

## Verlustprävention ist auch für IT-Fachleute ein Thema

Von Mike Perkowski – Mitglied des Global Marketing Council von Checkpoint Systems

***Das wachsende Erfordernis, Erkenntnisse aus Verlustpräventionssystemen mit Back-Office-Anwendungen im Einzelhandel zu kombinieren, führt dazu, dass IT-Führungskräfte sich ein möglichst umfangreiches Wissen über Warenschwund-Management aneignen müssen.***

Tagtäglich kreuzen sich im Einzelhandel die Wege der Informationstechnologie und der Verlustprävention (VP) auf drastische und dabei unerwartete Weise. Für IT-Fachleute ist mit der Einführung neuer Technologien, neuer Datensätze, neuer Normen, ja sogar völlig neuer Terminologien und „kultureller“ Aspekte, die es ebenfalls zu berücksichtigen gilt, der Alltag immer komplizierter geworden.

Über Jahrzehnte sind IT- und VP-Systeme in Anbetracht unterschiedlicher Anwendungsbereiche und Zielsetzungen mehr oder weniger getrennte Wege gegangen. Die IT-Leute kümmerten sich um Systemfragen mit Bezug auf Transaktionsberichterstattung, Warenwirtschaft und betriebliche Funktionen wie Personalmanagement, während das VP-Team mit der überschaubaren, aber unverzichtbaren Aufgabe betraut war, Warenschwund zu verhindern.

Dem ist heute längst nicht mehr so. Für die IT-Mitarbeiter hat dies erhebliche Konsequenzen, müssen sie doch von Infrastruktur und Architektur bis hin zu Anwendungen und Normen alles grundlegend überdenken. Die veränderten Gegebenheiten nötigen IT-Abteilungen und Fachleute für Verlustprävention heute zur engen Zusammenarbeit, denn so gelingt es ihnen, die Unternehmen bei der Verfolgung ihrer kritischen Ziele zu unterstützen: Umsatzsteigerung, Kostensenkung und Schaffung eines attraktiveren Einkaufserlebnisses für den Kunden.

Was ist in der Welt der Verlustprävention geschehen, das die Tätigkeit der IT-Mitarbeiter so nachhaltig verändert hat? Nun, vielerlei. Was sich indes nicht geändert hat, ist die Tatsache, dass Warenverluste – oder Schwund, wie es der Einzelhandel nennt – durch immer mehr ausgeklügelte Diebstahls- und Unterschlagungstechniken ansteigen. Dem Globalen Diebstahlbarometer (Centre for Retail Research, Nottingham) zufolge belaufen sich die schwundbedingten Verluste weltweit mittlerweile auf über 98 Milliarden US-Dollar. Offenkundig stellt eine Minderung des Schwunds für Einzelhändler jeder Größe und jedes Formats eine zentrale Aufgabenstellung dar, die einen Aktivitätsanstieg bei VP-Systemen zur Aufspürung und Bekämpfung von sowohl internen als auch externen Diebstahlquellen in Gang gesetzt hat.

Um jedoch so viel wie möglich aus VP-Systemen herauszuholen, lassen es die Unternehmen des Einzelhandels bei der Ermittlung von Ladendieben und illoyalen Mitarbeitern nicht bewenden. In zunehmendem Maße unterziehen sie Daten aller Art – Transaktionen, Publikumsverkehr, Produkthanlieferung und -versand – einer eingehenden Betrachtung, und dies über ihre gesamte weltweite Lieferkette hinweg und nicht etwa nur mit Blick auf das Geschehen im Haus selbst. In der Praxis bedeutet dies: Buchhaltung, Marketing, Personal- und Bestandsmanagementsysteme werden unter die Lupe genommen, um Daten zu erheben, die sich dazu nutzen lassen, Maßnahmen gegen Schwund zu ergreifen. Denn Warenschwund kostet die Unternehmen Gewinne und geht damit über höhere Preise letztlich zulasten der Kunden.

Immer mehr IT-Fachleute erkennen – unter bisweilen mühsamen Umständen – die Zusammenhänge, die VP- und IT-Systeme zusammenwachsen lassen:

- Zwar greifen noch immer zahlreiche VP-Systeme über ein gesondertes hausinternes Netzwerk auf ladeninterne Datenbanken zu, in zunehmendem Maße nutzen diese VP-Systeme in den Unternehmenszentralen und über das Internet auch an anderen Schauplätzen dasselbe Backbone-Netz, über das auch der Zugriff auf zentrale IT-Anwendungen erfolgt.
- Organisierter Diebstahl im Einzelhandel – der am schnellsten wachsende Bereich innerhalb des weltweiten Warenschwunds – findet sowohl innerhalb als auch außerhalb des Ladenlokals statt, nicht selten unter Beteiligung von Mitarbeitern oder auch Fremdspeditionen, welche an der Warenannahme eintreffende Produkte entwenden. Organisierter Diebstahl hat Auswirkungen auf kritische IT-Anwendungen wie z.B. Bestandsmanagement, Lieferkette und sogar Open- und Closed-Loop-RFID.
- Da die Unterschlagung durch Mitarbeiter erheblichen Anteil am Warenschwund hat, müssen die Beauftragten für Verlustprävention mit ihren Kollegen in der Personalabteilung Hintergrundprüfungen durchführen, Zutrittsberechtigungen untersuchen und geeignete Maßnahmen ergreifen, sobald ein Mitarbeiter sich des Diebstahls verdächtig macht.
- Identitätsmanagement stellt ebenfalls eine kritische Anforderung an VP-Systeme dar, gilt es doch dafür Sorge zu tragen, dass Mitarbeiter, die das Unternehmen verlassen, keine Zugangsschlüssel, Handheld-Computer oder auch passwortgeschützten Zugang zu Unternehmensdatenbanken behalten. Zeitgemäße Identitätsmanagementsysteme müssen, wenn Mitarbeiter das Unternehmen verlassen, VP-Beauftragte einbeziehen, damit diese sicherstellen können, dass von solchen Mitarbeitern keine Diebstahlgefahr ausgehen kann.

Kurzum: IT- und VP-Fachleute arbeiten immer enger zusammen – und daher müssen dies auch ihre Systeme.

Wenn Sie schon einmal in der IT-Abteilung eines großen Einzelhandelsunternehmens tätig waren, haben Sie zwangsläufig von Technologien wie der Elektronischen Artikelsicherung (EAS) gehört, die das Herz von Systemen zur Diebstahlbekämpfung darstellen. EAS-Systeme beinhalten Warensicherungsetiketten, Systeme zur Deaktivierung dieser Etiketten am Kassenterminal sowie Sicherungsentennen an den Ein- und Ausgängen. Verlässt ein mit einem nicht deaktivierten Sicherungsetikett versehener Artikel den Verkaufsbereich, ertönt beim Passieren der Antennen ein lautes Alarmsignal. Immer mehr Ware wird mit solchen Sicherungsetiketten ausgestattet. Der Kunde kann dank dieser Sicherungen wie z.B. Keepers, Spider Wraps, Flaschensicherungen und weiteren Formaten selbst kleinere, in hohem Maße diebstahlgefährdete Artikel wie Medikamente, Eau de Toilette, CDs und DVDs sowie Schmuck ungehindert begutachten. Unternehmen wie Alpha (das Checkpoint Systems übernommen wurde) haben ein breites Spektrum an in die Verpackung integrierten Diebstahlsicherungssystemen entwickelt, die eine offene Auslage der Ware gestatten (dem Kunden wird dadurch ermöglicht, das Produkt in die Hand zu nehmen, bevor er seine Kaufentscheidung fällt) und diese dennoch vor Diebstahl sichern.

Unternehmen wie Checkpoint Systems haben hierzu eine Reihe faszinierender Neuentwicklungen auf den Markt gebracht. Die neue Produktreihe EVOLVE bietet Schutz auf zweierlei Weise: Sie verbindet EAS-Technologie mit RFID-Technologie. Das dient nicht nur einer Steigerung des Nutzwerts und der Zuverlässigkeit des Gesamtsystems, sondern ermöglicht dem Einzelhändler auch einen einfachen Umstieg auf RFID, wenn er diese Technologie zu einem späteren Zeitpunkt in größerem Umfang nutzen möchte.

Ebenfalls neu ist das Erfordernis, von VP-Systemen und über herkömmliche IT-Systeme erfasste Daten im Data Warehouse des Hauses für dessen Informationsdienste und zu Zwecken einer erweiterten Analyse zu vereinen. Für IT-Fachleute bringt dies sowohl Herausforderungen als auch Chancen mit sich, da es für gewöhnlich die IT-Organisation ist, die solche Datenbanken entwickelt, verwaltet und nach Informationen analysiert, welche dem Unternehmen dabei helfen, dessen Geschäftsziele – darunter auch eine Zurückdrängung des Diebstahls – zu erreichen.

Zwei dieser Herausforderungen bestehen in der Zusammenführung unterschiedlicher Datenformate aus unterschiedlichen Anwendungen zu einem gemeinsamen Datensatz sowie in der Kenntnis, wie sich diese Daten in Echtzeit an zentrale Entscheidungsträger weiterleiten lassen. Da außerdem VP- und IT-Systeme in zunehmendem Maße die gleiche Netzwerkinfrastruktur besitzen, müssen die IT-Manager die Auswirkung auf Netzwerkmanagement, Bandbreitennutzung und Informationssicherheit kennen. Schließlich gibt es noch Aufgaben, die sich nur schwer vorhersehen lassen, ehe man tatsächlich damit konfrontiert wird, wie z.B. Identitätsmanagement als einer der kritischen Voraussetzungen für gute VP-Praxis.

Es steht jedoch außer Frage, dass die mit einer Zusammenführung von VP- und IT-Systemen einhergehenden Vorteile mögliche Probleme weitaus überwiegen.

Einer der substanziellsten Vorteile der Integration zweier zuvor getrennter Systeme zu einer gemeinsamen, zusammenhängenden Filialarchitektur ergibt sich für das Informationssystem des Unternehmens, in welchem die in einem Data Warehouse erfassten und gespeicherten Daten sich nach Trends untersuchen lassen. Beispiel hierfür ist die Frage, in welcher Beziehung die Einführung neuer Produkte und Werbeaktionen der Hersteller mit der Häufigkeit des Auftretens von Diebstählen stehen. Zwischen IT- und VP-Systemen existieren auch zahlreiche Schnittmengen im Hinblick auf das Ladenpersonal. Verfügen VP-Beauftragte beispielsweise über Historiendaten, aus denen sich bestimmte Tageszeiten oder auch Wochentage mit vermehrten Diebstahlsaufkommen ersehen lassen, können betriebsspezifische Kriterien formuliert werden, die z.B. dazu führen zusätzliches Sicherheitspersonal bereitzustellen.

In einem solchen Fall kann dann die Geschäftsführung der Filiale verständigt werden, und die Arbeitszeitpläne lassen sich so anpassen, dass übermäßige Überstundenbelastungen von Zeitarbeitskräften vermieden werden. Schließlich kann auch eine unmittelbar bevorstehende Einführung von potentiell hoch diebstahlgefährdeter neuer Ware beim Sicherheitspersonal Voralarm auslösen oder auf das Erfordernis hinweisen, Mitarbeiter hinsichtlich des Umgangs mit auffälligen Diebstahlstechniken zu schulen.

Eine der wichtigsten Entwicklungen der jüngsten Zeit, welche die Welten von IT und VP zusammengeführt hat, war die Schaffung des Law Enforcement Retail Partnership Network (LERPnet), einer abgesicherten US-weiten Datenbank zur Berichterstattung über Diebstahlfälle und weitere Vorkommnisse. Die Einzelhändler leisten hierzu Beiträge in Form von Vorfallberichten, welche sich auf Trends hin untersuchen und an Einzelhandelspartner weiterleiten lassen, die so gewarnt sind und damit vermehrt Ausschau nach ähnlichen Ereignissen in ihren Läden halten können. IT-Manager können Alarmmeldungen von LERPnet entgegennehmen und diese anschließend an VP-Beauftragte und Ladenpersonal weiterleiten, die diese Daten dann auf ihren hausinternen Blackberrys und anderen Handhelds betrachten können.

## Verlustprävention beim Wort nehmen

Für nicht wenige IT-Führungskräfte ist der Umgang mit Verlustpräventionssystemen mit dem Erlernen einer neuen Sprache verbunden – die oftmals einher geht mit einer Unzahl an neuen Fachbegriffen.

**Deaktivierung:** Deaktivierung des Warensicherungsetiketts, nachdem das mit dem Etikett versehene Produkt gekauft worden ist und bevor dieses den Laden verlässt. Etiketten, die am Kassenterminal nicht deaktiviert worden sind, müssen einen lauten Alarm auslösen, sobald sie das Feld der Warensicherungsantennen passieren.

**Elektronische Artikelsicherung (EAS):** Sicherungssystem, welches die Warenverluste (sowohl durch vorsätzlichen Diebstahl als auch durch unbeabsichtigten Verlust) durch die Verwendung von radiofrequenten Sicherungsetiketten verhindert. Beim Kauf werden die Etiketten am Kassenterminal deaktiviert.

**Facility Management:** Im Unterschied zur IT-Welt, wo dieser Begriff zumeist den Überblick über die IT-Ressourcen eines Unternehmens wie Datenzentren und Netzwerke bezeichnet, erfasst er im Einzelhandel sämtliche Aktivitäten, die mit der Hausinfrastruktur zu tun haben, wie z.B. physische Sicherheit, Zutrittskontrolle, Lagerräume, Laderampen usw.

**Organisierter Diebstahl im Einzelhandel:** Als am schnellsten wachsendes Segment des Warenschwunds bedient sich der organisierte Diebstahl sowohl offener Formen wie sogenannten „Smash-and-grab“-Taktiken, des Verhehlens (Verbergen von Waren in Verpackungen, welche die EAS-Erkennung umgehen) oder auch der Infiltration (Nutzung von Ladenbediensteten zum Diebstahl).

**Warenschwund:** Jegliche unerwartete Verminderung des Warenbestands, sowohl durch Diebstahl, Mitarbeiterfehler als auch durch Verlust durch Unachtsamkeit.

**Warenschwund-Management-Lösungen (SMS):** Systeme, die Technologie nicht nur zur Erkennung einzelner Waren nutzen, sondern mit Back-Office-Funktionen des Einzelhandelsunternehmens wie z.B. Buchhaltung, Verkaufsförderung und Kundenmanagement verknüpfen.

**Quellensicherung:** Die Anbringung von EAS-Etiketten an der „Quelle“ (Hersteller oder Lieferant) statt am Ort des Verkaufs.

Für weitere Information:

CORPORATE HEADQUARTERS  
Checkpoint Systems, Inc., 101 Wolf Drive,  
Thorofare, NJ 08086, USA Tel:+1 800-257-5540  
Fax: +1856-848-0937

Mehr zu Checkpoint finden Sie auch im Internet unter [www.checkpointsystems.com](http://www.checkpointsystems.com)