

**„Schutz vor Betrugsdelikten“
erschiene n im POS-Manager Technology 4/2008 August (S.42-44)**

Aufklärung und Prävention durch den Einsatz von zentraler Bondatenanalyse und durch organisatorische Verbesserungen in der Warenwirtschaft

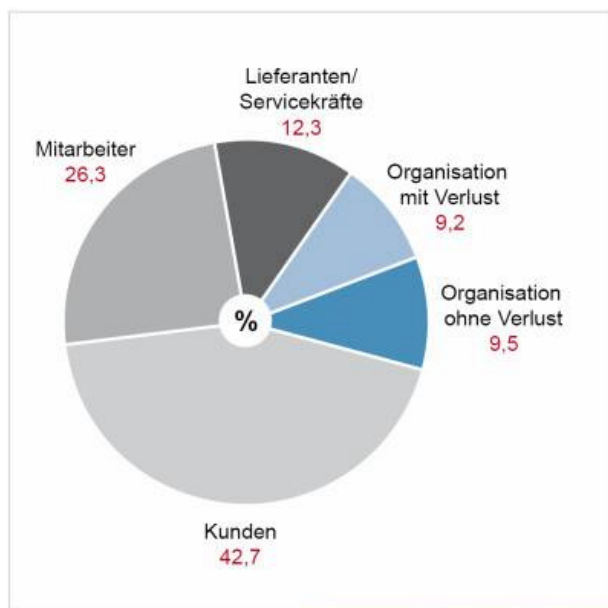
Inventurdifferenzen

Bedeutung von Inventurdifferenzen

Der Einzelhandel befindet sich in einer Phase der Konsolidierung bzw. der Konzentration. Die Einkaufsmacht gegenüber der Industrie und damit der Bedarf an größeren Flächen mit hohem Absatzpotential stehen immer mehr im Vordergrund und sorgen für eine Veränderung der Einzelhandelslandschaft. Die Rentabilität der einzelnen Filiale bei abnehmenden Margen steht im Fokus – von ihr hängt die Sicherheit vieler Arbeitsplätze oder sogar das Überleben vieler traditioneller Einzelhandelsunternehmen ab.

Hohe Inventurdifferenzen beeinträchtigen empfindlich den unternehmerischen Erfolg! Über 95 Prozent der vom EHI befragten Unternehmen messen daher „Inventurdifferenzen“ im eigenen Unternehmen eine „mittlere bis große“ Bedeutung zu, mehr als die Hälfte der Unternehmen sogar ein „große“ Bedeutung. (Inventurdifferenzen 2007, EHI Retail Institut)

Verursacher von Inventurdifferenzen



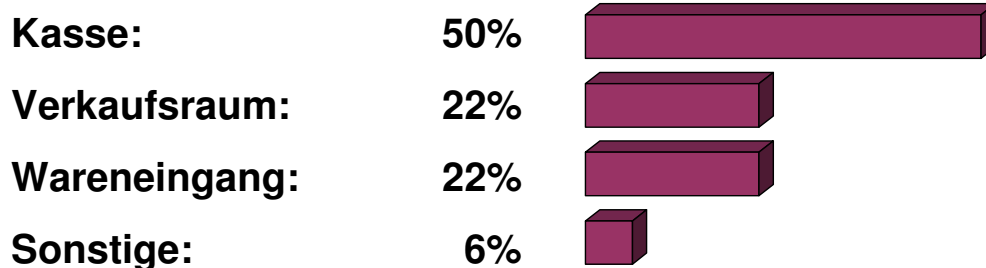
Laut EHI sind prinzipiell vier Verursachergruppen – nämlich Kunden, eigene Mitarbeiter, Mitarbeiter von Lieferanten bzw. Servicekräfte sowie organisatorische Mängel – für Inventurdifferenzen verantwortlich zu machen. Nach Einschätzung der Erhebungsteilnehmer entfallen im Durchschnitt aller Branchen auf die Verursachergruppen folgende Anteile: Kunden 42,7%, Mitarbeiter 26,3%, Lieferanten und Servicekräfte zusammen 12,3% Prozent. 9,5% der ermittelten Inventurdifferenzen stellen nach Einschätzung der Erhebungsteilnehmer keine realen Verluste dar, sondern tauchen lediglich systemisch auf, wohingegen ebenfalls 9,2% der Differenzen auf Organisationsmängeln mit echten Warenverlusten beruhen.

(Inventurdifferenzen 2007, EHI Retail Institut)

Kriminalität im Handel (EHI) weitere Quellen?

Nicht konsequent ‚gelebte‘ Geschäftsprozesse - Lücken im System – oder Nachlässigkeiten in der Führung ebnen dem Betrug durch illoyale Mitarbeiter oder durch Lieferanten und Servicekräfte den Weg.

Abbildung: Wo entstehen Mitarbeiterdelikte?



Insbesondere Kassenmanipulationen sind für betrügerische Mitarbeiter interessant, weil ein unmittelbarer Zugriff auf Bargeld besteht. Die Tragweite des Mitarbeiterbetruges an der Kasse lässt sich anhand einer einfachen Modell-Rechnung recht deutlich veranschaulichen.

Umsatz je Kasse	1 Mio EUR pro Jahr
Verlust 1,5 %	15.000 EUR pro Jahr
Verluste durch Mitarbeiter 26 %	ca. 3.900 EUR pro Jahr
Davon 50% direkt an der Kasse	1.950 EUR Verlust pro Jahr und Kasse

Aufdeckung und Prävention durch zentrale Bondatenanalyse

Übersicht eingesetzte Maßnahmen (aus: EHI - Inventurdifferenzen 2007)

Sicherungsmaßnahmen 2006 – alle Branchen –		
Rang	Von 100 Unternehmen setzten 2006 folgende Maßnahmen ein ...	Alle Branchen
1	Schulung: Kassenpersonal	92 %
2	Kamera: offene Kameraüberwachung	84 %
3	Schulung: Verkaufskräfte	82 %
4	Revisionstool: Datenauswertung Warenwirtschaft	80 %
5	Hinweisschilder Kamera-/Videoüberwachung	80 %
6	Hinweisschilder Strafanzeige	79 %
7	Revisionstool: Kassendatenauswertung	74 %
8	Kamera: verdeckte Kameraüberwachung	72 %

Die Übersicht über die Eingesetzten Sicherungsmaßnahmen zeigt, wie stark die Kasse und das Kassenpersonal im Fokus steht.

Z-Revision (Bondatenanalyse) der Superdata GmbH ist ein Programm zur Analyse der Kassiertätigkeiten über mehrere Filialen. Es ermöglicht die direkte Untersuchung bis auf den Einzelbon, auf Kassen-, Bediener- und Filialebenen. Statistische Auswertungen auf Basis aller Bondaten und Summenbetrachtung sind Kernfunktionen. Denn es gilt unbedingt zu vermeiden, nicht eindeutig belegbare Verstöße zu verfolgen und im Trüben zu fischen. Falsche Verdächtigungen müssen unbedingt ausgeschlossen werden. Über die Bondatenanalyse wird garantiert, dass aufgrund des vorhandenen Kassendatenmaterials eine Personifizierung erst in dem Moment der Beweisfähigkeit erfolgt.

Zwei Aussagen machen dies notwendig:

1. Ein Pauschalverdacht aufgrund von sog. Menschenkenntnis oder basierend auf stereotypen Denkmustern führt mit Sicherheit zu falschen Ergebnissen. Eine Untersuchung über mehrere Märkte mit vielen Kassen ist auf diese Art nicht möglich. Das betrügerische Verhalten kommt häufig aus einer Richtung, aus der man es nicht erwartet hätte. Die Ursachen für ein Fehlverhalten von Mitarbeitern können vielfältig sein, etwa Arbeitslosigkeit des Partners, sozialer Druck aus dem Freundeskreis, Spieleidenschaft, ein schlechtes Betriebsklima (!), ein unzumutbarer Beitrag zum Familieneinkommen durch AZUBIS, etc.
2. Der Einzelhandel muss sich schützen! Insbesondere, wenn man der Aussage des Centre of Retail Research folgt, wonach 50% der Mitarbeiter ehrlich sind, 50% aber unehrlich. Davon ist die Hälfte von Grund auf unehrlich, die andere Hälfte macht sich eine passende Gelegenheit zu nutze.

Nur belegbare Fakten machen im Konfliktfall ein Geständnis unausweichlich!

In folgenden Situationen wurde u.a. häufig betrügerisches Verhalten aufgedeckt:

- Leergut
- Umtausch
- Retouren
- 1 Cent Buchungen
- Storno (Varianten)
- Bonabbruch
- Umsätze über Handeingabe
- Buchungen außerhalb der Öffnungszeiten

Die Summen der kurzfristig aufgedeckten Betrugsfälle nach Einsatz der Z-Revision (Bondatenanalyse) belaufen sich nach Kundenaussage auf „den Wert eines Mittelklassewagens“ (Selbständiger Lebensmitteleinzelhändler) bzw. auf mehr als 35.000 EUR (Handelsunternehmen mit Filialbetrieb)!

In Verbindung mit den relevanten Bondaten (Zeitstempel, Bonnummer, Kassenummer, Marktnummer) kann aus der Bondatenanalyse heraus der konkrete Kassivorgang als Videosequenz ermittelt werden.

Für diese Massendaten hat sich die statistische Analyse als besonders geeignet erwiesen.

Das abweichende Verhalten eines Bedieners wird offensichtlich und es kann direkt im elektronischen Journal überprüft werden, ob ein potentieller Betrugsfall vorliegt.

Das Aufdecken konkreter Schulungsbedarfe an der Kasse ist ein weiterer Mehrwert des Revisionstools.

Ein sinnvoller Ansatz ist auch die Optimierung des organisatorischen Umfeldes im Kassbereich. Der Einsatz von **Touchkassen** etwa, die einen prozessgesteuerten Kassivorgang zulassen, Berechtigungskonzepte und die Minimierung der Freiräume im Kassivorgang, verringern die Möglichkeit des Diebstahls.

Präventive Maßnahmen und organisatorische Verbesserungen durch eine artikelgenaue Warenwirtschaft

Allein durch Anwesenheit und durch die aktive Kommunikation mit dem Kunden kann dem Ladendiebstahl vorgebeugt werden. Hier ist u.a. die Reduzierung der Personalquote als eine der Ursachen anzuführen, die es den Teams in den Filialen auf immer größeren Flächen schwierig macht, die Kunden zu betreuen und damit auch im Auge zu behalten.

Eine effiziente **Warenwirtschaft** führt dazu, dass es kaum oder keine Waren-Überbestände in den Filialen gibt. Die Warenverfügbarkeit wird entsprechend den tatsächlichen Absätzen gesteuert und ermöglicht die Vermeidung von leeren Regalplätzen einerseits und eine gute Warenpräsentation andererseits. In Verbindung mit einer übersichtlichen, hellen und gut zu überschauenden Laden- und Regalgestaltung (Regalhöhe nicht höher als Augenhöhe) wird dem Team der Überblick über die Aktivitäten auf der Fläche erleichtert.

Prozessoptimierungen und die Auslagerung von personalintensiven aber nicht verkaufsfördernden Tätigkeiten in frequenzschwache Tageszeiten setzen das Verkaufspersonal für die eigentliche Tätigkeit, nämlich die Kundenbetreuung und die strategische Besetzung der Verkaufsfläche, frei.

Zu solchen Maßnahmen zur Unterstützung der Organisation zählen etwa

- Warenverräumung vor Ladenöffnung anstatt während der Öffnungszeit
- Reduzierung von Backoffice-Zeiten für mehr Kundenbetreuung
- Automatische Disposition oder Bestellvorschläge anstatt per Papierordersatz
- Zentrale Preisänderungen und gesteuerter Etikettendruck
- Einsatz von **Funk-MDE** für Warenwirtschaftsaktivitäten auf der Fläche
 - Preis- und Bestandsinformationen und -anpassungen
 - Ansteuerung Druck von Regaletiketten und Plakaten
 - Artikelgenaue Buchungen von Bruch, Diebstahl, Eigenverbrauch, ...
 - Ständige Bestandskontrolle **durch Gesteuerte Permanente Inventur**
 - **Elektronische Lieferscheine** zur Vereinfachung des Wareneingangs bei gleichzeitiger sofortiger Mengenkontrolle und -Erfassung sowie der Weitergabe an die Rechnungsprüfung reduzieren Fehlerquellen.

Zusammenfassung

Der Einzelhandel befindet sich in einer angespannten Wettbewerbssituation, in der er es sich nicht leisten kann, seine Kapitalrentabilität durch organisatorische Schwächen und durch eine ungenaue Warenwirtschaft aufs Spiel zu setzen. Prozessoptimierungen in der Warenwirtschaft, vom Wareneingang bis zur Kassiertätigkeit, Personalsschulungen, Ladengestaltung und der Einsatz von Revisionstools (Bondatenanalyse) reduzieren die Inventurdifferenzen und verringern die Möglichkeiten von Betrug und Diebstahl.

Kurzportrait Autor

Thies Proppe
Dipl. Betriebswirt (FH) (BA) . LADE (Spanien)
Jahrgang 1970
Mitarbeiter im Vertrieb bei Superdata GmbH
Vorher:
CITTI Handelsgesellschaft mbH & Co KG
CONTENCE Management Consulting GmbH & Co. KG
Iwan BUDNIKOWSKY GmbH & Co. KG

