



Estudio de caso minorista **Líder de la moda en Australia**

Innovador sistema de recirculación de etiquetas en origen produce el retorno de la inversión en 12 meses

“Nuestro etiquetado original ya ha dado magníficos resultados a nuestros clientes en todo el mundo. Las posibilidades para el mercado australiano son excelentes.”

Lorraine Chisholm,
Gerente de etiquetado en origen,
Tyco Retail Solutions



// Resumen

Sector: ropa

Soluciones: Sensomatic:
recirculación de
etiquetas en origen

Ventajas: ahorros en mano de
obra, disminución de
pérdidas, aumento
de las ventas,
homogeneidad del
etiquetado, ahorro
en costes

La tecnología Acústico-magnética (AM) de Sensomatic empleada en el primer sistema de recirculación de etiquetas en origen que se pone en práctica en Australia ha sido desarrollada por Tyco Retail Solutions en asociación con una empresa líder de la moda en Australia, poseedora de una cartera de destacadas marcas.

Esta famosa distribuidora ha reconocido desde hace tiempo la efectividad de la tecnología AM de vigilancia electrónica de artículos (EAS) y su efecto en la reducción de costes y el incremento de la rentabilidad. El uso de sistemas EAS, con discretas etiquetas antirrobo incorporadas directamente a los artículos, etiquetas de ropa y etiquetas colgantes, se ha convertido en el método preferido del sector para combatir las pérdidas desde hace más de 20 años. Sin embargo, a medida que la aletargada economía australiana

ha ido afectando al sector de ventas directas, se ha hecho necesario encontrar métodos más eficaces y económicos de proteger la mercancía contra robos y hurtos.

Para la mayoría de las empresas habría sido un reto difícil de asumir la perspectiva de modificar por completo los procedimientos existentes para adoptar nuevos métodos, algo que ninguna empresa había intentado antes en Australia. Desde el principio se hizo evidente que la clave del éxito del nuevo procedimiento estaría en su incorporación simultánea en los distintos departamentos involucrados: compras, operaciones, fabricación, gestión y prevención de pérdidas.

Reto

El proceso empezó con la evaluación de la manera en que se aplicaban las etiquetas a la ropa. Con el método tradicional, la nueva mercancía que llegaba a las tiendas era etiquetada con el sistema de vigilancia electrónica de artículos (Electronic Article Surveillance, EAS) antes de ser llevada al espacio de ventas para exponerla al cliente.

El primer problema que se detectó fue el tiempo que empleaban las tiendas colocando las etiquetas en el almacén en vez de en el espacio de ventas atendiendo a los clientes. Aunque la mercancía suele llegar a principios de semana, durante el período de venta más bajo, la tienda tiene que utilizar el mismo

número de empleados que en un día de venta alta para poder atender a los clientes al mismo tiempo que se están colocando las etiquetas.

En un medio competitivo en el que los clientes indecisos se acercan a ver los nuevos artículos y las faltas de existencias de algunos productos hacen perder ventas, se encontró el problema adicional de que el procedimiento de etiquetado EAS repercutía sobre el tiempo que tardaba la mercancía en ponerse en el lugar habitual de exhibición al cliente, en las estanterías y los escaparates (más el tiempo adicional que tardaba en llegar a la tienda).

Había otras razones por las cuales también era importante la uniformidad en la colocación de las etiquetas: a fin de que sean eficaces y puedan evitar los robos, deben colocarse de manera adecuada para que protejan convenientemente la prenda. Su correcta colocación facilita, además, la posterior localización y retirada o desactivación de la etiqueta, lo que ahorra tiempo e incomodidades al cliente. También debe tenerse en cuenta la estética, de modo que la etiqueta no afecte a la presentación del producto.

Adicionalmente, debido al alto coste de los alquileres comerciales, algunas tiendas se han visto obligadas a reducir su tamaño y a tener que hacer más cosas en espacios más pequeños. Con una capacidad limitada de almacenaje, la operación de etiquetado puede resultar inviable.

Solución

El etiquetado en origen es un sistema de vigilancia electrónica (EAS) en el que las

etiquetas se colocan en los artículos en el lugar de fabricación. Las etiquetas pueden colocarse convencionalmente, cosidas a la tela, y en algunos productos rígidos pueden ponerse dentro del envoltorio o el envase. La ventaja para el minorista es que la mercancía ya llega con la etiqueta de seguridad puesta de manera predeterminada, homogénea y estética, lista para la exhibición y venta de la mercancía.

En vista del ahorro, la eficiencia y la reducción de pérdidas que esto representa, los fabricantes quisieron explorar también la posibilidad de un sistema de recirculación de etiquetas, por el cual estas volvieran al proveedor después de su uso para ser renovadas, reactivadas y vueltas a usar en nueva mercancía en el mismo lugar de fabricación.

Tyco Retail Solutions ofrece un procedimiento completo de recirculación de etiquetas. Somos la única empresa que dispone de tres centros de procesamiento automatizados para la recirculación de etiquetas a nivel mundial y ocho centros de distribución de etiquetas con una situación geográfica próxima a plantas de fabricación textil para facilitar a los minoristas la reducción de los costes de transporte y otros gastos asociados a la adquisición de etiquetas en origen. Con una importante infraestructura instalada, Tyco tiene la capacidad no igualada por otros distribuidores de suministrar etiquetas en grandes volúmenes de manera fácil y rápida.

La gerencia de Tyco trabajó conjuntamente con los fabricantes para evaluar la posibilidad de poner en práctica un sistema de recirculación de etiquetas.

En el proceso de evaluación se tuvieron en cuenta una serie de consideraciones y se consultó a una variedad de partes involucradas. Se determinó que la puesta en marcha de un sistema de recirculación de etiquetas implicaría cierto riesgo, coste inicial y un plan de formación inicial para fabricantes y tiendas, pero todo ello resultaría compensado por los beneficios que aportaría el sistema una vez en pleno funcionamiento. Sobre todo, las tiendas tendrían la gran ventaja de recibir la mercancía ya etiquetada y lista para su venta, lo que redundaría en mayor rapidez y productividad.

Alcance del proyecto

Minoristas

Si bien algunos minoristas manifestaron ciertas dudas al principio, las ventajas potenciales del sistema de recirculación de etiquetas resultaban muy prometedoras.

Las tiendas de los propios fabricantes tampoco estaban acostumbradas a reciclar las etiquetas EAS, pero confiaban en el éxito del procedimiento dado que controlaban los procesos de formación y actividades de su personal.

En cuanto a los grandes almacenes, cuyo personal de ventas trabaja con distintas marcas, estas presentaban más dificultades. Para facilitarles el proceso, se ideó un sistema de recolección de etiquetas a partir de los mostradores de ventas: las etiquetas se recogían en bolsas plásticas y eran enviadas directamente a Tyco para su procesamiento; al llegar, mediante la tecnología automatizada de Tyco, las etiquetas eran clasificadas, contadas, borradas y renovadas, reactivadas y empaquetadas para enviarlas a los fabricantes que las usarían para etiquetar nueva mercancía.

Fabricantes

Dado que la ropa para la venta suele provenir de muchos fabricantes diferentes, elaborar un plan de etiquetado en origen puede entrañar cierta complejidad.

Tyco Retail Solutions trabajó con diversos fabricantes para integrar el etiquetado en el proceso de elaboración de cada prenda concreta, lo que implicó desarrollar unas directrices homogéneas de etiquetado que hubieron de incluirse en los manuales de funcionamiento de cada fabricante. También hizo falta impartir cierta formación para que el personal de los fabricantes aprendiera a colocar las etiquetas, teniendo en cuenta las características especiales de algunas telas y materiales.

Otro punto que tener en cuenta fue que el suministro de etiquetas debía ir a la par de la capacidad de fabricación de los artículos. Para evitar los costosos retrasos en los envíos que se habrían producido por falta de un número de etiquetas correspondiente al número de artículos, se decidió enviar a las fábricas las cantidades de etiquetas requeridas antes de la elaboración de los artículos. El análisis de los mecanismos de la cadena de suministro de los distintos fabricantes llevó al desarrollo de un nuevo sistema automático de pedidos que relacionaba la producción de los artículos con la adquisición de las etiquetas necesarias.

Resultados

Tyco Retail Solutions ha trabajado estrechamente con los minoristas australianos para poner en funcionamiento el sistema de recirculación de etiquetas. Se trata de un procedimiento eficiente, que requiere, no obstante, de una cuidadosa planificación para que dé los resultados esperados, en especial cuando se trabaja con fabricantes situados en el extranjero.

Principales ventajas de la recirculación de etiquetas en origen

- // **Ahorro de costes de mano de obra:** reducción de las horas de trabajo dedicadas a la colocación de etiquetas y mayor porcentaje de tiempo dedicado a las ventas y al servicio al cliente
- // **Reducción de las pérdidas:** más etiquetas colocadas en más artículos en toda la tienda, con 100 % de cumplimiento y homogeneidad, y sin que queden artículos sin etiquetar en el almacén
- // **Aumento de las ventas:** los productos llegan más rápido al espacio de ventas; menos desabastecimiento de productos populares; más dedicación del personal a la venta y atención al cliente
- // **Homogeneidad:** el etiquetado en un entorno de fabricación genera menos daños y ofrece mejor aspecto, además de mejores posibilidades de detección
- // **Ahorro de costes:** el reciclaje de las etiquetas reduce el coste total del etiquetado en comparación con las etiquetas de un solo uso



“El método de recirculación de etiquetas en origen de Sensormatic que hemos implementado ha tenido un efecto tangible y positivo en nuestras operaciones de ventas directas. La ropa llega ya etiquetada y lista para exhibición, lo que reduce la posibilidad de hurtos y fraudes en el manejo de la misma y ahorra un tiempo precioso a nuestros empleados. Además, los gerentes de tiendas están seguros de que las etiquetas están colocadas siguiendo la política de la tienda, a la vez que sirven para proteger la mercancía contra robos.”

~ Lorraine Chisholm, Gerente nacional de etiquetado en origen, Tyco Retail Solutions



Solidez internacional. Experiencia local. A su servicio.

Oficinas centrales para Norteamérica

4700 Exchange Court, Suite 300
Boca Raton, FL 33431
Estados Unidos
Tel.: +1 877 258 6424

Oficinas centrales para Latinoamérica

6600 Congress Avenue,
Boca Raton, FL 33487
Estados Unidos
Tel.: +1 561 912 6000

Oficinas centrales para el Reino Unido e Irlanda

Security House, The Summit,
Hanworth Road
Sunbury-on-Thames
Middlesex. TW16 5DB
Reino Unido
Tel.: +44 1932 743 432

Oficinas centrales para Europa continental

Am Schimmersfeld 5-7
40880 Ratingen
Alemania
Tel.: +49 2102 7141 0

Oficinas centrales para la región Asia-Pacífico

31 International Business Park,
Creative Resource Building #03-02
Singapur 609921
Tel.: +65 63898000

Oficinas centrales para Sudáfrica

1 Charles Crescent
Eastgate Ext 4, Sandton
Sudáfrica
Tel.: +086 12 12 400

Aproveche nuestra fortaleza y experiencia

Tyco Retail Solutions es un proveedor líder a nivel internacional de soluciones integradas que ofrecen rentabilidad y seguridad, utilizadas actualmente por más del 80 % de los 200 minoristas más importantes del mundo. Sus clientes incluyen desde boutiques de una sola tienda hasta empresas minoristas de alcance internacional.

Con presencia en más de 70 países de todo el mundo, Tyco Retail Solutions brinda al minorista visibilidad en tiempo real de su inventario y recursos de modo que pueda mejorar sus operaciones, optimizar la rentabilidad y proporcionar una grata experiencia al comprador.

La cartera de productos de Tyco Retail Solutions para minoristas se vende directamente a través de las empresas de Tyco y sus asociaciones autorizadas en todo el mundo.

www.tycoretailsolutions.com

© 2015 Tyco Retail Solutions

Todos los derechos reservados.
TYCO RETAIL SOLUTIONS, SENSORMATIC y
TRUEVUE son marcas y/o marcas registradas.
Queda estrictamente prohibido su uso
sin autorización.

tyco
Retail Solutions

Safer. Smarter. Tyco.™