



Metodi strategici per combattere il taccheggio



Sintesi esecutiva

Questa guida strategica fornisce un quadro completo per affrontare il fenomeno del taccheggio, una problematica critica che incide sulla redditività e sulle operazioni del settore retail. Evidenziando il contributo significativo dei furti esterni, inclusa la criminalità organizzata nel commercio al dettaglio, alla riduzione complessiva delle scorte – pari in media al 36% delle perdite nel retail statunitense – sottolinea l'importanza di misure proattive e innovative. La guida mette in risalto la necessità di un approccio sistematico alla valutazione dei rischi, concentrandosi sull'identificazione delle aree ad alto rischio, dei modelli di furto e delle vulnerabilità interne per sviluppare strategie di prevenzione efficaci.

Una disposizione strategica del negozio che migliori la visibilità e riduca i punti ciechi gioca un ruolo chiave nel dissuadere i furti, mantenendo al contempo un'esperienza positiva per il cliente. La formazione del personale e politiche chiaramente definite consentono ai dipendenti di riconoscere e gestire efficacemente gli incidenti di furto, promuovendo una cultura di vigilanza e collaborazione. Le tecnologie di sicurezza avanzate, come le telecamere di sorveglianza, i sistemi di sorveglianza elettronica degli articoli (EAS), i sistemi RFID e i controlli di accesso, sono presentate come strumenti essenziali per prevenire i furti e migliorare la gestione dell'inventario.

La guida sottolinea inoltre l'importanza di una gestione adeguata degli incidenti per garantire la conformità legale e il miglioramento continuo, attraverso una documentazione accurata e una valutazione approfondita degli eventi di furto. Coinvolgere i clienti sensibilizzandoli sulle conseguenze

del taccheggio e riducendo l'anonimato in negozio può scoraggiare ulteriormente i comportamenti criminali. Il miglioramento continuo rimane una priorità, con audit di sicurezza periodici, analisi dei dati e feedback che aiutano i rivenditori ad adattarsi alle tattiche di furto in evoluzione, mantenendo al contempo l'efficienza operativa.

Guardando al futuro, la guida esplora il potenziale delle tecnologie emergenti come i sistemi senza cassa e la sorveglianza basata sull'intelligenza artificiale, sottolineando la necessità di approcci ibridi che integrino strumenti avanzati con misure di sicurezza tradizionali. Adottando queste strategie, i rivenditori possono ridurre le perdite, migliorare la protezione delle risorse e creare un ambiente di shopping sicuro ma accogliente, posizionandosi per un successo duraturo in un panorama retail in continua evoluzione.



1. Perché la prevenzione dei furti è fondamentale per i supermercati italiani

La prevenzione dei furti può avere un impatto significativo sulla redditività e sulle attività del punto vendita. Dato il tasso medio di differenze inventariali del 2% nei supermercati, di cui i furti rappresentano una parte significativa, è importante conoscere l'impatto del taccheggio e le modalità di prevenzione. Secondo il rapporto Retail Security sull'Europa del 2019, la causa più frequente delle differenze inventariali è il taccheggio e in seconda battuta la rapina. Gli intervistati del sondaggio National Retail Security del 2023 (USA) affermano che le loro differenze inventariali sono causate da diverse fonti di perdita: i furti esterni, compresi gli eventi legati alla criminalità organizzata nel settore del commercio al dettaglio, rappresentano in media il 36% della perdita totale. I furti interni (da parte dei dipendenti) rappresentano il 29% delle perdite dovute alle differenze inventariali.

Le micro-gang nel settore della vendita al dettaglio si riferiscono a piccoli gruppi organizzati di individui che collaborano per compiere furti, spesso mirati a negozi o prodotti specifici. Questi gruppi operano tipicamente con tattiche coordinate, rendendo i loro furti più efficienti e più difficili da individuare rispetto ai singoli taccheggiatori.

Le micro-gang spesso lavorano insieme per distrarre il personale, superare le misure di sicurezza e rubare articoli di alto valore o facilmente rivendibili, come prodotti elettronici, di design o cosmetici. Anche se non sono così grandi o sofisticate come i gruppi di criminalità organizzata al dettaglio (ORC), le micro-gang possono comunque infliggere perdite significative ai retailer prendendo ripetutamente di mira i negozi.

Per quanto riguarda le indagini sui furti interni, o sui furti dei dipendenti, i metodi possono variare notevolmente, ma questi sono i più comuni:

1. Furto di merci
2. Appropriazione indebita di denaro dal registratore di cassa
3. Restituzione fraudolenta di merce
4. Annullamento totale o parziale degli scontrini
5. Consumo di prodotti
6. Uso fraudolento di carte fedeltà

Se si considera in particolare la vendita al dettaglio di prodotti alimentari, il cassiere è il tipo di dipendente più frequentemente coinvolto in furti/frodi interni.

“I retailer concordano sul fatto che la causa principale della frazione delle differenze inventariali legata alla criminalità è il furto esterno, seguito dal furto interno (o dei dipendenti) al secondo posto e dal furto dei fornitori al terzo posto”.

Retail Security Europe 2019

Per meglio comprendere e affrontare il problema del taccheggio, esso viene suddiviso in furti interni ed esterni. Il taccheggio è identificato come il tipo di furto esterno più frequente, seguito dalla rapina e poi dal furto con scasso.

Essendo il taccheggio il tipo di furto esterno più frequente e nella maggior parte dei Paesi europei il tipo di furto più in crescita, è importante capire

come avviene il taccheggio. Il modo di operare può essere suddiviso in singoli taccheggiatori e micro-gang (2-3 persone). Anche se potrebbero essere quasi invisibili all'interno del negozio, il 71,8% dei retailer (Retail Security Europe 2019) afferma che le micro-gang sono il tipo più frequente di taccheggiatore.



2. Condurre un'analisi dei rischi e identificare le vulnerabilità del vostro negozio

L'analisi dei rischi e l'identificazione delle vulnerabilità dei negozi in materia di taccheggio è un processo sistematico volto a comprendere dove e come si verificano i furti, in modo da poter attuare misure preventive efficaci. Il processo può comportare le seguenti fasi:

1. Valutazione delle aree ad alto rischio:

Alcune sezioni del negozio, come le aree ad alto traffico o quelle in cui sono presenti articoli costosi, piccoli o facilmente occultabili, sono più inclini al furto. Queste aree devono essere identificate come zone ad alto rischio e devono avere la priorità nella sorveglianza o nelle barriere fisiche, come le casse chiuse a chiave.

2. Analizzare i modelli di furto: Esaminando gli episodi di taccheggio avvenuti in passato, si possono individuare modelli, come l'ora del giorno o i prodotti specifici che vengono rubati di frequente. Queste informazioni aiutano ad allocare le risorse in modo più efficiente, ad esempio aumentando la presenza del personale nei periodi più vulnerabili.

3. Esame delle misure di sicurezza esistenti:

Valutare gli attuali strumenti di prevenzione dei furti, comprese le telecamere di sicurezza, le etichette elettroniche di sorveglianza degli articoli (EAS) e la disposizione dei negozi. Le lacune nella copertura, le apparecchiature malfunzionanti o il monitoraggio inefficace possono essere identificati come vulnerabilità.

4. Vulnerabilità interne:

A volte il taccheggio può essere favorito da debolezze interne, come la disattenzione del personale, la scarsa applicazione delle politiche o la mancanza di formazione. La mancanza di vigilanza da parte dei dipendenti o l'applicazione incoerente dei protocolli di sicurezza aumentano la probabilità di furto.

5. Comportamento dei clienti e punti ciechi:

Alcune aree del negozio, come angoli o scaffali non facilmente visibili ai dipendenti, possono essere sfruttate dai taccheggiatori. L'identificazione di questi punti ciechi e il miglioramento della visibilità attraverso il design del negozio o la tecnologia di sicurezza possono ridurre il rischio.

Un'analisi approfondita dei rischi aiuta ad affrontare queste vulnerabilità, implementando misure mirate di prevenzione dei furti che riducono le differenze inventariali e migliorano la sicurezza generale.





3. Scoprire l'importanza della progettazione strategica del negozio

Una disposizione strategica del negozio svolge un ruolo importante nella riduzione del taccheggio, creando un ambiente difficile da sfruttare per i potenziali ladri. Corridoi ben posizionati, visuali chiare ed esposizioni organizzate dei prodotti migliorano la visibilità, rendendo più difficile per i taccheggiatori agire inosservati.

Ad esempio, posizionare gli articoli di alto valore vicino alle casse o in aree facilmente monitorabili scoraggia i furti. Il layout può anche includere specchi, telecamere di sicurezza e personale posizionato strategicamente per monitorare l'attività dei clienti. Progettando il negozio in modo da minimizzare i punti ciechi e massimizzare la sorveglianza, i rivenditori possono ridurre le opportunità di furto, migliorando la sicurezza generale e riducendo le differenze inventariali.

Oltre al layout del negozio, anche la sua

ubicazione gioca un ruolo importante nell'aumento del taccheggio o delle differenze inventariali. Secondo il rapporto Retail Security of Europe, i negozi situati al di fuori di un centro commerciale registrano in media un aumento delle differenze inventariali. Nelle grandi città (sopra i 250.000 abitanti) il livello delle differenze inventariali non varia molto tra i negozi situati nei centri commerciali o nelle strade. Tuttavia, i negozi con più di 2.400 m² di superficie commerciale e situati nelle strade registrano il livello più alto di differenze inventariali.

4. Politiche e formazione del personale

Le politiche e la formazione del personale sono componenti fondamentali per la prevenzione del taccheggio nei negozi, poiché i dipendenti sono in prima linea nell'identificare e ridurre i furti. Politiche e programmi di formazione efficaci forniscono al personale le conoscenze e le capacità per riconoscere i comportamenti sospetti, rispondere agli incidenti in modo appropriato e mantenere un ambiente sicuro. Poiché molti supermercati lavorano con (giovani) dipendenti part-time, il personale cambia spesso. Pertanto, i corsi di formazione per prevenire e rilevare i furti dovranno essere tenuti regolarmente, soprattutto per i nuovi dipendenti.

Ecco alcuni suggerimenti per prevenire il taccheggio con il personale del negozio:

1. Politiche e procedure chiare: Stabilire politiche chiare che delineino le responsabilità dei dipendenti nella prevenzione del taccheggio. Queste includono le linee guida per il monitoraggio dell'attività dei clienti, i tempi e le modalità di approccio ai sospetti taccheggiatori e i protocolli per la segnalazione degli incidenti alla direzione o al personale di sicurezza. Queste politiche devono anche definire i ruoli di tutto il personale, dai cassieri agli addetti ai piani, nella prevenzione dei furti.

2. Formazione dei dipendenti: organizzare sessioni di formazione periodiche sulla prevenzione dei furti per aiutare il personale a sviluppare la capacità di identificare i comportamenti sospetti, come i clienti che si aggirano in aree specifiche o che cercano di nascondere la merce. I dipendenti devono essere istruiti sulle tecniche non conflittuali per affrontare i sospetti taccheggiatori e sull'uso di strumenti di sicurezza come i sistemi di sorveglianza e le etichette EAS.

3. Creare una cultura della consapevolezza: Promuovere una cultura della vigilanza, che garantisca che tutti i dipendenti siano attivamente impegnati nella prevenzione dei furti. Il personale deve essere incoraggiato a mantenere una forte presenza sul posto, a salutare i clienti e a offrire assistenza, il che può scoraggiare i potenziali ladri. Corsi di aggiornamento

regolari e discussioni di gruppo sulla prevenzione dei furti aiutano a mantenere ogni dipendente informato e concentrato sulla prevenzione dei furti.

4. Prevenzione dei furti interni: Le politiche del personale devono affrontare anche il tema dei furti interni, assicurandosi che il personale comprenda le conseguenze del coinvolgimento in attività fraudolente. Ciò include il mantenimento di controlli rigorosi sull'inventario, il monitoraggio degli acquisti dei dipendenti e l'istituzione di controlli per rilevare comportamenti insoliti tra il personale. Questi controlli dovrebbero essere eseguiti da diversi store manager per garantire la fattibilità del processo.

5. Collaborazione e comunicazione: I dipendenti devono essere incoraggiati a comunicare apertamente le preoccupazioni relative ai furti e a collaborare tra loro e con il personale di sicurezza. Stabilire un ambiente in cui i dipendenti si sentano supportati nel segnalare incidenti o attività sospette può ridurre significativamente il taccheggio. Se il responsabile del punto vendita ritiene che l'argomento non possa essere discusso apertamente, si può ricorrere a un soggetto esterno che funga da confidente per la gestione della questione. Grazie all'implementazione di politiche del personale complete e alla formazione continua, i dipendenti sono in grado di svolgere un ruolo attivo nella riduzione dei furti, garantendo la sicurezza dei clienti e la protezione dei beni aziendali.

5. 4 tecnologie e sistemi di sicurezza consolidate

Esistono molti tipi di sistemi di sicurezza che possono essere applicati nei negozi. Eccone alcuni che hanno un impatto sulla prevenzione del taccheggio:

• **TVCC (Televisione a Circuito Chiuso):**

Questo sistema prevede l'uso di videocamere per monitorare e registrare le attività all'interno e nei dintorni di un negozio. La CCTV aiuta a identificare i ladri e funge da deterrente per i potenziali ladri.

• **EAS (Electronic Article Surveillance):** Questo sistema utilizza etichette o cartellini di sicurezza attaccati alla merce. Queste etichette fanno scattare un allarme se passano attraverso i varchi di sicurezza all'uscita del negozio senza essere disattivate durante la cassa. L'EAS è particolarmente efficace nei negozi di abbigliamento e in altri ambienti di vendita al dettaglio che trattano articoli di alto valore.

• **RFID (identificazione a radiofrequenza):**

La tecnologia RFID va oltre il tradizionale sistema EAS, offrendo non solo sicurezza, ma anche un'accurata tracciabilità dei livelli di inventario. Qualsiasi articolo dotato di etichetta RFID può essere monitorato dal momento in cui entra nel negozio fino alla vendita, migliorando la prevenzione dei furti e la gestione delle scorte.

• **Sistemi di controllo degli accessi:** Questi sistemi gestiscono chi ha accesso a determinate aree all'interno di un negozio o di un magazzino. I controlli di accesso possono includere codici PIN, riconoscimento delle impronte digitali, lettori di schede o tecnologie di riconoscimento facciale. Sono utili per proteggere i retrobottega, i magazzini o altre aree sensibili da accessi non autorizzati.

Ognuno di questi sistemi ha i suoi vantaggi e può essere utilizzato singolarmente o in combinazione, a seconda delle esigenze e dei rischi specifici di un negozio.

6. Politiche e procedure del punto vendita

Le politiche e le procedure del punto vendita relative alla prevenzione del taccheggio sono essenziali per creare un approccio strutturato e proattivo alla sicurezza nei punti vendita. Queste politiche assicurano che tutto il personale sia allineato su come gestire gli incidenti di taccheggio e aiutano a scoraggiare i furti attraverso linee guida chiare. Anche se possono sovrapporsi alle politiche del personale, non per questo sono meno importanti. Gli elementi chiave di una buona politica del negozio includono un chiaro protocollo anti-taccheggio. Disponete di procedure ben documentate su come trattare i sospetti taccheggiatori e presentatele il primo giorno di lavoro di ogni dipendente. Questi protocolli delineano le fasi specifiche che i dipendenti devono seguire, come ad esempio:



Coinvolgimento

Se si sospetta un tentativo di taccheggio, i dipendenti devono seguire procedure chiare su come coinvolgere il personale di sicurezza o i dirigenti per gestire la situazione, riducendo al minimo i rischi per il personale e gli altri clienti.



Approccio non conflittuale

Le politiche devono enfatizzare i metodi non conflittuali, come l'offerta di assistenza o il coinvolgimento dei clienti per scoraggiare il taccheggio.



Osservazione

Il personale è addestrato a sorvegliare con discrezione i clienti che mostrano un comportamento sospetto senza formulare accuse dirette.



Applicazione della legge

Stabilire le procedure per stabilire quando e come coinvolgere le forze dell'ordine se un episodio di taccheggio si aggrava o provoca una perdita.

Oltre a una buona politica del negozio, la gestione dell'inventario è un altro elemento chiave per prevenire il taccheggio. Una procedura accurata di gestione delle scorte aiuta a individuare rapidamente le discrepanze di inventario, che possono essere segnali di furto interno o di taccheggio.

L'esecuzione di regolari controlli dell'inventario può essere effettuata come segue:

- **Controlli giornalieri/settimanali:** Effettuare controlli regolari a campione su articoli di alto valore o ad alto rischio di furto garantisce una rapida identificazione delle scorte mancanti.

dell'inventario fisico per confrontare le scorte effettive con quelle registrate nel sistema. In questo modo si possono individuare modelli più ampi di furto o di errore.

- **Conteggio dei cicli:** Invece di aspettare un controllo annuale dell'inventario, il conteggio dei cicli consente di controllare continuamente le diverse sezioni del negozio a rotazione.

L'utilizzo di un software per la gestione dell'inventario consente di risparmiare molto tempo e di avere una buona panoramica di tutte le discrepanze. L'errore umano è ridotto e si possono prendere rapidamente decisioni su questioni preventive.

- **Audit completi dell'inventario:** È opportuno condurre periodicamente verifiche complete



7. Cosa si può fare nel rispetto delle leggi e dei regolamenti italiani?

Un supermercato e il suo personale devono operare entro i limiti della legge quando gestiscono un sospetto di furto. In caso contrario, un supermercato può essere citato in giudizio. I dipendenti devono comprendere i diritti del datore di lavoro e dei clienti, compresi i tempi e le modalità di approccio a un sospetto taccheggiatore. Le regole per affrontare i taccheggiatori variano da paese a paese. Nella maggior parte dei paesi, tuttavia, è possibile adottare le seguenti misure.

1. Il taccheggiatore può essere arrestato se lo si coglie nell'atto di rubare. Si tratta di un reato penale e nella maggior parte dei paesi si può intervenire in qualità di proprietari di attività commerciali e di cittadini.

maggior parte dei casi potete cercare di fermare il ladro, ma non usate assolutamente la forza. La coercizione può essere intesa come costringere qualcuno a rimanere nel negozio senza fargli del male, ma è un concetto vago per il quale, ancora una volta, è meglio chiedere l'aiuto della polizia.

2. Fermate il taccheggiatore con calma, assicurandovi che ci sia un'altra persona per una situazione di sicurezza. La segnalazione del furto è corretta e il ladro non restituisce i prodotti? In questo caso, chiamare la polizia. Se il ladro restituisce i prodotti, l'incidente può essere gestito tra il titolare dell'esercizio commerciale e il ladro senza l'intervento della polizia.

4. Al momento dell'arresto, il ladro non deve essere semplicemente trattenuto fino all'arrivo, ad esempio, delle forze dell'ordine locali. È importante che l'autore del reato non venga messo in una stanza separata più a lungo del necessario, chiusa a chiave o non chiusa a chiave, in modo che non si verifichi una privazione della libertà.

3. Se il ladro si rifiuta di collaborare al momento dell'arresto, non si può usare la forza. Nella

In tutti i casi, è importante coinvolgere le forze dell'ordine locali per evitare azioni improprie. I dipendenti devono comprendere i diritti del datore di lavoro e dei clienti, compresi i tempi e le modalità di approccio a un sospetto taccheggiatore. Azioni come il trattenimento indebito o l'uso irragionevole della forza possono esporre il negozio a rischi legali. Pertanto, le politiche devono enfatizzare i metodi non conflittuali e il rispetto dei protocolli legali.

8. Gestione e risposta agli incidenti

Una volta scoperto un episodio di furto, è necessaria una risposta adeguata per prevenire futuri furti, per analizzare cosa è andato storto internamente e per la conformità legale. Una segnalazione accurata garantisce che il furto sia affrontato in modo adeguato dalle forze dell'ordine e che l'azienda sia conforme ai requisiti legali.

Un incidente di furto può essere segnalato documentando le seguenti informazioni:

- **Dettagli dell'incidente:** Data, ora, luogo e descrizione dell'accaduto.
- **Informazioni sul sospetto:** Descrizione del/i sospetto/i, compreso l'aspetto fisico, il comportamento e qualsiasi dettaglio degno di nota.
- **Oggetti rubati:** Elenco degli oggetti rubati, con indicazione della quantità e del valore.
- **Informazioni sui testimoni:** Nomi e recapiti di eventuali testimoni.
- **Azioni intraprese:** Azioni intraprese dal personale, come trattenere il sospetto o contattare le forze dell'ordine.

- **Coinvolgimento della polizia:** Dettagli del rapporto della polizia, compreso il numero del caso e l'agente coinvolto.
- **Prove video o fotografiche:** Qualsiasi filmato o foto di sorveglianza disponibile.

Quando l'incidente di furto viene denunciato, il caso non è "chiuso". È molto importante anche una procedura completa di assistenza e valutazione dei furti. Non solo il negozio è colpito da un furto in termini di denaro e tempo, ma anche il personale può risentirne. È importante valutare l'incidente insieme ai dipendenti coinvolti, analizzando cosa è andato storto e cosa dovrebbe essere migliorato. Dopo questa valutazione si devono prendere le misure necessarie per migliorare la sicurezza del negozio. In questo modo si migliorerà la sicurezza dei dipendenti e del negozio stesso.

“Non è solo il negozio a risentire di un furto in termini di denaro e tempo, anche il personale può essere colpito dall'incidente”.





9. Come coinvolgete i clienti nella prevenzione dei furti nel vostro negozio?

I negozi possono lanciare iniziative educative che informino i clienti sulle conseguenze del furto, come azioni legali o multe. La segnaletica nel negozio o le campagne digitali possono sottolineare che il taccheggio è illegale e dannoso, aumentando la consapevolezza del suo impatto sulle aziende e sui prezzi.

Oltre a rendere i clienti consapevoli delle conseguenze del furto, anche le misure di prevenzione devono essere chiare. È molto importante che le misure di prevenzione non interrompano affatto l'esperienza di acquisto. Misure come le telecamere di sorveglianza, la presenza del personale, le etichette elettroniche di sorveglianza degli articoli (EAS) e i sistemi di

sicurezza dei carrelli della spesa sono visibili ma non disturbano direttamente i clienti. Almeno non quando fanno la spesa in modo corretto. Anche ridurre l'anonimato dei clienti aiuta molto a prevenire il taccheggio. Una volta che un cliente si sente "visto" dal personale, sarà più difficile che rubi.

10. Analisi e miglioramenti chiave

L'istituzione di procedure corrette, l'impiego di vari sistemi di sicurezza, l'informazione dei clienti e la formazione del personale contribuiscono a prevenire i furti. Tuttavia, c'è il rischio che le strategie scelte diventino di routine e quindi spesso meno efficaci.

I supermercati dovrebbero valutare periodicamente le misure di sicurezza, analizzare i dati sulle differenze inventariali e rivedere i filmati di sorveglianza per identificare eventuali tendenze o modelli di furto. In questo modo è possibile capire meglio se le misure attuali, come le telecamere di sorveglianza, il personale di sicurezza e la disposizione dei punti vendita, funzionano come previsto. Inoltre, la raccolta di feedback da parte dei dipendenti in loco può rivelare i punti deboli dell'attività.

Per stare al passo con l'evoluzione delle tattiche di furto, i negozi devono abbracciare il miglioramento continuo, implementando

nuove tecnologie e perfezionando i metodi esistenti. L'analisi regolare dei dati e i momenti di valutazione dovrebbero guidare questi miglioramenti, aiutando le aziende ad adattare le loro strategie in base alle tendenze emergenti e agli audit interni. Inoltre, la formazione dei dipendenti deve essere aggiornata in linea con questi progressi, per garantire che il personale rimanga equipaggiato per gestire efficacemente le sfide della sicurezza. Concentrandosi sull'innovazione continua, i negozi possono mitigare i rischi di furto mantenendo un'esperienza positiva per i clienti.



11. Le tendenze di domani per la prevenzione dei furti

Con l'evoluzione del settore della vendita al dettaglio, si evolvono anche i metodi utilizzati per prevenire i furti. Le tecnologie emergenti e i comportamenti mutevoli dei consumatori sono alla base di questo cambiamento, che presenta sia nuove opportunità che sfide per i retailer.

Due aree chiave che stanno plasmando il futuro della prevenzione dei furti sono l'ascesa delle tecnologie senza cassiere e l'impatto del cambiamento delle abitudini di acquisto, come la crescita della spesa online.



Tecnologie emergenti:

Acquisti senza casse e self-checkout

Uno dei progressi tecnologici più significativi nella prevenzione dei furti è l'introduzione di sistemi senza cassiere e self-checkout. Aziende come Amazon sono state pioniere di questo approccio, con innovazioni come i negozi Amazon Go, dove i clienti possono entrare, prendere gli articoli e uscire senza doverli scansionare alla cassa tradizionale. Questo sistema si basa su sensori, telecamere e intelligenza artificiale per tracciare ciò che i clienti prendono e addebitare automaticamente i loro conti.

“Il taccheggio attraverso le casse automatiche è un problema costante”.

Tuttavia, se da un lato questa tecnologia rappresenta un significativo passo avanti, dall'altro ha incontrato delle battute d'arresto. Ad esempio, un recente rapporto della CNN ha rilevato che la tecnologia senza cassiere di Amazon non ha avuto lo stesso successo nei grandi formati di alimentari. La complessità di mantenere l'accuratezza dell'inventario e di prevenire i furti ha reso difficile scalare

la tecnologia in modo efficace. I retailer hanno dovuto affrontare sfide per prevenire il taccheggio quando meno dipendenti umani controllano il pavimento, in quanto i taccheggiatori possono sfruttare le lacune del sistema, soprattutto quando gli articoli non sono registrati correttamente o quando i sensori non riescono a rilevare la merce rubata.

Anche i tradizionali sistemi di self-checkout, adottati da molti supermercati a livello globale, presentano delle sfide. Come evidenziato da esperti in un rapporto del 2024, il taccheggio tramite self-checkout è un problema persistente. I clienti possono facilmente manipolare questi sistemi etichettando erroneamente i prodotti o non scansionando tutti gli articoli.

Nonostante la comodità che offrono, questi sistemi creano anche un ambiente in cui il furto diventa più facile se non vengono implementate adeguate misure di sicurezza. Soluzioni come algoritmi di apprendimento automatico migliorati, in grado di rilevare anomalie nelle transazioni, o il riconoscimento facciale per dissuadere i recidivi, potrebbero svolgere un ruolo cruciale nel colmare queste lacune di sicurezza.



Il futuro:

Approcci ibridi alla prevenzione dei furti

Il futuro della prevenzione dei furti probabilmente vedrà l'adozione di un approccio ibrido che integra tecnologie avanzate con misure di sicurezza tradizionali. I rivenditori tenderanno a fare maggior affidamento su intelligenza artificiale e apprendimento automatico per monitorare i comportamenti di acquisto e prevenire i furti, ma queste tecnologie dovranno integrare, piuttosto che sostituire, la supervisione umana.

Cambiamento delle abitudini di acquisto:

La spesa online

Un altro fattore significativo per il futuro della prevenzione dei furti è il cambiamento delle abitudini di acquisto, in particolare l'aumento della spesa online per generi alimentari. Sebbene l'e-commerce abbia trasformato molte industrie, non ha ridotto i furti nei negozi fisici tanto quanto si potrebbe pensare. La spesa online, nonostante la sua crescente popolarità, non ha portato a un calo dei taccheggi nei negozi fisici.

I furti nei negozi tradizionali restano un problema persistente, poiché molti clienti continuano a preferire l'acquisto di cibo e beni essenziali di persona.

Curiosamente, questa tendenza suggerisce che, sebbene lo shopping online sia in crescita, non ha ancora sostituito la necessità della presenza

di negozi fisici, soprattutto per i generi alimentari. Pertanto, le strategie di prevenzione dei furti nei negozi fisici restano cruciali. I rivenditori devono adattarsi a un modello ibrido in cui sia lo shopping online che quello in negozio sono ugualmente rilevanti. Ciò significa bilanciare gli investimenti nella sicurezza online con una continua vigilanza contro i furti nei negozi.

“È probabile che i rivenditori si affidino sempre di più all'intelligenza artificiale e all'apprendimento automatico per monitorare i comportamenti di acquisto e prevenire i furti.”

I team di prevenzione delle perdite, il personale di sicurezza e persino i dipendenti dei negozi continueranno a svolgere un ruolo cruciale nell'identificazione di comportamenti sospetti che le macchine potrebbero non rilevare. Inoltre, con l'evolversi delle preferenze dei consumatori, i rivenditori potrebbero investire nella creazione di un'esperienza di acquisto più sicura, sia online che in negozio. Garantire un processo di pagamento sicuro e senza attriti, attraverso tecnologie senza cassiere o metodi tradizionali, sarà essenziale per scoraggiare i furti mantenendo la soddisfazione del cliente.

In conclusione, mentre tecnologie come lo shopping senza cassiere e cambiamenti nelle abitudini come l'aumento della spesa online rimodelleranno il panorama del retail, porteranno anche nuove sfide. I rivenditori devono essere pronti a sfruttare strumenti avanzati e adattare le proprie strategie di sicurezza per stare al passo con le tecniche sofisticate di furto, rispondendo al contempo ai comportamenti complessi dei consumatori moderni.



www.rocateq.com