

Verräterischer Griff in die Kasse

Über 25 Prozent der Inventurdifferenzen werden durch unehrliche Mitarbeiter verursacht. Mehr als die Hälfte davon an den Kassen! Die Tricks dieser Straffäter aus den eigenen Reihen des Handels sind zwar vielfältig, aber sie hinterlassen Spuren, meint Handelsexperte Manfred Sendatzki.

Welche Anhaltspunkte gibt es für Manipulationen an den Kassen?

Häufig auftretende Kassendifferenzen, Bonabbrüche, hohe Rücknahme- und Stornoquoten sind nur einige Indizien dafür, dass es an den Kassen nicht mit rechten Dingen zugeht. Unehrlische Kassierer sind sehr ideenreich und Auffälligkeiten sind daher nur mit ausgefeilten Tools wie der Bondatenanalyse und mit Kontinuität festzustellen.

Wie kommt man diesen Manipulationen auf die Schliche?

Mit der Kombination aus Betriebskenntnis und Erfahrung im Umgang mit solchen Tools kann man unehrlichen Mitarbeitern das Handwerk legen. Vorab werden die Transaktionsdaten der Kasse mit speziellen Filtern und nach vorher definierten Kriterien und Ausprägungen ausgewertet. Anhand statistischer Methoden werden Kennziffern pro Mitarbeiter oder Filiale berechnet und untereinander verglichen. Hierbei empfiehlt es sich, eine Risikobewertung für die jeweiligen Ausprägungen vorzunehmen.

Des Weiteren beinhaltet ein guter Report eine Ampelfunktion über vorher individuell oder automatisch festgelegte Schwellenwerte. Der so erstellte Report zeigt einen ersten Einblick über das Kassierverhalten der jeweiligen Mitarbeiter. Auffällige Bediener werden so schnell erkannt. Weitere Bestandteile eines Reports sind eine Top-Ten-Liste sowie das Ranking der Mitarbeiter über die gesamte Zeit der Auswertung.

Wie geht es dann weiter?

Bediener, die wiederholt beim Reporting auffällig geworden sind, werden einem sogenannten „DrillDown“ unterzogen. Das heißt, es werden die Ausprägungen genauer untersucht, bei denen besonders hohe Abweichungen zu einem normalen Kassierverhalten festgestellt wurden. Dabei wird Bonzeile für Bonzeile nach Gründen



Mit der Bondatenanalyse kommt man Unregelmäßigkeiten auf die Spur.

für die Abweichung gesucht. Oftmals lassen sie sich schnell klären, wenn sie durch Falscheingaben oder Unkonzentriertheiten am Kassenplatz verursacht werden. Anders ist es aber dann, wenn Auffälligkeiten nach wiedererkennbaren Mustern oder in zeitlichen Intervallen von einem Bediener produziert werden. Hier besteht sehr häufig ein begründeter Verdacht.

Was passiert bei einem begründeten Verdacht?

In jedem Fall sollte ihm umgehend nachgegangen werden. Schließlich kann jede weitere Verzögerung unangenehme Renditeeinbußen nach sich ziehen. Die Auswahl der zu ergreifenden Maßnahmen kann von klärenden Gesprächen bis zu Ehrlichkeits-Testkäufen oder der Installation einer diskreten Videoüberwachung führen. Hier sollte fallweise mit Bedacht und mit rechtlicher Konformität entschieden werden.

Wer kann eine Bondatenanalyse machen?

Jedes Geschäft mit mehr als einem Mitarbeiter und mit mindestens einer Kasse kann die Bondatenanalyse betreiben. Wichtig ist es, vorab organisatorische Abläufe über

das Erstellen einer Kassenanweisung zu regeln. So muss z. B. jeder Bediener über seine eigene Bedienernummer verfügen und auch über diese kassieren.

Geht das mit allen Kassen?

Prinzipiell funktioniert dieser Service mit allen Kassentypen und -systemen. Voraussetzung ist entweder die Möglichkeit einer Schnittstellenbereitstellung oder des Exports der Transaktionsdaten. In beiden Fällen gilt es, die Vor- und Nachteile von Standard- und Individualsoftware abzuwägen.

Was bringt die Bondatenanalyse noch?

Die Bondatenanalyse hat sich schon oftmals bewährt, um Schwachstellen und Fehler im Warenwirtschaftssystem aufzudecken sowie organisatorische Mängel zu beseitigen. Die erhaltenen Informationen helfen, die betrieblichen Prozesse an den Kassen zu optimieren. Vorhandene Kassenanweisungen und Prozesse können so verbessert werden, um präventiv und nachhaltig die Möglichkeit von Manipulationen zu erschweren.

Onlinetipp: Checkliste „Kassendaten“ zum Download: www.mbs-sendatzki.de/Schuhmarkt_KA.php