

Warenschwund
transparent machen

**Die Integration
von Diebstahl-
prävention und RFID
auf Articlebene**



Einleitung

Store Intelligence.

Retail Excellence.

Zusammenfassung

Loss Prevention Abteilungen (LP) stehen bei dem Versuch, Warenschwund im Handel zu kontrollieren, vor zwei Problemen. Erstens ist die Definition von Warenschwund ungenau, da häufig finanzielle Verluste auf Warengruppenebene statt als individuelle Ereignisse auf Artekebene erfasst werden. Dazu kommt, dass Warenschwund eine Summe aus Verlusten durch Ladendiebstahl, internem Diebstahl, organisierter Kriminalität im Einzelhandel, Zählfehler und Lieferantenfehler beim Wareneingang ist, die außerhalb des Verantwortungsbereichs der Loss Prevention Abteilungen liegt. Zweitens beziehen sich die meisten Analysen und Reaktionen der Diebstahlprävention erst im Nachhinein auf die Situation. Dies ist sinnvoll für die Personaleinsatzplanung und langfristige Problembekämpfung, aber weniger effektiv, um eine Echtzeitreaktion oder die schnelle Anpassung an neue Taktiken beim Einzelhandelsdiebstahl zu ermöglichen.

Werden RFID-Informationen auf Artekebene und Diebstahlpräventionsdaten kombiniert, erhält man ein Echtzeitverständnis für das Was, Wann und Wie des Verschwindens bestimmter Artikel. Wir nennen dieses neue Verständnis die Warenschwundtransparenz. Hierbei werden

Informationen aus der elektronischen Warensicherung, der Videoüberwachung und der neuen RFID-Technologie für Warenbestandstransparenz miteinander kombiniert, um ein vollständiges Bild der Ereignisse zu erhalten, die zu Verlusten führen (sowohl auf Artikelnummernebene als auch im Gesamtkontext), und zwar sobald sie eintreten. Durch die Warenschwundtransparenz können Einzelhändler:

- // alle Warenschwundquellen im Einzelhandel in Echtzeit erfassen und verwalten
- // zwischen tatsächlichem Warenschwund im Laden und anderen Formen der Warenbestandsverzerrung unterscheiden
- // Warenschwundquellen im Geschäft und entlang der gesamten Lieferkette präzise erfassen
- // Nachgelagerte Nachforschungen durch Echtzeitreaktionen und vorausschauende Analyse ersetzen

Warenschwundtransparenz verbessert die Effizienz der Diebstahlprävention und behebt gleichzeitig Fehler und Lücken in der Warenbestandstransparenz. Durch die Integration mehrerer Technologien

und Datenbanken ermöglicht die Warenschwundtransparenz einen verständlicheren, nachvollziehbareren und letztendlich rentableren Einzelhandel.

Warenschwund

In einer Zeit, in der Margen im Handel unter extremem Konkurrenzdruck stehen, kann „Warenschwund“ – d. h. Fehlmengen zwischen dem realen und dem im System erfassten Warenbestand – der entscheidende Faktor für Gewinn oder Verlust des Einzelhändlers sein. Doch die heutigen Warenschwundzahlen beruhen häufig auf falschen Annahmen und ungenauen Metriken, die den Waren-Ist-Bestand falsch darstellen, Leistungsanreize verfälschen, Korrekturmaßnahmen fehlerhaft und dem Finanzergebnis schaden.

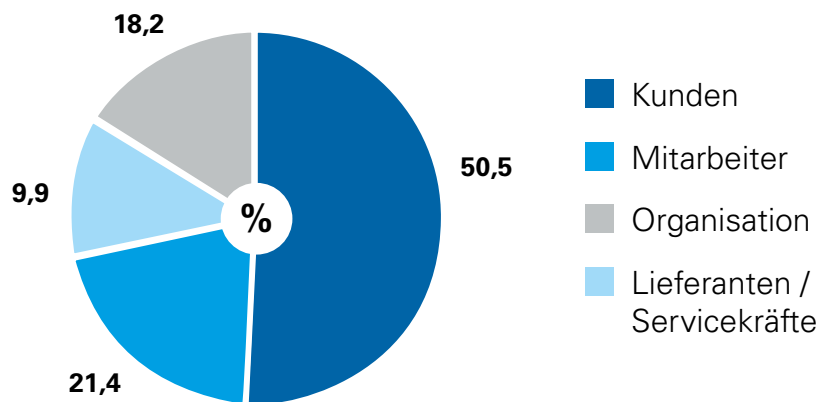
Eigentlich ist die Berechnung von Warenschwund ganz einfach. Warenwirtschaftssysteme (ERP) erfassen Wareneingangsdaten mithilfe von RFID, Barcodes und manuellen Prüflisten. Durch Subtrahieren der an der Kasse erfassten Verkäufe, Addieren der Rückläufer und Anpassen anderer Warenbestandstransaktionen können Warenwirtschaftssysteme im Idealfall den Warenbestand im Verkaufsraum und im Lager auf Artekebene nachverfolgen. In der Praxis sind die erfassten Daten



zu Artikelnummern jedoch häufig unvollständig und aus verschiedenen Gründen verzerrt, was mit dem Begriff „Bruttoabweichung“ bezeichnet wird. Um diese Buchungsfehler auszugleichen, führen Einzelhändler eine periodische oder rollierende physische Inventur durch, um die Nettoabweichung zu berechnen. Diesen Finanzmesswert erhält man durch Subtrahieren des Werts des physischen Warenbestands (meist auf Kategorie- statt auf Artikelnummerebene) von dem Wert, der ihm im ERP-System zugewiesen wurde. Der Wert der Fehlmenge wird dann als „Warenschwund“ bezeichnet.

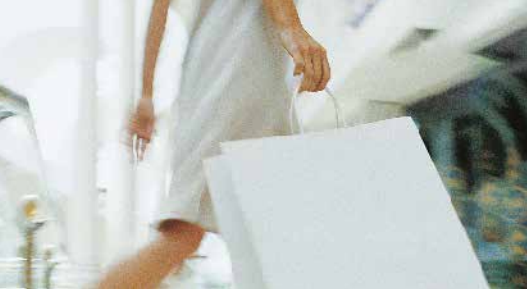
Diese Definition von Warenschwund wird jedoch in der Buchhaltung als Rundungsbetrag bezeichnet: es handelt sich um eine Berechnung, keine Messung. Warenschwund erklärt keine Unterschiede zwischen den ERP-Daten und dem physischen Warenbestand, er stellt lediglich eine praktische Buchhaltungskategorie dar, um Verluste zu erfassen und abzugleichen, die eigentlich verschiedene Ursachen haben. Und wie die meisten Rundungsbeträge – ein anderes Beispiel ist „Goodwill“

Prozentuale Verteilung der Verursacher von Inventurdifferenzen (Gesamtverlust in 2013: 3,8 Milliarden Euro)



Quelle: EHI Studie „Inventurdifferenzen 2013. Daten, Fakten, Hintergründe aus der empirischen Forschung“

Abbildung 1: Die bestmögliche Schätzung des Warenschwunds im Einzelhandel basiert auf vielen Annahmen und wird häufig auf Kategorie- statt auf Artikelnummerebene berechnet. Diese Warenschwundzahlen auf Kategorieebene vereinen und verschleiern ersatzfähige Verluste aus Lieferantenbetrug, falsche Zählung in Lieferketten und andere Ursachen und verdecken Einzelheiten auf Artikelebene, mit denen sich Verluste überwachen, analysieren und verhindern ließen, die verschiedene Ursachen haben.



Warenchwund in Zahlen: Beeinträchtigung der Rentabilität des Einzelhandels

Warenchwund wird durchweg als größte betriebliche Herausforderung für Einzelhändler ausgewiesen, da sich die Beeinträchtigungen auf vielen Ebenen bemerkbar machen. Nachfolgend ist ein Beispiel der potenziellen Beeinträchtigung von Warenchwund auf die Rentabilität dargelegt:

Einem Einzelhändler für Modeaccessoires werden in einem bestimmten Monat 20 Handtaschen gestohlen. Dem stehen im selben Monat 300 verkaufte Einheiten gegenüber. Unter der Annahme, dass der durchschnittliche Verkaufspreis des Einzelhändlers bei 30 Euro und die Gewinnspanne bei 25 % liegt, berechnen sich die durch Warenchwund verursachten Kosten wie folgt:

$$\begin{array}{rcccl} \text{(Fehlartikel)} & \times & \text{(Artikelkosten)} & \times & \text{(Verkaufspreis)} \\ 20 & \times & 0,75 \text{ €} & \times & 30 \text{ €} \\ & & & & \\ & & & & = \text{(Verlust) } 450 \text{ €} \end{array}$$

Im selben Zeitraum lautet der Gewinn aus verkauften Handtaschen folgendermaßen:

$$\begin{array}{rcccl} \text{(verkaufte Artikel)} & \times & \text{(Gewinn aus Artikel)} & \times & \text{(Verkaufspreis)} \\ 300 & \times & 0,25 \text{ €} & \times & 30 \text{ €} \\ & & & & \\ & & & & = \text{(Gewinn) } 2.250 \text{ €} \end{array}$$

Daher kostet der Warenchwund den Einzelhändler 450 Euro / 2.250 Euro bzw. 20 % seines Gewinns für diese Ware – um einmal den Gewinn von jenen Handtaschen auszuklammern, die verkauft worden wären, oder die entgangenen Verkaufschancen aufgrund von Fehlbestand.

Beeinträchtigungen für den Einzelhändler

Der Einzelhändler müsste in diesem Beispiel 3 Handtaschen (oder 0,75 / 0,25) für jeden Artikel verkaufen, den er wegen Diebstahl verliert.

Einzelhändler, die RFID für die Transparenz des Warenbestands einsetzen, erkennen die zusätzlichen Vorteile für den Umgang mit Warenchwund. Die auf RFID basierende Transparenz des Warenchwundes bietet neue Einblicke in das Wie, Wann und Wo Ware abhanden kommt. Zudem kann das Erfassen von Verlusten auf EAN-Ebene Einzelhändler dabei unterstützen, Orte und Zeiten mit hohem Risiko zu ermitteln, wodurch Ressourcen zur Diebstahlprävention bedarfsgerecht angepasst werden können.

in der Firmenbilanz – können Warenchwundzahlen unzuverlässig sein, mit unvorhersehbaren Abweichungen in den Geschäften, Jahreszeiten und Regionen.

Überdies ist es irreführend, Warenchwund als einzelne Zahl zu erfassen. Zusätzlich zu Ladendiebstahl und Diebstahl durch Mitarbeiter können Diskrepanzen im Warenbestand durch Verwaltungsfehler, wie falsch ausgezeichnete Waren, Preisauf- oder -abschläge bei Artikelsubstitution und anderen Änderungen beim Verkaufspreis oder durch Lieferantenbetrug entstehen – alles schwer messbar, häufig unterschätzt und schwer korrigierbar.¹ Eine ausführliche Studie der University of Florida hat gezeigt, dass Warenchwund aus solchen unbekanntem Quellen oft fälschlicherweise dem Ladendiebstahl und internem Diebstahl zugeschrieben wird. Bei einer Inventur kann man dies zwar bis zur verursachenden Abteilung zurückverfolgen, aber nicht die Quelle ermitteln.

Unabhängig von der Quelle ist Warenchwund auch teuer. Wenn Warenchwundzahlen Verluste durch Lieferantenfehler und Artikelsubstitutionen verschleiern, werden legitime Gegenmaßnahmen verhindert. Preisabschläge für „Phantombestände“, die nie zum Verkauf verfügbar sind, bewerten die tatsächlichen Verluste zu niedrig, die ein Vielfaches der diskontierten Verluste auf dem Papier betragen können. Und wenn durch „realen“, physischen Warenchwund Waren aus dem Verkaufsraum verschwinden, ohne dass diese wieder nachgefüllt werden,² kann dies zu einem ständigen Out of Stock führen, wodurch ein Geschäft den gesamten Warenumsatz für einen Artikel verliert, bis der Fehler durch eine physische Zählung bemerkt und eine Wiederbefüllung in die Wege geleitet wird. In Zeiten, in denen das organisierte Verbrechen auf bestimmte Kategorien und Kleidergrößen abzielt,³ sind Out of Stocks mit größter Wahrscheinlichkeit gerade die beliebten Artikel – genau die, die den größten finanziellen Schaden verursachen.

Diebstahlprävention

Die Hauptaufgabe der Diebstahlprävention ist es, den Warenchwund möglichst gering zu halten. Die Branche hat solide Verfahren und Technologien zum Abwehren und Aufspüren von Betrug und Diebstahl entwickelt, häufig gestützt durch Rechtsdurchsetzung und Wiederbeschaffung. Die Diebstahlprävention nutzt Daten der Verkaufsraumüberwachung, der Kassenvorfälle, des Waren-sicherungssystems und der EAS-Alarme am Eingang, gestützt durch ausnahmenbasierte Berichterstattung und Analyse: sinnvolle Ansätze, die die Situation aber erst im Nachhinein betrachten. Einzelhändler erhalten dadurch nur beschränkte Möglichkeiten, um organisiertes Verbrechen oder Fehler in der Bestandverarbeitung vorzusehen oder in Echtzeit darauf zu reagieren, komplexe Diebstähle wie das kostenlose Abgeben von Waren an Freunde an der Kasse aufzudecken und langfristige Trends bei von Dieben anvisierten Artikeln zu erkennen.

Verzerrte ERP-Daten bieten wenig Hilfe. Physische Zählungen sind bereits bei der Zusammenstellung veraltet und können somit nie in Echtzeit als Hilfsmittel für anwendbare Hinweise oder bei der Personalentwicklung genutzt werden. Warenchwundmessungen, die auch Fehlbestände beim Wareneingang und andere Warenbestandsverzerrungen beinhalten, verschleiern zudem Trends, wie ein Ansteigen der organisierten Kriminalität im Einzelhandel, statt sie aufzuzeigen.

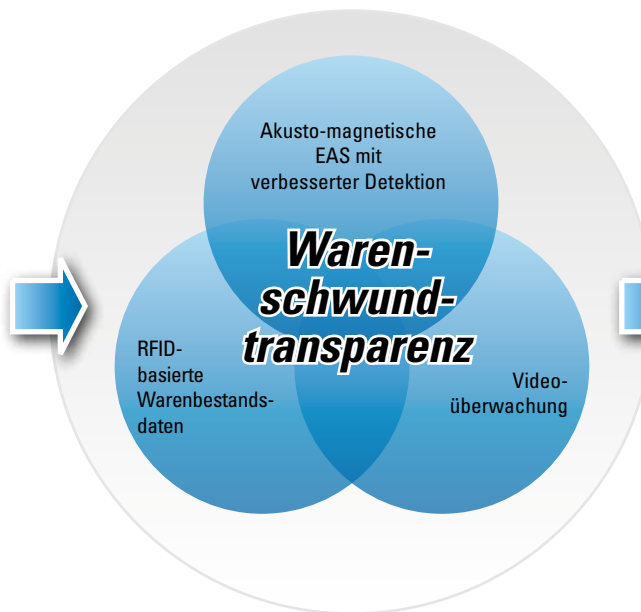
Wenn Diebstahlpräventionsabteilungen nicht genau wissen, was wann wo fehlt, greifen sie auf historische Trends zurück, um wichtige Entscheidungen in Bezug auf hoch riskante Warenkategorien, Geschäfte, Tage und Uhrzeiten oder bezüglich Bildern der Sicherheitskamera im Verkaufsraum zu treffen. Außerdem fehlen Informationen über die direkten Auswirkungen ihrer Umsetzungs- und Korrekturmaßnahmen. Diebstahlpräventionsteams, die ohne Echtzeitdaten und Analysen auf Artikel-Ebene arbeiten, tun alles, was mit den vorhandenen Hilfsmitteln und

Vision der Schwundtransparenz

Neudefinition von Sicherheit mit informationsbasierter Diebstahlprävention

Einzellösungen

- Die **RFID-Warenbestands-transparenz** konzentriert sich häufig auf den Verkaufsraum, wodurch es zu toten Winkeln im Ausgangsbereich kommt.
- Die **akusto-magnetische EAS** leistet einen robusten Schutz im Ausgangsbereich, führt jedoch zu Lücken bei der Transparenz von Daten auf Artekelebene.
- Die **Videoüberwachung** benötigt **Ausnahmeereignisse**, um verfolgbare Daten zu erzeugen.



Kombination von EAS, Transparenz der Bestände und Video

Wirksam eingesetzte Lösungen

- Bedarfsgemäßer Einsatz von Mitarbeitern zur Diebstahlprävention
- Analyse der Diebstahlrends je Geschäft/Region/Land/Uhrzeit/Tag
- Gezielte Alarmer für Haupt-Verlustkategorien
- Weniger Fehlalarme, bessere Reaktionsbereitschaft der Mitarbeiter zur Diebstahlprävention
- Indizierte Videodetails zu Artikeln, Uhrzeiten und Standorten

Budgets möglich ist, konzentrieren sich aber nicht unbedingt auf nachgelagerte forensische Maßnahmen, da sie ihre eingeschränkten Ressourcen stark beanspruchen würden.

Waren-schwund-transparenz: Das Einbinden von Informationsquellen

Artikelweise Lesevorgänge mit RFID an wichtigen Stellen im Geschäft sind ein Schritt hin zu Waren-schwund-transparenz, also eines Rundumblicks auf den Waren-schwund im Geschäft, der durch das Einbinden von Informationen verschiedener Systeme in der Filiale erreicht wird.

Waren-schwund-transparenz ist auch eine Alternative zu den „blinden Flecken“ und der Kurzsichtigkeit, die durch aktuelle Tools zum Abschätzen und Reduzieren von Waren-schwund erzeugt werden. Das Erfassen qualifizierter Daten ermöglicht eine vorausschauende, analysebasierte Strategie und Reaktion am Ausgang, beim Wareneingang und im Verkaufsraum.

Eine zusätzliche Videoanalyse hilft beim Verifizieren von Ausnahmen und bietet wichtige Details für jedes Ereignis.

Ein vollständiges Einbinden kombiniert Informationen aller Technologien,

die in einem Geschäft eingesetzt werden. RFID, EAS und videobasierte Diebstahlpräventionstechnologien können beispielsweise Innovationen wie Multitechnologie-Lesepunkte, spezielle Hartetiketten, Video und intelligente Bereiche sein, mit denen sich je nach Aktivität an der Kasse die Etiketten deaktivieren und ablösen lassen. Durch das Einbinden dieser Technologien wird das Warenwirtschaftssystem des Geschäfts erweitert und umfasst Daten auf EAN-Ebene von den Datenbanken des Wareneingangs, von den Kassen und von den Umtauschen. Auch Daten von Sicherheitssystemen und Business Intelligence-Lösungen kommen hinzu, wodurch Informationen auf Artekelebene im Gesamtkontext anderer Ereignisse betrachtet werden können. Waren-schwund-transparenz bedeutet filialweite Transparenz des Bestandes auf Artekelebene, einschließlich der unterschiedlichen Arten, wie Bestände dem System entgehen können: lauter verschiedene Informationen, die in Geschäften zu einer einzelnen Zahl zusammengefasst werden.

Man kann sich gut vorstellen, wie

Abbildung 2: Ein Komplettbild des Waren-schwunds bindet Informationen aus verbesserter elektronischer Artikelüberwachung, RFID Inventory Visibility (Transparenz der Bestände), kontextbasierter Videoüberwachung/-verifizierung und Kassendaten ein.

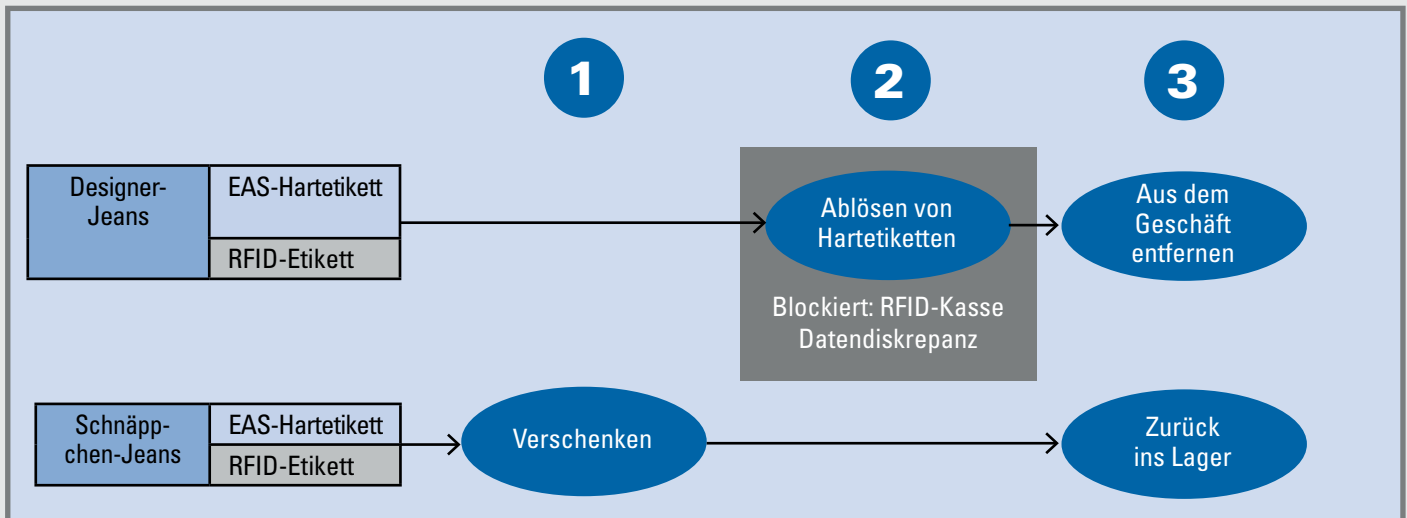


Abbildung 3: Warenswundtransparenz stoppt Freundschaftsverkauf an der Kasse. Zum Ablösen des Warensicherungsetiketts ist eine abgeschlossene Transaktion für denselben Artikel nötig. Betrügerische Mitarbeiter können also nicht mit Dieben zusammenarbeiten, indem sie den billigen Artikel scannen, aber die Warensicherung des teuren Artikels ablösen und ihn dann einpacken.

die Warenswundtransparenz beispielsweise einem Elektrofachmarkt dabei helfen kann, dem systematischen Diebstahl (möglicherweise mit Hilfe von Mitarbeitern) von teurer Unterhaltungselektronik entgegenzuwirken. Mithilfe von RFID-Informationen auf Artelebene können Alarme vom EAS-basierten Diebstahlpräventionssystem erweitert werden. Dadurch kann der Einzelhändler seine Diebstahlpräventionsplattform so einstellen, dass Mitarbeiter alarmiert werden, wenn die Zahl der Tablet-Computer, die den Laden verlassen, einen stündlichen Schwellenwert überschreitet. Indem Alarme so eingestellt werden, dass Aufnahmen der Videobilder von den Kassen-Scanvorgängen und Ladenausgängen ausgelöst werden, weiß das Geschäft, wann, wo, wie oft und in wessen Händen der jeweilige Artikel den Laden verlässt, sodass das Diebstahlpräventionsteam nach den Ursachen des Verlusts suchen kann, statt Symptome zu jagen. Aufgezeichnete Diebstähle lassen sich sogar als Beweis vor Gericht verwenden.

Detaillierte Kontextinformationen, die aus den Ladensystemen integriert werden, gehen die oben beschriebenen, anhaltenden Probleme bei Warenwirtschaft und Diebstahlprävention an und verbessern die Möglichkeiten der Diebstahlprävention über die derzeitigen Grenzen hinaus.

Beim Wareneingang

Automatische Verfahren entlang der Lieferkette beschleunigen Einkaufszyklen, reduzieren Verzögerungen und Kosten am Wareneingang und helfen bei der Unterscheidung zwischen Warenswund im Laden und in der Lieferkette. Leichte Anpassungen der Verfahren – z. B. das Einbinden von Informationen auf EAN-Ebene in elektronische Lieferscheine – können die Genauigkeitsprüfung von Quittungen automatisieren und Schadensersatzansprüche des Verkäufers bei Diskrepanzen beschleunigen. Durchschlagendere Anpassungen, wie Warenbestandsführungen durch den Lieferanten, ermöglichen größere Einsparungen, erfordern aber sehr hochwertige Informationen über Quelle und Umfang des Verlusts. Die Warenswundtransparenz ist

entscheidend für die Integrität der Informationen beim Wareneingang. Mit der RFID-Technologie können Einzelhändler Waren mit einer 100%igen Verifizierung des Inhalts abfertigen. Kartons, die für andere Filialen bestimmt sind, können für die sofortige Umleitung markiert werden. Artikelsubstitutionen und Fehler können festgestellt werden, ohne dass Mitarbeiter aus dem Verkaufsraum geholt werden und die Artikel einzeln zählen müssen. Und schließlich verbessert das Ermitteln von Verlusten durch Verwaltungsfehler, Betrug oder Diebstahl die Genauigkeit und Schadensersatzansprüche in allen Teilen der Lieferkette, einschließlich Lieferanten und Speditionen.

Im Verkaufsraum

Warenswund im Verkaufsraum anzugehen – vor allem in Bereichen mit hohem Risiko, die von Mitarbeitern nur begrenzt einsehbar sind – ist eine ständige Herausforderung der Diebstahlprävention. Diebe nutzen stille Ladenecken, Bereiche mit hohen Regalen und Umkleidekabinen, um EAS-Etiketten zu entfernen, Artikel zu verstecken und Waren für den



späteren Diebstahl zu platzieren.

Videoüberwachung durch Mitarbeiter und Publikumsmonitore verbessern die Transparenz und die Abschreckung, bieten jedoch keine Informationen auf EAN-Ebene zu Warenbewegungen, mit denen Diebstahlpräventionsmitarbeiter einen Diebstahl oder seine Vorbereitung voraussehen und verhindern können.

Die auf RFID basierende Nachverfolgung auf Artelebene in kritischen Bereichen – Boutiquen mit hochpreisigen Textilien, Unterhaltungselektronik und -medien sowie abgetrennte Bereiche wie Umkleidekabinen – ist ein leistungsstarkes Tool der Diebstahlprävention, um das Vorgehen von Banden beim Platzieren von Waren in der Filiale zum späteren Verstecken und Stehlen auszuwerten. Wenn zum Beispiel zehn identische Artikelnummern teurer Jeans aus einer Designerboutique in eine Umkleide oder die Sportabteilung verlagert werden, ist das ein Hinweis für das Diebstahlpräventionsteam, dass ein organisiertes Verbrechen im Gange ist.

An der Kasse

Viele Formen des Betrugs hängen im Einzelhandel von der Zusammenarbeit eines Diebs von außen und einem Mitarbeiter an der Kasse ab; aus diesem Grund deckt die Videoüberwachung im Laden neben den Ladenausgängen häufig auch die Kassen ab.

Aber durch Videoüberwachung alleine lassen sich keine abgesprochenen Verbrechen aufspüren. Beim „Sweethearting“ (Freundschaftsverkauf) z. B. präsentiert der Dieb einen teuren und einen billigen Artikel derselben Kategorie, beispielsweise Jeans, und bittet den Verkäufer, die billige Hose zu scannen und das teure Exemplar wieder wegzuräumen. Der Komplize an der Kasse löst die EAS-Warensicherung des teuren Artikels ab und packt ihn ein, scannt aber die billige Hose und räumt sie dann wieder ins Regal.

Um Sweethearting und ähnliche Verbrechen aufzudecken, müssen Informationen der Nachverfolgung auf Artelebene, von den Kassen und eventuell auch der Videosysteme mit eingebunden werden. Der Vergleich von Artikel- und Kassendaten

kann ein Verbrechen aufdecken. Echtzeitleösungen, bei denen Warensicherungen nur nach dem Scannen des Artikels abgenommen werden können, können ein Verbrechen verhindern, und durch das Einbinden von Videobildern kann der Dieb identifiziert werden.

Am Ausgang

Das EAS-System am Ausgang, das die RFID-Fähigkeit erweitert, sorgt für eine drastische Verbesserung bei der Diebstahlprävention. RFID-Etiketten bemerken, wenn einzelne Artikel das Geschäft ohne eine ordnungsgemäße Transaktion verlassen, und lösen Videoaufnahmen aus, um zukünftige Verluste zu vermeiden und Beweise gegen mutmaßliche Diebe zu sammeln. Die Verbesserungen bei der Transparenz der Bestände sind ähnlich drastisch. Daten auf Artelebene über Waren, die das Geschäft verlassen, erlauben zusammen mit den unmittelbar davor eingelesebenen RFID-Etiketten oder Barcodes an der Kasse eine zuverlässige Messung der Abnahme im Vergleich zum Waren-Ist-Bestand. Wenn das Wiederauffüllen auf dem Gesamtabsatz statt dem Umsatz

Transparenz der Bestände auf RFID- und Filialebene

Einzelhändler – besonders in der Bekleidungsbranche – implementieren zurzeit die RFID-Technologie, um Transparenz beim Warenbestand mit exakten Zählungen und präzisen Standorten für hochwertige Saisonware zu erreichen. Das Aufzeigen des Mehrwerts durch Warenschwundtransparenz gibt Diebstahlpräventionsabteilungen die Möglichkeit, auf die Diskussion über die Einführung von RFID Einfluss zu nehmen und weitere Vorteile der Technologie zu nennen.

Das fortlaufende Wiederauffüllen des Bestands im Verkaufsraum und das schnelle Beheben von Fehlbestand erhöht die Verkaufszahlen und sorgt für zufriedener Kunden. Außerdem ermöglicht es die Erweiterung der Warenbestandstransparenz auf Artikelebene über verschiedene Bereiche wie Lager, Umkleidekabinen und Verkaufsraum hinweg, so dass Lagerleiter das Maß an minutengenaue Betriebskenntnis erhalten, das bislang Online-Einzelhändlern vorbehalten war.

Ein in Nordamerika ansässiger Einzelhändler für Markenjeans, die international vertrieben werden, hat diese Konzepte angewandt, um die Ware 10 Minuten nach dem Verkauf wieder aufzufüllen. Dadurch sind besonders beliebte Artikel immer im Verkaufsraum vorhanden, die Lagerverwaltung und Nachbestellungen lässt sich an Trends bei Farben, Styles und anderen Artikelmerkmalen einer Kategorie anpassen und vieles mehr. Dadurch verbessern sich nicht nur Verkaufszahlen, Marge und Effizienz, auch der Gesamtwarenschwund sinkt um 25 % – eine echte Transformation für diesen Innovator im Einzelhandel.

beruht, bleibt das geplante Niveau des Warenbestands im Verkaufsraum erhalten und es wird verhindert, dass Artikel wegen unerkannten Warenschwunds vergriffen sind. Am Ausgang erfasste Daten, die nicht mit den zuvor an der Kasse erfassten Daten in Bezug stehen, spiegeln den tatsächlichen Warenschwund wider, nämlich Fehler und Diebstahl. Und da es sich hier nicht um einen Rundungsbetrag, sondern eine echte Messung handelt, wird diese Information nicht durch andere Arten von Bestandsabweichungen verschleiert. Außerdem können Daten von RFID-Etiketten bei Warenrückläufern mit Kassendaten abgeglichen werden, so dass sich weniger Gelegenheiten zur Artikelsubstitution und anderen Formen des Umtausches ergeben. Warenschwundtransparenz am Geschäftsausgang bietet den Diebstahlpräventionsabteilungen die notwendigen Informationen zum Schutz der Rentabilität an mehreren Fronten, statt lediglich auf Ladendiebstahl zu reagieren. Doch RFID-Daten am Ausgang können mehr, als nur die Wirksamkeit der aktuellen Tätigkeiten bei der Diebstahlprävention zu verbessern: Sie ermöglichen ein ganz neues Maß an Diebstahlprävention, indem sie an jedem Ausgang die Zeit-, Ort- und Ausgangsdaten für vorausschauende Analysen verwenden. Daraus ergeben sich folgende Vorteile:

- // Bedarfsgemäßer Einsatz der Abteilungen mit dem höchsten Risiko zu bestimmten Tages-, Wochen- oder Jahreszeiten. Dies steigert die Wirksamkeit auch ohne Pauschaldeckung und die damit verbundenen Kosten.
- // Trendanalysen nach Geschäft, Region oder Land, Zeit/Tag/Jahreszeit usw., um Muster bei Diebstählen zu vergleichen und langfristige Trends für wichtige Artikel zu erkennen.
- // Selektives Auslösen eines Alarms je nach Preis, Kategorie und Artikel, um sich auf die Kategorien mit den größten Verlusten zu konzentrieren, die Anzahl der Fehlalarme zu senken, die Effizienz der Diebstahlpräventionsmitarbeiter zu erhöhen und die Wiederbeschaffung zu verbessern.

// Indizierte Videoüberwachung einzelner Verlustereignisse, bei der die Artikel-, Zeit- und Ortsdaten für die forensische Analyse, Schulung und als überzeugendes Beweisstück um visuelle Zusatzinformationen ergänzt werden.

Warenschwundtransparenz bringt Licht in die „blinden Flecken“ der heutigen Diebstahlprävention und Warenbestandstransparenz, schärft ihren Fokus und verbessert ihre Wirtschaftlichkeit. Integrierte EAS-, RFID-, Kassen- und Videodaten gleichen die Zeit-/Ort-/Artikeldaten mit den Verkaufsdaten auf Artikelebene ab und bieten reichlich Informationen, um die Lagerhaltung und die Diebstahlprävention mit etablierten und gänzlich neuen Methoden zu verbessern.



Neue Einblicke in den Einzelhandel

Der Einzelhandel kann sich schon heute mit dem Thema Schwundtransparenz befassen, um rasante Verbesserungen bei den Methoden zum Warenschutz und zur Verwaltung von Warenbeständen zu erzielen. Durch die Kombination bewährter Technologien erhalten Einzelhändler wertvolle Einblicke in Diebstähle durch opportunistische Ladendiebe oder organisierte Verbrecherbanden und können gestohlene Artikel wieder auffüllen oder neu bestellen, um Out of Stock-Situationen zu verhindern, und Verbrecher mit Hilfe der Informationen ermitteln, die die Geschäfte untereinander, innerhalb des Unternehmens und mit Beratern sowie Partnern im Einzelhandel und in der Strafverfolgung austauschen. Sie können die Daten auswerten, um Trends zu erkennen, und ihre Diebstahlpräventionsverfahren ändern, um künftige Vorfälle zu verhindern und abzuwehren.

Das Verlagern der Anstrengungen der Diebstahlprävention vom Reagieren hin zu einem vorausschauenden, informationsbasierten Ansatz in Echtzeit macht sie deutlich effizienter und es entstehen neue Vorteile, die anders nicht möglich wären.

Fußnoten:

1 Richard C. Hollinger, Ph.D. and Amanda Adams, M.A., 2009 National Retail Security Survey Final Report. (Gainesville, FL: University of Florida, 2010). www.crim.ufl.edu/research/srp/srp.html.

2 Rebecca S. Miles, Yana Mitchell, and Bill C. Hardgrave. Item-Level RFID for Apparel/Footwear: The JC Penney RFID Initiative. (Fayetteville, AR: Information Technology Research Institute, Sam M. Walton College of Business, University of Arkansas, 2010). <http://itrc.uark.edu>.

3 Tyco Retail Solutions Organized Retail Crime White paper, Titled "Building your defences against organized retail crime"

// Notizen

Globale Stärke. Kompetenz vor Ort.

**Tyco Fire & Security Holding
Germany GmbH**

Am Schimmersfeld 5-7
40880 Ratingen
Tel.: +49 2102 7141-0
Fax: +49 2102 7141-100
info@tyco.de
www.tyco.de

Tyco Retail Solutions

ist eine Marke von Tyco International.
Druckfehler, Irrtümer und Änderungen
vorbehalten. © 2014 Tyco.
Alle Rechte vorbehalten.

tyco
Retail Solutions

Tyco Retail Solutions werden vertrieben
durch Tyco Integrated Fire & Security.