

Beyond security: cosa significa il claim di SFR 2019, riferito alla realtà attuale del Retail?

di Giuseppe Mastromattei, Presidente dell'Associazione Laboratorio per la Sicurezza

La risposta è nella domanda. Beyond Security: oltre la sicurezza.

Ovvero, quali sono i possibili sviluppi per la funzione sicurezza nelle aziende del Retail, quali e quante sono le possibilità affinché si possa concludere e realizzare una integrazione totale dei processi di tutela del patrimonio, con le altre funzioni aziendali?

Si parla ormai da anni di integrazione, condivisione e partecipazione della Security, ripetendo spesso, come una sorta di “mantra ossessivo”, soprattutto tra addetti ai lavori la frase: “la Sicurezza non è un costo”.

Il mondo del Retail si contraddistingue per la sua naturale inclinazione al cambiamento ed alla velocità con cui questo viene realizzato. Proprio in funzione di questa sua peculiare caratteristica, spesso vengono prese decisioni che portano a rivoluzionare gli aspetti organizzativi nel giro di pochi giorni.

Ma realizzare il cambiamento non è facile, se prima non sono verificate le condizioni affinché questo possa avvenire e, soprattutto, se non vi è quella predisposizione ad attuarlo che deve ovviamente coinvolgere ogni funzione aziendale, Security compresa.

Come? Possiamo ad esempio prendere in prestito (e cambiando leggermente qualcosa) il modello di resistenza al cambiamento di Richard Beckhard e Reuben T. Harris ed analizzare, quindi, se ci sono le seguenti condizioni perché si possa verificare il cambiamento, ovvero:

- **Desiderio**
- **Visione**
- **Azione**



Per poi passare alla formula:

$$D \times V \times A > R$$

Questa formula sulla Resistenza al Cambiamento implica che tutti e tre gli elementi sul lato sinistro, **Desiderio**, **Visione** e **Azione**, devono essere presenti affinché il cambiamento avvenga. Se dovesse mancare una sola di queste condizioni, il prodotto della moltiplicazione sarà zero, ovviamente inferiore alla Resistenza al cambiamento, l'unica cosa sempre presente!

Oltre, quindi, ad una volontà ed un forte Desiderio di cambiare, che sembra accumunare molti, se non tutti coloro che operano nel settore della Security Aziendale, c'è bisogno di una Visione prima di mettere in campo ogni Azione necessaria, ma una visione deve essere condivisa per poter rispondere alla domanda: “Cosa vogliamo creare e poi, come la vogliamo creare, di che cosa abbiamo bisogno?”.

Attenzione però: un desiderio senza visione porta spesso alla disperazione, e la visione senza azione non è altro che un “castello nell’aria”, una grande idea senza una tabella di marcia.

Aggiungerei un’altra condizione, che definirei determinante affinché questo viaggio verso il cambiamento, pieno di Desideri, Visioni e Azioni possa essere intrapreso: essere in buona compagnia, perché questo viaggio non può essere fatto da soli.

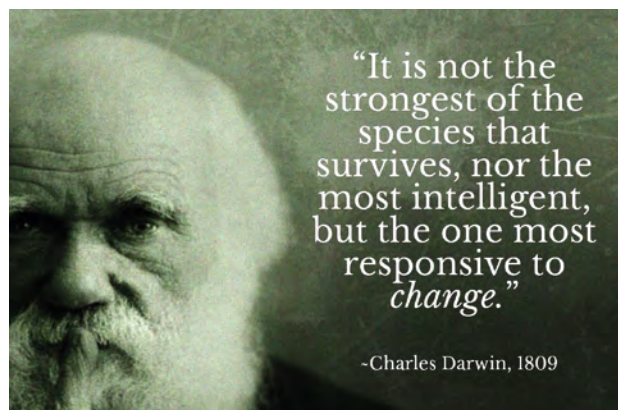
Ed ecco la necessità di interagire sempre di più con funzioni apparentemente lontane ma che, in una fase di cambiamento ed innovazione, dovranno essere sempre più coinvolte per quanto riguarda i processi di security aziendale ed integrate.

La security aziendale dovrà quindi promuovere e sostenere ogni progetto finalizzato ad incrementare quella che viene definita la *Store Optimization*, partendo dalla necessità di velocizzare ed ottimizzare i processi di vendita attraverso l’uso della tecnologia.

Molte aziende hanno utilizzato le enormi possibilità offerte dall’utilizzo del RFID per ridefinire e, in molti casi, per rivedere completamente il processo di Cash Management con l’ausilio di strumenti che, oltre a ridurre la possibilità di errore e, soprattutto, i rischi nella gestione del contante, garantiscono un’ottimizzazione delle risorse riducendo notevolmente i tempi nelle procedure di Back Office ed aumentando quindi le attività in Area Vendita per migliorare un sempre più necessario servizio ai clienti.

Oppure, rivedere i processi di controllo delle quantità disponibili in negozio e in magazzino, mettendo da parte il concetto di “Perdite” o “Differenze Inventariali” ed iniziare a parlare di “Stock Accuracy” con un apparente diverso approccio, ma sicuramente caratterizzato da un impatto più ottimistico ed assolutamente orientato alla Customer Experience; perché garantire la disponibilità dei prodotti in vendita assicura una migliore esperienza di vendita dei clienti.

E questo consente, a chi detiene l’ownership della security, di portare valore aggiunto in termini appunto di Store Optimization e Customer Experience.



Semplice ma efficace, se visto con l’obiettivo di non dare un valore pari a zero al Desiderio, alla Visione ed alla conseguente Azione e per poter essere in grado di gestire ad affrontare il cambiamento. Ma non solo: l’uso sempre più integrato di tecnologie di controllo, quali impianti di videosorveglianza o barriere antitaccheggio possono essere utilizzate, con costi contenuti, per attività orientate alla *Business Analysis*.

Ad esempio, attraverso l’installazione aggiuntiva alle barriere antitaccheggio di dispositivi per il *Customer Counter* (indispensabile per l’analisi di un KPI cruciale per le vendite: il *Conversion Rate*) oppure l’analisi, attraverso sistemi di TVCC, degli *hotspot* necessari per verificare, nel pieno rispetto della normativa in materia di tutela dei dati personali, quelli che sono i comportamenti dei clienti all’interno di un punto vendita.

Infine, una volta definiti i valori diversi da zero per Desiderio Valore ed Azione, affinché possano modificarsi i ruoli e le competenze dei security manager attraverso un utilizzo diverso ed innovativo delle tecnologie e dei servizi nati per la security, iniziare a ragionare in termini di *Open Innovation*. Un approccio strategico e culturale in base al quale la funzione security, per creare più valore, sceglie di ricorrere non più e non soltanto a modelli ormai obsoleti o a sole risorse interne, ma anche a idee, soluzioni, strumenti, competenze e tecnologie che arrivano dall’esterno o da altre funzioni aziendali.

Una funzione più competitiva, una funzione innovativa e più integrata, tale da poter essere definita **Open Security**.