

# Meijer

O grande varejo ganha com segurança aprimorada e operações simplificadas



## Nome

Meijer

## Indústrias

Varejo

## Localização

Estados Unidos

## Produtos

Security Center, Omnicast, Mission Control, Clearance, KiwiVision

## A Meijer reforça a proteção de ativos e a redução de fraudes usando o Genetec Security Center, Omnicast, Mission Control e Clearance

Fundada em 1934, a Meijer é uma rede de hipermercados de propriedade familiar que opera principalmente no Meio-Oeste dos Estados Unidos. A empresa é creditada por abrir o primeiro hipermercado em 1962. Atualmente, a empresa opera cerca de 300 lojas de varejo em Michigan, Illinois, Indiana, Kentucky, Wisconsin e Ohio. Eles oferecem aos clientes conveniência, valor, produtos frescos e de alta qualidade, além de uma equipe unida e amigável que promove uma experiência de mercado local.

### Avançando em direção a uma poderosa tecnologia de proteção de ativos

A Meijer sempre adotou uma abordagem progressiva para proteger seus negócios de varejo. Quando os investimentos anteriores em sistemas de segurança começaram a envelhecer, o varejista de hipermercados iniciou um grande upgrade. A equipe queria eliminar gradualmente os equipamentos mais antigos e migrar para uma plataforma de segurança IP robusta e altamente escalável. Eles também queriam conectar o vídeo a outros sistemas comerciais para aprimorar a mitigação de fraudes e a inteligência operacional.

Com planos de criar um centro de operações remotas (ROC), a Meijer precisava de uma plataforma de segurança com recursos de gerenciamento centralizado.

Depois de muita pesquisa, a equipe da Meijer reduziu sua busca a três soluções. Após um projeto piloto em uma loja, o Genetec Security Center™ se destacou como a melhor opção.

"O Genetec Security Center ofereceu o conjunto mais rico de recursos. Isso também nos deu a oportunidade de incluir outros módulos, sistemas e dispositivos na plataforma unificada", observou Ryan Themm, Gerente de Investigações Corporativas da Meijer. "O recurso da Federação também foi significativo. Vimos valor em poder conectar todos os nossos sites no Security Center e dividir o acesso do usuário para diferentes casos de uso. Percebemos rapidamente como isso multiplicaria o impacto de nossa ROC."

### Centralização do gerenciamento de segurança em todos os sites de varejo

Hoje, a Meijer está usando o sistema de gerenciamento de vídeo Omnicast™ para gerenciar mais de 28.000 câmeras em todos os hipermercados, quatro grandes centros de distribuição, locais de saúde especializados e escritórios corporativos. Eles também unificaram o ponto de venda (POS), intrusão, analíticos de vídeo, vigilância eletrônica de artigos (EAS) e outros sistemas no Security Center. Mais recentemente, começaram a expandir o sistema de controle de acesso Synergis™ para vários sites e locais.

Com o recurso Federação™, os operadores do ROC desfrutaram de uma visualização centralizada de vídeo e dados em todos os sites. Conseguem atender rapidamente aos alarmes recebidos e realizar investigações 24 horas por dia. As equipes de prevenção de perdas (LP) e segurança no local também usam o Security Center para monitorar atividades suspeitas ou realizar pesquisas rápidas quando surgem situações.

A qualquer momento, os colaboradores conseguem ligar para o centro de operações remotas para relatar preocupações ou um incidente em andamento. A equipe do ROC, então, entra em contato com a equipe no local e usa o Security Center para coletar informações em tempo real.

"Quando falamos sobre a eficácia do nosso ROC, ser capaz de obter uma visão completa do que está acontecendo no momento é inestimável." Se houver um incidente em andamento, não estaremos apenas acreditando na palavra de alguém. Podemos coletar informações em tempo real para tomar decisões críticas. Ter uma visão unificada da segurança nos permite aumentar a segurança e manter a continuidade dos negócios", explicou Themm.

## Controle de transações suspeitas no PDV

O monitoramento de transações suspeitas pode ser um desafio para grandes varejistas como a Meijer. A equipe está em processo de implementação do módulo Security Center Transaction Finder para ajudar. O vídeo em cada caixa registradora será vinculado às transações de PDV em tempo real. Os gerentes de LP e os operadores de ROC podem monitorar as transações ao vivo juntamente com as sobreposições de recibos.

A equipe também pode analisar dados históricos de transações se houver preocupações maiores com fraudes. Eles usarão relatórios baseados em exceções para filtrar rapidamente suas pesquisas por número do caixa, tipos de transações e até mesmo códigos UPC (Universal Product Code) específicos. Isso os ajudará não apenas a identificar possíveis problemas de processo, mas também a identificar fraudes e grandes redes de Crime Organizado no Varejo (ORC) em ação.

"Usando o Security Center Transaction Finder, poderemos ampliar os recursos do nosso ROC. Recebemos sinais de grandes ativações e compras de vales-presente, mas precisamos validar se essas transações são legítimas ou não. Com essa ferramenta, poderemos configurar muitas ações de upstream e downstream disse Themm.

## Expandindo analíticos para aprimorar as operações diárias

No Security Center, a equipe também implantou vários analíticos de vídeo que ajudam a qualificar eventos e crimes relacionados ao ORC. Por exemplo, eles usam o gerenciamento de incidentes do Genetec Mission Control para notificar e informar quando a tecnologia de travamento de carrinhos dispara um alarme quando as pessoas não passam pelas áreas de check-out.



"Utilizando analíticos, somos notificados quando carros ou pessoas estão circulando em torno de nossas saídas de emergência." Esses analíticos de perambulação nos dão um grande retorno sobre o investimento ao identificar o potencial de atividade criminosa. Também começamos a usar analíticos para ajudar nossos parceiros de operações a aprimorar a experiência do cliente. Por exemplo, podemos gerar alarmes e recuperar dados sobre o tempo que nossos clientes ficam esperando na fila. É uma ferramenta valiosa que pode levar a melhorias operacionais", disse Themm.

Durante a pandemia da COVID, os analíticos de contagem de pessoas da Kiwivision ajudaram a digitalizar os processos de contagem manual. Forneceu a eles os dados de ocupação em tempo real de que precisavam para permanecer em total compliance com as exigências da área da saúde.

"Em vez de pedir aos recepcionistas que contassem as pessoas que entravam em nossas lojas, pudemos implementar rapidamente o pacote Occupancy Management com o contagem de pessoas KiwiVision da Genetec. Se as autoridades questionassem os limites de nossa loja, tínhamos registros e dados para mostrar a elas. Do ponto de vista jurídico, isso reduziu nossa exposição ao risco. Isso também nos ajudou a manter nossas lojas abertas para atender nossos clientes", explicou Themm.

## Redução das perdas por pushout do carrinho usando o Mission Control

Para aprimorar ainda mais suas estratégias de prevenção de perdas, a Meijer vinculou o Genetec Mission Control™ à tecnologia de trava de roda do carrinho de compras. Se alguém tentar passar um carrinho de compras cheio de mercadorias pela porta de saída sem passar pelas filas do caixa, o Security Center acionará uma notificação. Esse alarme exibe automaticamente as visualizações de câmeras ao vivo do incidente para que os operadores de ROC e a equipe de LP possam ver imediatamente o que está acontecendo e identificar o suspeito.

Quando notificados sobre um incidente, os colaboradores podem usar o Genetec Mission Control para usar uma série de perguntas do checklist. Eles documentam o ocorrido e coletam mais informações sobre o evento, determinando se um roubo realmente ocorreu ou não. Quando tudo estiver pronto, o Mission Control agrupa automaticamente um caso do incidente de travamento do carrinho,

incluindo capturas de tela das câmeras e todas as informações coletadas pela equipe no local. Posteriormente, os gerentes de LP podem se aprofundar nos dados e considerar possíveis soluções de mitigação.

"Nem toda saída de carrinho é um roubo intencional. Usando o Mission Control, capacitamos nossas equipes nas lojas para lidar com esses eventos de forma eficaz. Também coletamos muitas informações valiosas que o sistema de pushout do carrinho por si só não fornece. Podemos então usar painéis customizados para entender melhor o que está acontecendo em nossas lojas e quantificar o retorno do nosso investimento nesse sistema de prevenção de pushout de carrinhos", disse Themm.

## Aprimoramento das operações de prevenção de sinistros e perdas com o Genetec Clearance

Em um determinado mês, a equipe da Meijer lida com mais de 2.000 incidentes. Isso varia de roubo e crimes relacionados a ORC a fraudes e acionamentos de seguro. Usando o Genetec Clearance™, a Meijer conseguiu acelerar o processo de investigação e reduzir significativamente os custos.

Para facilitar o gerenciamento de seu grande número de casos, a Meijer integrou seu sistema de gerenciamento de riscos para preencher automaticamente os dados de incidentes no Clearance. A integração garante que todos os dados relevantes sejam enviados automaticamente para o Clearance, minimizando o tempo gasto na inserção de dados.

"Com o Genetec Clearance, compilamos todas as nossas evidências no sistema e as compartilhamos com segurança com os destinatários por e-mail. Eles fazem download das evidências no formato de arquivo de que precisam, e nós mantemos uma cadeia de custódia completa com trilhas de auditoria. Nossos termos e condições são incorporados ao Clearance, de modo que o receptor reconhece e cumpre integralmente nossas políticas legais", explicou Themm.

Em casos mais complexos de ORC ou fraude, o Clearance Drive deu uma vantagem à equipe de investigação. O Clearance Drive usa o Windows File Explorer para facilitar a transferência em massa de arquivos de e para o sistema de gerenciamento de evidências digitais. A equipe rapidamente compila e organiza casos que envolvem centenas de lojas, milhares de transações e um grande volume de gravações de vídeo, depoimentos e outras evidências. Tudo fica bem organizado em pastas para que os destinatários possam entender rapidamente as informações.

"Estamos economizando dezenas de milhares de dólares por ano por não precisarmos adquirir e enviar DVDs. E nossas equipes internas não precisam perder tempo gravando discos ou procurando em



caixas de DVDs. Como podemos exportar facilmente as evidências do Security Center para o Clearance e criar casos mais rapidamente, estamos economizando tempo e mão de obra ao trabalhar em casos maiores", disse Themm.

## Criação de um centro de dados de varejo na Meijer

O plano para o futuro é conectar e monitorar mais tecnologias de proteção de ativos dentro da plataforma unificada. A integração de dispositivos IoT adicionais e a extração de mais dados de suas tecnologias existentes são as principais prioridades. A Meijer também quer expandir o uso do Mission Control para dar melhor suporte aos operadores de ROC e aprimorar os procedimentos de resposta a incidentes.

À medida que continua a desenvolver a segurança e as operações, a equipe da Meijer sabe que a Genetec está sempre pronta para ajudar.

"Estamos constantemente aprendendo novas maneiras de capitalizar o Security Center para impulsionar nossos negócios. A equipe da Genetec forneceu um imenso suporte e orientação ao longo do caminho. Já temos uma base sólida com o Security Center. Agora, tudo se resume a otimizar os dados e encontrar novas maneiras de continuar extraindo valor de nossos investimentos para melhor atender aos nossos clientes", concluiu Themm.

**"No Security Center, a equipe também implantou vários analíticos de vídeo que ajudam a qualificar eventos e crimes relacionados ao ORC. "Por exemplo, eles usam o gerenciamento de incidentes do Genetec Mission Control para notificar e relatar quando a tecnologia de travamento de carrinhos dispara um alarme quando as pessoas não passam pelas áreas de caixa."**

