

# Du changement pour les stations-service : la technologie vidéo, un moteur pour le chiffre d'affaires

Livre blanc



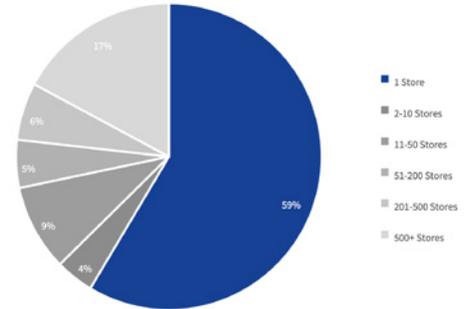
## **SOMMAIRE**

<b>L'avenir de la station-service</b>	<b>3</b>
Vue d'ensemble et évolutions actuelles	3
Du plein d'essence au HUB, les nouvelles formes de mobilité	4
Achats : ce n'est pas le carburant qui fait marcher le commerce	5
Le changement, un défi technologique	6
<b>La sécurité, un besoin de base permanent</b>	<b>7</b>
Vol de carburant	7
Prévenir et élucider les attaques, les vols et les effractions	8
<b>Optimiser les processus pour une meilleure rentabilité</b>	<b>10</b>
La technologie vidéo comme outil d'optimisation des processus	10
Collecter, relier et analyser des données	12
<b>Élucider les plaintes efficacement - éviter les pertes économiques</b>	<b>13</b>
Documenter les flux de paiements et de marchandises	13
Éviter les erreurs de fonctionnement et les plaintes	13

# L'avenir de la station-service

## Vue d'ensemble et évolutions actuelles

Le marché des stations-service est complexe. D'une part, il est hétérogène et va de la station-service indépendante aux franchises issues de grandes chaînes ayant toutes des besoins différents. L'équipement de chaque station-service est également différent (de la station-service avec magasin en passant par celle avec installation de lavage ou garage, jusqu'à l'aire de repos avec restaurant, etc.). L'emplacement joue également un rôle important : sur les autoroutes, aux entrées et sorties d'une ville, en zone urbaine ou en milieu rural. Les stations-service ne sont pas des structures homogènes, elles constituent toutes des petites unités à part entière. Cela suppose également des exigences différentes pour la technologie utilisée, ainsi que pour la technologie vidéo, qu'il s'agisse de son intégration ou de sa connexion réseau.



Stations-service avec commerces de passage aux États-Unis par nombre de magasins

## Évolution actuelle post-covid et durant la crise en Ukraine de 2022

Avant de parler du développement à long terme de l'industrie des stations-service, examinons brièvement l'évolution actuelle. Les dernières années marquées par la pandémie de coronavirus et par la crise ukrainienne ont également eu, et ont, encore un impact significatif, bien au-delà des restrictions de mobilité qui ont été imposées. Un effet un peu surprenant est la baisse de la demande d'essence due à la hausse des prix. Beaucoup de conducteurs conduisent plus lentement et donc plus économiquement, proposent du covoiturage ou utilisent au moins partiellement et, si possible, les transports en commun.

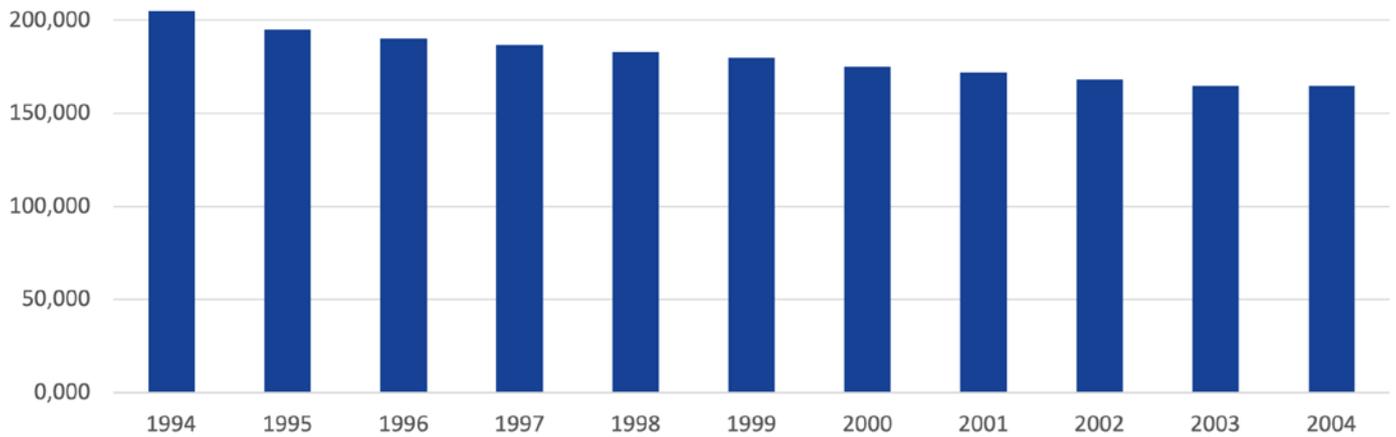
### Ce qui est positif pour de nombreux travailleurs a des conséquences négatives pour les stations-service :

- depuis la pandémie, de nombreux employés peuvent travailler à la maison, du moins partiellement. Cela signifie que ces personnes n'ont plus besoin de faire le trajet jusqu'au travail et ont moins souvent besoin de faire le plein.

- Les conférences numériques réduisent les déplacements professionnels.
- Cela a un impact non seulement sur les ventes de carburant, mais aussi sur les commerces de passage (comme le traditionnel café à emporter) ou sur le lavage de voiture.

### Pourtant, même en temps de crise, il y a des avantages :

- La voiture est perçue comme un mode de transport sûr : contrairement aux transports en commun ou aux avions, le risque d'infection est réduit si vous voyagez seul.
- La proximité des stations-service est appréciée. C'est pratique et les stations-service sont souvent moins fréquentées que les supermarchés. Vous pouvez ainsi éviter les grands rassemblements.
- Depuis la crise du coronavirus, les produits emballés sont très prisés. C'est une bonne chose pour les stations-service.



Nombre de stations essence, 1994-2004

Le nombre de stations-service a augmenté au cours des dernières décennies et des dernières années, avant d'atteindre un niveau stable. Alors qu'il y avait encore 47 000 stations-service en République fédérale d'Allemagne en 1969, ce chiffre était d'environ 14 200 en 2014. On en compte environ 14 500 en 2021. En Allemagne, une station-service approvisionne environ 5 700 personnes, en Autriche environ 3 300, tandis qu'en Italie, une station-service approvisionne près de 2 800 automobilistes. Il y a environ

145 000 stations-service aux États-Unis aujourd'hui. En 1970, il y en avait plus de 200 000. L'American Petroleum Institute décrit un peu moins de 128 000 d'entre elles comme des « Convenient Stores » (des magasins de proximité) qui vendent aussi de l'essence. Un changement de perception commence déjà à apparaître ici, que nous allons aborder plus en détail par la suite. À l'instar de la mobilité, le secteur des stations-service est en constante évolution.

## Du plein d'essence au HUB, les nouvelles formes de mobilité

Diverses études et prévisions s'accordent sur un point : la perception du modèle commercial de la station-service va continuer d'évoluer dans les années et les décennies à venir. L'approvisionnement en carburant sera intégré dans un concept de mobilité en réseau de la logistique, des services et de la technologie, et deviendra un carrefour entre la vie urbaine et rurale. Les opérateurs de stations-service apportent en gage leur formidable infrastructure avec des terrains idéalement situés. Ils sont fortement orientés vers le client et bénéficient d'une large acceptation. Les heures d'ouverture 24h/24 et 7j/7, les relations régulières avec la clientèle ainsi que l'utilité et la compétence technique (mécanique automobile) y contribuent.

Dans le secteur de l'automobile (voitures et camions), les systèmes d'entraînement alternatifs (électrique, hydrogène, solaire) remplaceront le moteur à combustion interne, en tout ou en partie. Les stations-service continueront à jouer un rôle dans la fonction d'approvisionnement en énergie des véhicules. Mais la priorité se déplacera de plus en plus des

activités B2C classiques et du transport individuel vers les activités de flottes pour les voitures autonomes, ainsi que pour les fournisseurs de services de mobilité et de logistique. L'avenir est au covoiturage. Le partage va s'intensifier dans le secteur de la mobilité. Les stations de charge rapide joueront un rôle encore plus important qu'aujourd'hui. Les offres de mobilité en tant que service (MaaS) seront la règle plutôt que l'exception. Sur la route, et peut-être même dans les airs, avec les avions-taxis et les drones logistiques, pour éviter les embouteillages.

L'entretien et la réparation des véhicules continueront de jouer un rôle dans les stations-service. En particulier, pour assurer la disponibilité constante des flottes. Les installations d'hébergement sécurisées pour les chauffeurs routiers requises dans de nombreux pays contribuent aussi à ce que le secteur des motels et hôtels reste présent. En général, le cadre juridique (sécurité de la mobilité, prix, taxes, développement durable) aura un impact constant sur l'industrie.



## Centre de mobilité et tissu social

Il y a beaucoup d'autres approches à considérer pour réaliser un chiffre d'affaires intéressant. Aujourd'hui déjà, les stations-service et surtout les stations des aires de repos proposent des offres de restauration et constituent de véritables centres de mobilité (par exemple, pour le covoiturage, l'auto-stop). La station-service va assumer encore d'autres fonctions. Elle deviendra un hub social plus important pour les populations, en particulier dans les zones rurales. Grâce à leur facilité d'accès,

les stations-service deviennent des centres d'approvisionnement autonomes et donc un lieu de rencontre quotidien. La station-service remplace le café du coin, le bistrot ou le petit supermarché du village. Les opérateurs pourront proposer des espaces lounge ou cafés et peut-être même des espaces de bureau de type co-working. Même les administrations et les cabinets médicaux pourraient trouver une place dans ces nouveaux centres d'approvisionnement.

## Le changement, un défi technologique

De nombreux scénarios, tels que les futurs concepts complets d'ARAL et de Shell, considèrent les stations-service comme de futurs hubs logistiques pour la ville intelligente, combinant mobilité et services logistiques. Ces évolutions promettent au marché de nouvelles opportunités, avec de nombreux changements. Cela exige, en revanche, une grande flexibilité dans l'utilisation des systèmes techniques. Les systèmes modulaires et décentralisés tels que les caméras MOBOTIX sont parfaits pour cela. Vous pouvez facilement suivre chaque étape. Ils sont personnalisables et évolutifs.

Si les opérateurs de stations-service sont prêts pour ce changement et veulent s'adapter aux nouvelles conditions du marché ou s'engager activement dans de nouvelles voies, un potentiel commercial lucratif peut être exploité. Cela renforcera la position des opérateurs de stations-service en tant qu'acteurs incontournables dans l'infrastructure de mobilité et de logistique. Pour cela, il faut aussi se mettre à niveau techniquement, et avoir la volonté de faire le pas décisif en avant. La plupart des stations-service sont déjà équipées de nombreuses technologies. Il suffit de penser au système de caisse enregistreuse, à l'affichage automatique des prix, à l'affichage publicitaire numérique, aux terminaux des péages, aux distributeurs d'essence, aux terminaux de recharge électronique, aux stations de lavage, aux systèmes d'alarme et enfin aux systèmes de vidéosurveillance.

Viendront s'y ajouter de nouvelles offres et de nouveaux services avec leurs besoins techniques, qui doivent être intégrés dans le système global. Les stations relais (poste, DHL, UPS, Amazon) ont déjà commencé dans

ce domaine. Les services bancaires et logistiques, la technologie des ateliers, les logiciels pour la rotation de stocks, les nouvelles méthodes de paiement et de nombreuses autres applications peuvent être cités comme autant d'exemples.

La technologie vidéo est aussi en pleine évolution. Alors que les systèmes vidéo étaient auparavant principalement utilisés pour la sécurité, ils contribuent maintenant grandement au contrôle des processus et à l'optimisation des services. Ils peuvent même permettre d'améliorer le potentiel de vente. Nous y reviendrons plus tard. Mais avant tout, les systèmes doivent être flexibles et évolutifs. Un opérateur de station-service ne peut pas se permettre économiquement de remplacer ses systèmes chaque fois qu'un changement est nécessaire. Idéalement, c'est à la technologie de suivre le changement, qu'il s'agisse de modification, de redéploiement, d'adaptation ou d'expansion.

Les systèmes MOBOTIX ont toujours été des pionniers en la matière. Grâce à l'approche décentralisée et au concept modulaire, vous pouvez vous adapter de manière flexible aux nouveaux défis et à leurs évolutions. Cela peut impliquer l'extension ou le réglage du matériel (par exemple, les modules optiques ou thermiques) ou encore une solution logicielle intégrée aux caméras. La plateforme ouverte MOBOTIX 7 permet une utilisation flexible des applications. Même les applications logicielles, qui sont programmées individuellement pour répondre à des exigences spécifiques, peuvent être prises en charge par les caméras. Les systèmes vidéo MOBOTIX sont donc prêts pour toutes les applications imaginables.

### En résumé :

- Le marché des stations-service est hétérogène
- Transition globale vers un concept de hub de mobilité
- Le commerce devient « générateur de marge »
- L'équipement technique doit être flexible et évolutif

# La sécurité est un besoin de base permanent

La sécurité des employés, des clients et des biens est LA raison pour laquelle il faut utiliser les systèmes de vidéosurveillance dans les stations-service, les aires de repos et les stations de lavage. Et ce sera toujours le cas à l'avenir. Bien sûr, la protection contre les incendies, la manipulation de substances dangereuses ou la sensibilisation et la prévention contre la violence et le vandalisme jouent un rôle

important ici. Cependant, les stations-service et les boutiques se concentrent sur le vol d'essence et le vol à l'étalage, le cambriolage et le braquage. Malheureusement, les stations-service sont régulièrement confrontées à ces situations. La technologie vidéo intelligente peut contribuer à faire la transparence sur ces menaces et à les élucider, et donc à favoriser leur recul.

## Vol de carburant

Le vol de carburant restera un problème central pour les opérateurs de stations-service dans les années à venir. « Faire le plein et disparaître sans payer » est devenu une pratique courante. Une tendance claire et nette se dessine ici : plus l'essence sera chère, plus le nombre de vols sera élevé. Bien sûr, cela n'aide pas les opérateurs à rendre l'essence moins chère, d'autant plus qu'ils ont peu d'influence sur les prix à la pompe et doivent garantir la stabilité de leurs faibles marges sur carburant. Et ce qui ne facilite pas les choses, c'est que même si les marges sont inférieures à celles de nombreux produits en boutique, la perte absolue résultant de vols de carburant est immense, car la quantité d'essence volée génère rapidement des dommages importants. D'ailleurs, le « vol restera un problème en ce qui concerne les carburants de demain comme l'électricité ou l'hydrogène ». La créativité des criminels laisse à penser que des opportunités de « ravitaillement gratuit » seront aussi exploitées dans ce domaine. La technologie vidéo haut de gamme peut considérablement aider à élucider les vols d'essence. Des images parfaites sont nécessaires pour cela. Une image à forte luminosité permet d'identifier le numéro d'immatriculation, la marque du véhicule, la couleur du véhicule et le conducteur. Il est important que la plaque d'immatriculation du véhicule

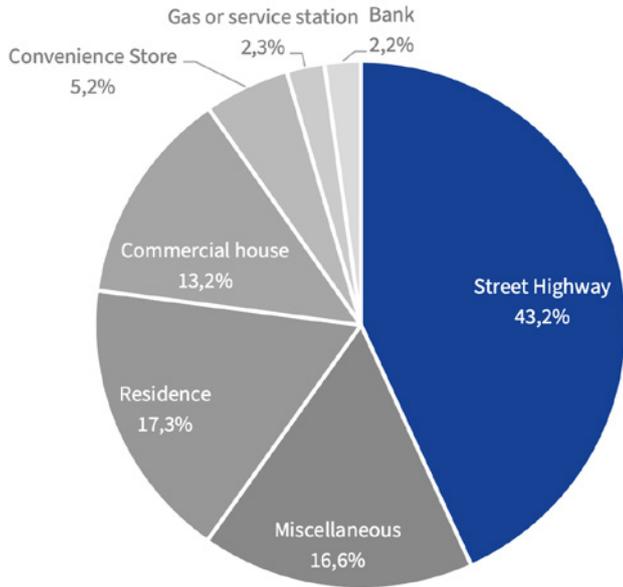
soit facilement lue, même en cas de contre-jour, de faible luminosité ou de réflexion. Le Long-Pass Filter MOBOTIX est un outil précieux en ce sens : En combinaison avec un éclairage infrarouge, une lentille dotée du Long-Pass Filter fournit la base d'une reconnaissance optimale de la plaque d'immatriculation dans toutes les conditions d'éclairage. Voici un autre exemple de l'efficacité d'un Long-Pass Filter : la reconnaissance de la plaque d'immatriculation en hiver de nuit : Image de gauche : le module de capteur avec Long-Pass Filter garantit une reconnaissance parfaite des caractéristiques du véhicule (avec un angle plus étroit pour la reconnaissance des plaques d'immatriculation). Image de droite : module de capteur jour/nuit avec angle de vue plus large et module d'éclairage infrarouge supplémentaire, pour obtenir de meilleures informations en fonction du contexte. Les applications intelligentes aident à réduire et à élucider le vol de carburant. Cela signifie que les caméras MOBOTIX peuvent utiliser les applications pour déterminer le type, la couleur et la marque du véhicule, en plus de la plaque d'immatriculation. À l'aide de ces données, l'opérateur de la station-service peut inscrire le véhicule sur une liste de véhicules interdits. Une alarme sera déclenchée lors de la prochaine visite et le client potentiel pourra se voir refuser l'accès à la station ou la vente d'essence.



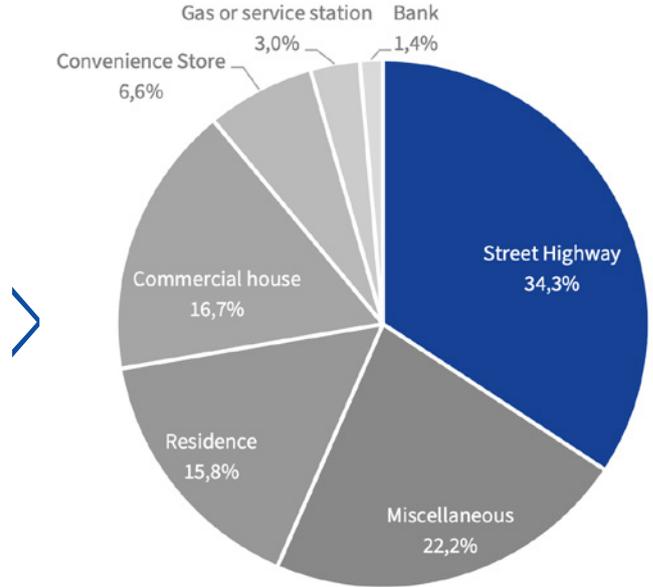
## Braquage, cambriolage et vol

En plus du vol d'essence, le vol à l'étalage, le cambriolage et le braquage constituent des défis dangereux, désagréables et coûteux pour les opérateurs de stations-service.

Si l'on regarde l'enquête globale sur les braquages aux États-Unis à titre d'exemple, la part qui concerne les stations-service et les commerces de proximité est passée de 7,55 % en 2010, à 9,6 % en 2019 sur le volume total.



Chiffres des lieux de braquages en 2010

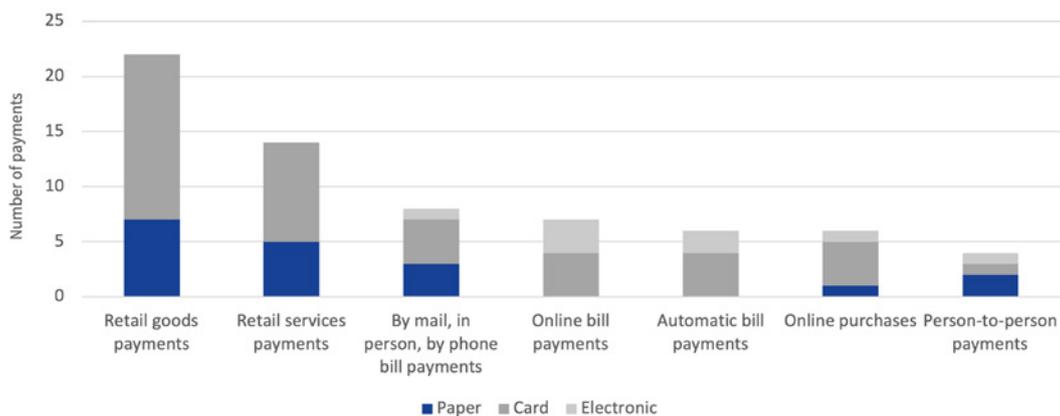


Chiffres des lieux de braquages en 2019

## Pourquoi les stations-service sont-elles autant ciblées par les braqueurs et les cambrioleurs ?

Voleurs, braqueurs et cambrioleurs ciblent les stations-service pour plusieurs raisons : alors que l'argent liquide n'est pratiquement plus présent dans les banques les plus sécurisées, il reste un moyen de paiement courant dans une station-service. Selon une étude d'ACI Worldwide, environ la moitié des personnes interrogées préfèrent payer avec une carte de crédit pour faire le plein et régler leurs ach-

ats, alors que 21 % préfèrent payer ou ne payent qu'en espèces (le reste alterne entre la carte et l'argent liquide). L'argent liquide reste le principal motif des braquages de stations-service. Une autre étude réalisée par la Federal Reserve Bank of Atlanta en 2020 confirme la tendance de l'argent liquide propre au secteur de la vente au détail.



Nombre de paiements par type de transaction et type de paiement

Dans le cas des cambriolages et des vols, la composition de la gamme de produits joue toutefois un rôle important. La proportion de vols de produits coûteux, comme le tabac et l'alcool, par rapport à l'ensemble de la gamme est très élevée. Cela signifie que les intrus peuvent accéder rapidement, facilement et de façon ciblée à des biens coûteux. Accès rapide grâce à des trajets courts.

Les statistiques le montrent : la surveillance ciblée des stations-service avec une qualité d'image supérieure pour une identification optimale des auteurs reste importante, de jour comme de nuit, même dans l'obscurité ou dans de mauvaises conditions d'éclairage, telles que le contre-jour. L'utilisation de la technologie vidéo haut de gamme MOBOTIX peut faire la différence et apporter une contribution décisive pour confondre et dissuader les auteurs de délit. Par exemple, un système vidéo MOBOTIX doté d'une fonction Wide Dynamic Range (WDR) permet d'éclaircir automatiquement les zones sombres et d'éviter les zones trop claires et sur-éclairées. Résultat : une image parfaitement détaillée dans toutes les zones qui aide ou permet d'identifier les intrus ou les voleurs. Dans l'image ci-dessous

à gauche, vous pouvez voir les enregistrements de la MOBOTIX Q71 Hemispheric sans et avec WDR. La personne dehors devant la vitre (à côté de la porte sur la droite) ne serait pas visible sans WDR à cause du contre-jour et de la réflexion.

Si les incidents peuvent être clarifiés de manière fiable et les dommages évités, le système de vidéosurveillance devient rentable pour l'opérateur. Un opérateur de station-service sera toujours satisfait d'un retour sur investissement (ROI) attractif. Cela inclut l'utilisation efficace et bien pensée de la technologie vidéo. Les petits magasins peuvent, par exemple, surveiller leurs caisses enregistreuses et leur rayonnage avec une seule caméra et deux capteurs simultanés, grâce aux câbles de capteur S74 pouvant mesurer jusqu'à 34 m de long. Un module hémisphérique avec une vue complète à 360° permet de garder un œil sur la boutique, tandis qu'un second module optique se concentre spécifiquement sur la zone de la caisse enregistreuse. Une caméra pour une protection efficace. Cela permet de réduire les coûts, tant à l'acquisition qu'à l'installation.



MOBOTIX Q71 (sans WDR)



MOBOTIX Q71 (avec WDR)

#### En résumé :

- Les applications intelligentes et le Long-Pass Filter permettent d'élucider le vol d'essence à l'aide de la reconnaissance de la plaque d'immatriculation
- Le vol, le cambriolage et l'effraction demeurent une menace (espèces et gamme de produits)
- La meilleure qualité d'image (WDR, technologie vidéo efficace) est essentielle à l'identification des auteurs

# Optimiser les processus pour une meilleure rentabilité

La mobilité, avec l'approvisionnement en carburant et en énergie associé, va changer dans les années à venir, comme décrit ci-dessus. Les stations-service vont mettre l'accent sur la partie qui concerne le commerce de détail. Les marges y sont intéressantes. Les boutiques et les restaurants promettent des ventes attractives à l'avenir. La station-service dans les zones rurales deviendra un centre d'approvisionnement. Dans un contexte de mobilité électronique croissante,

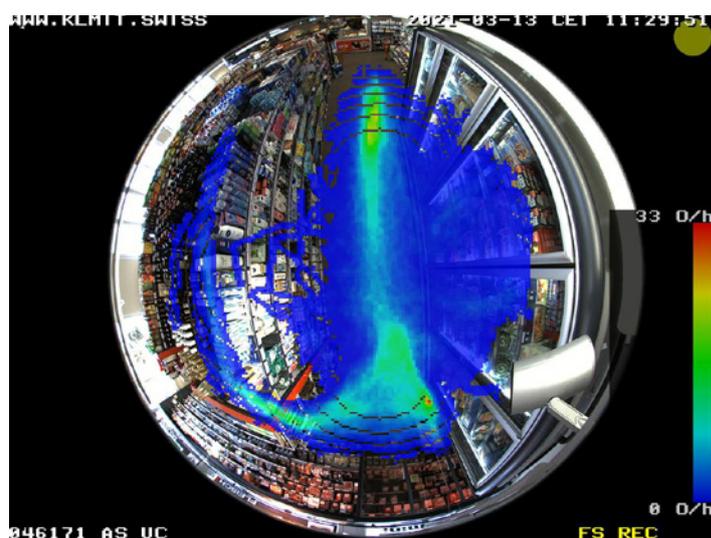
elle deviendra synonyme d'« approvisionnement pratique de passage » dans les zones urbaines (temps de chargement, carrefour de circulation, correspondance, etc.). Des perspectives de niches intéressantes peuvent être développées ici. Toutefois, cela ne fonctionne que si les opérateurs de stations-service savent qui sont les clients, d'où ils viennent et ce qu'ils veulent. C'est précisément là qu'intervient la technologie vidéo intelligente.

## Améliorer le chiffre d'affaires et les bénéfices avec la technologie vidéo

Déjà aujourd'hui, plus d'un tiers des utilisateurs finaux se rendent dans la boutique de la station-service. Si le type de moteur des véhicules change, ce chiffre pourrait bien augmenter. Les personnes en correspondance, les covoitureurs et les passagers des transports publics arriveront systématiquement et quotidiennement dans les stations-service de demain. Le caractère pratique sera une priorité. Pourquoi ne pas faire mes courses sur le chemin de la maison ?

Pour les opérateurs de stations-service, cela signifie adapter au mieux la gamme de produits aux besoins de la clientèle et placer les marchandises dans le magasin de manière à ce qu'elles soient aussi attractives que possible pour les clients. La technologie vidéo intelligente peut apporter des informations clés à ce sujet.

- Grâce à l'analyse vidéo, les données sur la structure de la clientèle (homme/femme, âge) peuvent être fournies par reconnaissance faciale.
- La reconnaissance de plaque d'immatriculation donne des informations sur la zone de chalandise
- Les données sur le type et la marque de véhicules permettent de déterminer la situation économique et les préférences
- Grâce à des profils de mouvement (cartes thermiques) des clients en magasin, les marchandises peuvent être placées efficacement



La technologie vidéo peut contribuer à augmenter le potentiel de vente (ajustement de la gamme de produits, affichage publicitaire numérique adapté, publicités pour la zone de chalandise) et à améliorer l'expérience d'achat. Par ailleurs, la technologie numérique permet des processus plus rationalisés. Environ la moitié des stations-service sont gérées individuellement. L'autre moitié est constituée de réseaux allant de 2 à 50 stations-service, ou plus. Garder

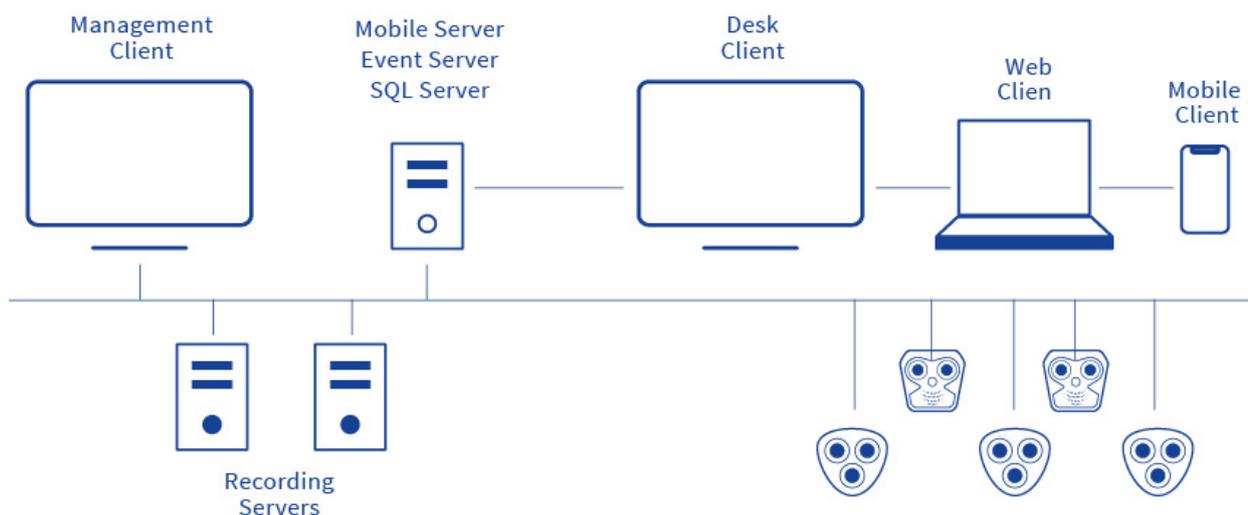
une vue d'ensemble de la situation représente un gros effort pour les opérateurs. Les solutions de vidéo en tant que service (VaaS) offrent une visibilité centralisée sur plusieurs sites. Cela se fait via le cloud ou via des systèmes de gestion vidéo (VMS) plus complexes, qui permettent un accès partout et à tout moment. Mais aussi, bien entendu, via des mesures appropriées d'accès, de chiffrement et de cybersécurité.

## Voici comment MOBOTIX assure un accès à distance pratique

Les chaînes de filiales et de franchises de petite et moyenne taille utilisent le MOBOTIX CLOUD. L'accès est possible partout via un smartphone, une tablette ou un PC. Pour l'opérateur et ses employés, il n'est pas nécessaire de disposer de serveurs locaux ni de connaissances informatiques particulières. Le système est agile, flexible et évolutif. Grâce à la présentation numérique rapide et complète, il enregistre les chemins empruntés auparavant lors des inspections en personne sur site.

Les opérateurs peuvent également garder une vue d'ensemble centralisée sur plusieurs filiales, grâce à la plateforme de gestion vidéo

MOBOTIX HUB. La plateforme permet d'intégrer, de gérer et de contrôler de manière centralisée tous les composants (serveurs, caméras, utilisateurs) des systèmes de vidéosurveillance, même sur un nombre illimité de sites. Le système est particulièrement attrayant pour les chaînes de moyenne et grande taille, car il leur permet de contrôler l'ensemble de leur réseau de vidéosurveillance d'un seul coup d'œil. Et ce, même sur 50, 100 sites, ou plus. Cela est également possible via les appareils mobiles, l'ordinateur portable, le PC ou sur un mur vidéo complet.



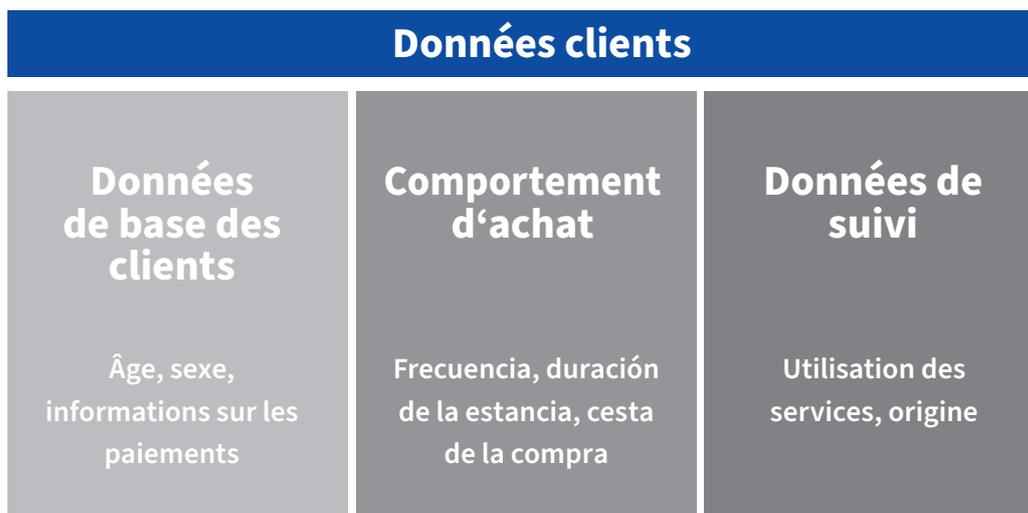
## Collecter, relier et analyser des données

Vous avez certainement déjà vécu cette situation en faisant des achats sur Internet. Vous y enregistrez des informations personnelles et des données de paiement. Vous n'êtes plus surpris de voir des publicités pour des produits qui vous intéressent. Tout ceci se fait grâce à la collecte ciblée de vos données. Alors que cela semble assez simple sur Internet, dans les magasins, cela se fait en parallèle sur plusieurs niveaux et points de contact. Cela s'applique également aux stations-service et à leurs boutiques. En collectant, en reliant et en analysant les données, les stations-service peuvent atteindre et stimuler leurs clients encore plus précisément.

À la station-service, par exemple, il y a un point de contact au niveau de la caisse enregistreuse et du système de paiement. En tant que client, vous pouvez notamment avoir une carte de fidélité ou utiliser un programme de bonus. Cela signifie que les évaluations des valeurs d'achat et des paniers types peuvent déjà se faire via le système de paiement.

Les données sont de plus en plus importantes. Elles donnent à l'opérateur de la station-service la possibilité d'en savoir plus sur les clients et leurs besoins. L'adaptation des offres, des services et des processus accroît en définitive le potentiel de revenus. Tout en respectant toujours plus les règlements et les normes en matière de protection des données (RGPD) et de protection de la vie privée. Et cela se justifie absolument dans l'intérêt des clients.

La technologie vidéo peut également fournir aux opérateurs des données importantes sur le comportement des clients. Cette collecte de données sur les clients permettant, par exemple, d'améliorer le marketing et les ventes, nécessite une infrastructure solide et sécurisée. MOBOTIX répond à cette demande grâce à son approche décentralisée de systèmes vidéo, lesquels sont continuellement testés pour leur pénétration par les principaux instituts et ont une solide feuille de route en matière de cybernétique.



Par exemple, la technologie vidéo MOBOTIX peut utiliser la reconnaissance faciale pour fournir des données sur le genre et l'âge des clients, pour déterminer le temps passé dans la boutique ou pour apporter des informations sur l'origine (numéro de plaque d'immatriculation) ou la fréquence des visites (par exemple, à quelle fréquence le numéro d'immatriculation a-t-il

été présent en un mois ?). Toutes ces informations sont utiles pour que l'opérateur adapte son offre encore plus précisément à son groupe cible. Cela signifie un potentiel de revenus plus important pour l'opérateur et une expérience d'achat plus agréable pour le client.

# Élucider les plaintes efficacement - éviter les pertes économiques

Enfin, nous aimerions souligner brièvement un facteur de stress et de perte de temps que la technologie vidéo permet de réduire considérablement. Les réclamations et les plaintes des clients sont particulièrement gênantes pour les opérateurs de stations-service, car, outre le fait que les clients ne sont pas satisfaits, elles demandent

beaucoup de temps et d'efforts pour être traitées. Le temps, c'est de l'argent. Grâce à une documentation consciencieuse et une traçabilité des processus dans le fonctionnement quotidien, ces procédures peuvent être raccourcies et simplifiées pour toutes les parties.

## Transparence des flux de paiement et de marchandises

Grâce à l'intégration des caisses enregistreuses dans le système de vidéosurveillance, les problèmes concernant les clients et le personnel peuvent être clarifiés rapidement et sans équivoque. À cette fin, les données des transactions d'une caisse enregistreuse sur le réseau sont transférées vers une caméra MOBOTIX et stockées dans la mémoire via l'interface Smart Data. Par exemple, vous pouvez faire des recherches sur les opérations de caisse par articles, par prix, par heures ou par numéro

de personnel et visionner les images vidéo correspondant à la transaction exacte. En quelques clics, les opérations peuvent être vérifiées et clarifiées. La transparence ne concerne pas seulement les plaintes des clients. Près d'un tiers des vols et des détournements de fonds sont attribuables aux employés et aux fournisseurs. La technologie vidéo peut également être utilisée pour clarifier les différences de caisse et les irrégularités, telles que les « services d'amis ».

## Éviter les erreurs de fonctionnement et les plaintes

Les plaintes sont particulièrement fréquentes en ce qui concerne l'utilisation des stations de lavage. Les images vidéo peuvent être utilisées pour déterminer si les dommages au véhicule réclamés par le client étaient déjà présents avant d'entrer dans le lave-auto. Il est également possible de vérifier les processus au sein de la station de lavage. Grâce à leur robustesse et leur résistance aux intempéries, les systèmes vidéo MOBOTIX sont capables de gérer des températures élevées et basses ainsi que de l'eau pulvérisée. Faire le plein peut également être à l'origine de mauvaises pratiques. Les cas classiques, comme les dommages causés par une goulotte de remplissage à essence oubliée au départ, peuvent

également être suivis de cette façon. Lors de la recharge électrique, surtout, les câbles sont fréquemment écrasés ou les automobilistes se garent dessus. Grâce aux systèmes vidéo MOBOTIX, de tels dommages peuvent être examinés. Les résultats des enregistrements aident également à adapter les procédures afin d'éviter, ou du moins de réduire, ce genre de situation. L'amélioration de ces procédures réduit les dommages et les défaillances, et évite les réparations. Cela rend les installations techniques plus rentables et améliore la satisfaction des partenaires et des clients. Au bout du compte, le chiffre d'affaires est plus élevé. La technologie vidéo est alors rapidement rentabilisée.

Pour plus d'informations sur les solutions MOBOTIX, voir [www.mobotix.com](http://www.mobotix.com)



### Sources :

ADAC Évolution de la mobilité, API American Petroleum Institute, Auckland University of Technology, bft-Branchenstudie, BR Bayerischer Rundfunk, Business Insider, College of Engineering University of Houston, Credit Union Times, Federal reserve Bank of Atlanta, FBI Robbery/ Uniform Crime Reporting Program, fueleconomy.com, The Guardian, INSIDER, Market Watch, NACS/Nielsen Convenience Industry Store Count, National Petroleum News USA, Oberhessische Presse Marburg, petrolplaza.com, Scottish Grocer and Convenience Retailer, Shell.com, Shell Scenarios, Statista, SWR Südwestrundfunk, tankstellenWelt, TELEVISORY, Agence fédérale de l'environnement, WELT, WORLDVIEW, ztg-deutschland.de (Centrale des stations-service, association allemande), zukunftsinstitut.de,

FR\_08/22

MOBOTIX AG • Kaiserstrasse • D-67722 Langmeil • Tél. : +49 6302 9816-103 • Fax : +49 6302 9816-190 • sales@mobotix.com • www.mobotix.com  
MOBOTIX est une marque commerciale de MOBOTIX AG enregistrée dans l'Union européenne, aux États-Unis et dans d'autres pays. Tous droits réservés.  
© MOBOTIX AG 2022

**MOBOTIX**  
BeyondHumanVision