction Federation^{MC}, les opérateurs du ROC disposent d'une vue centralisée du système vidéo et des données sur tous les sites. Ils peuvent rapidement traiter les alarmes entrantes et mener des enquêtes 24 heures sur 24. Les équipes chargées de la prévention des pertes et de la sécurité sur site utilisent également Security Center pour surveiller les activités suspectes ou effectuer des recherches rapides en cas d'incident.

À tout moment, les employés peuvent appeler le centre d'opérations à distance pour signaler leurs préoccupations ou un incident en cours. L'équipe du ROC assure ensuite la liaison avec le personnel sur place tout en utilisant Security Center pour recueillir des informations en temps réel.

« Pour évaluer l'efficacité de notre ROC, il est précieux de pouvoir appréhender pleinement la situation en temps réel. En cas d'incident, nous ne prenons pas les informations pour argent comptant. Nous pouvons recueillir des données en temps réel afin de prendre des décisions importantes. Une vision centralisée de la sécurité nous permet de la renforcer et d'assurer la continuité des activités », explique M. Themm.

Surveillance des transactions suspectes sur les systèmes de point de vente

Il peut être compliqué pour de grandes enseignes comme Meijer de surveiller les transactions suspectes. L'équipe est en train de mettre en place le module Security Center Transaction Finder pour lui faciliter la tâche. Les vidéos enregistrées à chaque caisse sont synchronisées avec les transactions en temps réel. Les responsables de la prévention des pertes et les opérateurs du ROC peuvent surveiller en temps réel les transactions tout en affichant les tickets de caisse.

L'équipe peut également examiner les données historiques des transactions si des problèmes de fraude plus importants se posent. Des rapports basés sur les exceptions lui permettront de filtrer rapidement ses recherches en fonction du numéro de caisse, des types de transactions et même de codes UPC (Universal Product Code) spécifiques. Elle pourra ainsi détecter d'éventuels problèmes de processus, mais aussi repérer les fraudes et l'activité des grands réseaux de criminalité organisée qui ciblent la vente au détail.

« Grâce au module Transaction Finder de Security Center, nous allons pouvoir renforcer les capacités de notre ROC. Nous recevons des alertes concernant les activations et les utilisations importantes de cartes-cadeaux, mais il faut vérifier s'il s'agit de transactions légitimes ou non. Grâce à cet outil, nous pourrions mettre en place de nombreuses mesures en amont et en aval », souligne M. Themm.

Développer l'analyse pour améliorer les opérations quotidiennes

Au sein de Security Center, l'équipe a également mis en place diverses fonctions d'analyse vidéo qui permettent de catégoriser les événements et les actes commis en magasin en lien avec le crime organisé. À titre d'exemple, elle utilise la fonction de gestion des incidents de Genetec Mission Control pour signaler le déclenchement d'une alerte de verrouillage de chariot, émise lorsqu'un client sort sans passer par les caisses. Mission Control fournit également des informations supplémentaires sur ces événements de sortie sans passage en caisse, afin de faciliter les enquêtes.



« Grâce à l'analyse, nous sommes avertis lorsque des véhicules ou des personnes se trouvent à proximité de nos sorties de secours. Les outils de détection des rôdeurs nous offrent un excellent retour sur investissement en repérant les risques d'activité criminelle. Nous avons également commencé à utiliser l'analyse pour aider nos partenaires opérationnels à améliorer l'expérience des clients. Par exemple, nous pouvons émettre des alertes et extraire des données sur la durée d'attente de nos clients. C'est un outil précieux qui peut nous permettre d'améliorer nos opérations », explique M. Themm.

Pendant la pandémie de Covid, le module d'analyse de comptage de personnes Kiwivision a permis la numérisation des processus de comptage manuels. Il a fourni à l'équipe les données d'occupation en temps réel dont elle avait besoin pour garantir le respect total des directives de santé publique.

« Au lieu de demander aux hôtesses et hôtes d'accueil de compter les personnes entrant dans nos magasins, nous avons rapidement mis en place le module Gestion de l'occupation et le système de comptage de personnes KiwiVision de Genetec. Si les autorités nous posaient des questions sur les seuils d'occupation de nos magasins, nous avions des enregistrements et des données à leur présenter. Sur le plan juridique, cela a réduit notre exposition au risque. Et cela nous a permis de garder nos magasins ouverts pour servir nos clients », explique M. Themm.

Réduction des pertes liées au vol de caddies avec Mission Control

Pour renforcer davantage leurs mesures de prévention des pertes, Meijer a associé Genetec Mission Control^{MC} à une technologie de verrouillage des roues de caddies. Si quelqu'un tente de sortir avec un chariot rempli de marchandises sans passer par les caisses, Security Center déclenche une notification. Cette alarme affiche automatiquement les images des caméras en direct de l'incident afin que les opérateurs du ROC et l'équipe de prévention des pertes puissent immédiatement voir ce qui se passe et identifier le suspect.

Dès qu'ils sont informés d'un incident, les employés peuvent utiliser Genetec Mission Control pour y répondre en suivant une liste de vérification. Ils consignent les faits et collectent des informations supplémentaires sur l'incident afin de déterminer si un vol s'est effectivement produit. Une fois que tout est terminé, Mission Control compile automatiquement un dossier sur l'incident de verrouillage du caddie, en y insérant les clichés des caméras et l'ensemble des informations recueillies auprès du personnel sur place. Par la suite, les responsables de la prévention des pertes peuvent examiner les données en détail et réfléchir à des solutions possibles pour atténuer les risques.

« Il ne faut pas automatiquement associer chaque sortie de chariot à un vol délibéré. Grâce à Mission Control, nous donnons à nos équipes en magasin les moyens de gérer efficacement ces événements. Nous recueillons également un grand nombre d'informations utiles que le système de détection des sorties de chariots ne fournit pas à lui seul. Nous pouvons ensuite utiliser des tableaux de bord personnalisés pour mieux comprendre les activités dans nos magasins et quantifier le retour sur investissement de ce système de prévention des vols de caddies », déclare M. Themm.

Améliorer les opérations de traitement des réclamations et de prévention des pertes avec Genetec Clearance

Chaque mois, l'équipe de Meijer traite plus de 2 000 incidents. Il peut s'agir de vols, de délits liés au crime organisé, de fraudes ou de demandes d'indemnisation aux assurances. Grâce à Genetec Clearance^{MC}, Meijer a pu raccourcir le temps d'enquête et réduire sensiblement les coûts.

Pour faciliter la gestion de ses nombreux dossiers, Meijer a intégré son système de gestion des risques afin d'alimenter automatiquement Clearance en données sur les incidents. Grâce à l'intégration, toutes les données pertinentes sont directement envoyées à Clearance afin de réduire le temps consacré à la saisie des données.

« Avec Genetec Clearance, nous regroupons toutes nos preuves dans le système et nous les partageons en toute sécurité avec les destinataires par courrier électronique. Ils téléchargent les preuves dans le format qui leur convient, et nous assurons une chaîne de responsabilité complète sous la forme d'historiques d'activité. Nos conditions générales sont intégrées dans Clearance, de sorte que le destinataire peut prendre connaissance de nos politiques juridiques et s'y conformer », explique Ryan Themm.

Dans les cas plus complexes d'actes criminels organisés ou de fraude, Clearance Drive a donné une longueur d'avance à l'équipe d'enquêteurs. Clearance Drive utilise l'explorateur de fichiers de Windows pour faciliter le transfert en masse des fichiers vers et depuis le système de gestion des preuves numériques. L'équipe compile et organise rapidement des dossiers concernant des centaines de magasins, des milliers de transactions et d'innombrables enregistrements vidéo, déclarations et autres preuves. Tout est minutieusement classé dans des dossiers afin que les destinataires puissent rapidement comprendre les informations.

« Nous économisons des dizaines de milliers de dollars par an en évitant l'achat et l'expédition de DVD. Et nos équipes internes ne perdent plus de temps à graver des disques ou à rechercher des boîtes de DVD. « Depuis que nous pouvons facilement exporter des preuves depuis Security Center vers Clearance et monter des dossiers plus rapidement, nous gagnons du temps et des efforts lorsque nous travaillons sur des affaires plus importantes », déclare Ryan Themm.



Mise en place d'un centre de données dédié à la vente au détail chez Meijer

L'objectif est de connecter et de contrôler davantage de technologies de protection des actifs au sein de la plateforme unifiée. L'intégration d'appareils IoT supplémentaires et l'extraction de données supplémentaires à partir des technologies existantes sont les principales priorités. Meijer a également pour objectif d'élargir l'utilisation de Mission Control pour mieux accompagner les opérateurs du ROC et améliorer les procédures de réponse aux incidents.

L'équipe de Meijer continue de faire évoluer sa sécurité et ses opérations, en sachant qu'elle peut toujours compter sur l'aide de Genetec.

« Nous découvrons constamment de nouvelles façons d'utiliser Security Center pour faire progresser notre activité. L'équipe de Genetec nous a apporté un soutien constant et de précieux conseils tout au long de notre parcours. Nous disposons déjà d'une base solide avec Security Center. Il s'agit maintenant d'optimiser les données et de trouver de nouveaux moyens de tirer parti de nos investissements pour mieux servir nos clients », conclut M. Themm.

« Au sein de Security Center, l'équipe a également mis en place diverses fonctions d'analyse vidéo qui permettent de catégoriser les événements et les actes commis en magasin en lien avec le crime organisé. À titre d'exemple, elle utilise la fonction de gestion des incidents de Genetec Mission Control pour signaler le déclenchement d'une alerte de verrouillage de chariot, émise lorsqu'un client sort sans passer par les caisses. »

