

Der Handel.

05 | 2004

€ 3,20

D 5207 E

Das Wirtschaftsmagazin für Handelsmanagement

20

Marketing

Das Geschäft mit dem Sport

Sicherheit

Welcher Schutz
geboten ist

12, 58, 80

Ebay

Deals mit dem
geliebten Feind

28





Sicherheitsmaßnahmen können trotz modernster Technik auch im Einzelhandel keinen Rundumschutz bieten. Doch mitunter werden falsche Prioritäten gesetzt – oder sogar widersprüchliche Maßnahmen eingeleitet.

SICHERHEIT

Restrisiken im Blick

Die Überprüfung der Sicherheitslage in einer kleinen bayerischen Brauerei ließ keinen Mangel an technischen Preziosen erkennen. Video-Kameras waren vorhanden, Rauchmeldeanlagen ebenso, und selbst Monitor-Systeme mit komfortabler Bildaufzeichnungsoption hatte man im Pförtnerhäuschen installiert. Allein, dass der

Sicherheitskräfte einzusetzen, wurde der Raum mit Hightech-Systemen vollgestopft – und so die angestrebte Sicherheit konterkariert. Das Beispiel ist aber kein Einzelfall: In zu großem Vertrauen auf moderne Technik werden die Prioritäten oft verschoben, wie ein Sicherheitsberater, der das Beispiel kennt, kritisiert.

Februar 2000 auf, als sie prominente Internetadressen wie Ebay, Amazon oder Yahoo stundenweise lahm legten: Von zahllosen, über eine Vielzahl infizierter Rechner lancierten Mails bombardiert, machten die Rechner der Web-Sites schlapp.

Verbesserte Software

Die Konsequenz in der IT-Branche war unausweichlich: Die als Firewalls bekannten Schutzprogramme wurden gezielt verbessert und die E-Commerce-Software weiter verfeinert. Vergleichbare Probleme mit „Denial-of-Service“-Angriffen gab es seither nicht mehr. Auch bei traditionellen Gefahren wie Viren oder Passwortmissbrauch gibt es mittlerweile wirksame Schutzprogramme. Doch während in der Informationstechnologie die Sicherheitslücke erst zutage tritt, wenn sie ausgenutzt wurde – und der Schadensfall somit eintritt – sind die Gefahrenquellen im stationären Geschäft meistens schon bekannt: Themen wie Diebstahlschutz, die Gebäudesicherung, die Zutrittskontrolle oder die Zahlungssicherheit bei Kreditkartenzahlungen stehen immer auf der Agen-

„Am meisten wird in Elektronik- und Getränkeshops sowie in Baumärkten gestohlen.“

Manfred Sendatzki
EHI Associate



Pförtner selbst die größte Schwachstelle bilden könnte, wurde übersehen: Ist dieser erst einmal überlistet – die Kontrolle über die Sicherheitszentrale stünde den Eindringlingen zur freien Verfügung. Anstatt also zunächst die Pforte mit Schutztüren auszustatten und zum Beispiel zwei Si-

Die meisten Gefahren lauern immer noch im Tagesgeschäft – und haben, wenn sie zutage treten, keine so verheerende Wirkung wie die Terrorattacken im Herbst 2001 in New York. Wie anfällig moderne Unternehmen jedoch schon gegen dreiste Störmanöver sind, deckten Computer-Hacker im



Mit modernen Zutrittssteuerungen können auch mehrere Zugänge vernetzt werden.

Foto: Corina

da, wengleich auch auf diesen Feldern ständig nachgebessert wird.

Auf dem Gebiet der Zahlungssicherheit wird im Januar 2005 mit dem EMV-Standard (EMV: Europay, Mastercard, Visa) eine – wenn auch schon auf der Cebit 2003 vorgestellte – Neuerung eingeführt, die den Datentransfer optimiert. Der Magnetstreifen wird durch einen Chip ersetzt. Für den EMV-Betrieb muss das Kartenterminal des Händlers umgerüstet werden. Der Standard ist zwar nicht allgemeinverbindlich, empfiehlt sich aber aus Haftungsgründen: Wird mit einer gefälschten Karte bezahlt, dann haftet die Bank nicht mehr, falls ein Händler noch ohne EMV arbeitet.

Diebstahl im Griff

Um den Kreditkartenmissbrauch zu unterbinden, ist davon unberührt permanente Wachsamkeit angesagt. Erst im März 2004 warnte das Bundeskriminalamt vor Betrügern, die sich als Sicherheitsmitarbeiter von Kreditkarteninstituten ausgaben: In persönlichen E-Mails wurden unter dem Vorwand, die Karte des Adressaten sei missbräuchlich für den E-Commerce

eingesetzt worden, in einem dubiosen Formular die Kreditkartendaten erfragt – angeblich, um Missbrauchsumsätze zu stornieren.

Nicht weniger Finesse legen die Ladendiebe an den Tag, doch beim Diebstahlschutz tun sich Einzelhändler merklich leichter. Die Inventurdifferenz im deutschen Einzelhandel bewegte sich den Untersuchungen des Euro-Handelsinstituts (EHI) zufolge während der vergangenen Jahre kaum von der 1-Prozent-Marke weg. Im Jahr 2003 lag sie bei 1,2 Prozent, im Jahr davor bei 1,3 Prozent vom Bruttoumsatz.

„Die Früherkennung und Verhinderung der Straftaten wird eine zunehmende Rolle spielen“, sagt Manfred Sendatzki, der langjährige Leiter der Innenrevision des 2003 bei den SB-Warenhäusern in den Besitz der Kaufland-Stiftung übergegangenen Handelsunternehmens Bremke & Hoerster. Die Software-Analyse-Programme gewinnen dem heutigen EHI-Managementberater zufolge eine weiter wachsende Bedeutung.

Wer mit Ladendiebstahl noch erhebliche Probleme hat, schöpft aber

Initiative des Wirtschaftsministeriums

In einer Reihe von Internetforen versucht das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit, kleine und mittelgroße Unternehmen im Umgang mit Informationstechnologie zu unterstützen. Einen ausführlichen Überblick zu Gefahrenquellen beim Thema Internet und Hinweise, wie mittelständische Unternehmer sich schützen können, bietet das Informationsportal www.mittelstand-sicher-im-internet.de: Das Online-Angebot ist in die Rubriken Sicherheit, Planung & Organisation, Technik & Know-how sowie Wirtschaft & Recht unterteilt, von wo aus weitere nützliche Adressen aus den Sachgebieten angewählt werden können – etwa das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik. Aspekte wie „Passwörter“, der „Faktor Mensch“, oder „Viren“ sind in den Rubriken separat aufgeführt. So kann der Nutzer auf der Internet-Seite, die vom Bundesinnenministerium mit gestaltet wird, auch erfahren, wie eine persönliche Firewall eingerichtet werden sollte und erhält Hintergrundinformationen sowie Empfehlungen zur geeigneten Software. Neben dem nutzwertorientierten Informationsbereich ist eine Checklisten-Funktion integriert: In einem „Basis-Check IT-Sicherheit“ und einer „Checkliste PC-Schwachstellen“ ist auf die Schnelle feststellbar, wie es um sicherheitsrelevante Aspekte im eigenen Unternehmen bestellt ist. Das Mittelstandsportal wird durch eine Nachrichtenleiste ergänzt, dazu kommt eine Terminübersicht mit Veranstaltungstipps für IT-Workshops und Tagungen. Die Vorschau-Rubrik ist bereits bis zum Jahresende 2004 eingepflegt.



Foto: Checkpoint Systems

Beim Textilien Sinn Leffers passen sich die Schleusen der Radiofrequenz-Sicherung an die Ladengestaltung an – im Modebereich spielt Design auch bei den technischen Systemen eine herausragende Rolle.

> offenbar bereits heute die Möglichkeiten der Technik nicht aus: So bieten Radiofrequenzsysteme (RF-Systeme) – führend sind hier Anbieter wie Checkpoint Systems, ADT Sensormatic oder Nedap – eine Identifikation nicht bezahlter Ware in der Kassenzone. Die Variante der Artikelsicherung ist nicht mit den RFID-Etiketten zu verwechseln: Die RF-Etiketten senden keine Daten und werden beim Scanvorgang deaktiviert. Wo der Ladenausgang breiter ist als die Funk-Reichweite es zulässt, oder sich Schleusen aus optischen Gründen nicht gut aufstellen lassen, machen nach wie vor die aus der Modebranche bekannten akustomagnetischen Artikelsicherungen Sinn.

Kritik vom Marketing

Doch zwischen Warensicherung und Ladengestaltung herrscht ein Zielkonflikt. Deutlicher als es allen Beteiligten recht sein konnte, wurde das am Beispiel eines norddeutschen SB-Warenhausbetreibers: Der Sicherheitsbeauftragte ließ in den Filialen hochwertige Schutzsysteme in Form von Schranken und Antennen installieren. Nur wenige Wochen später montierten aber Kollegen aus dem Marketing die neuen Komponenten wieder ab, auf Geheiß des Verkaufsleiters. Mit dem Marketingkonzept ließen sich die Hightech-Fremdkörper nicht vereinbaren, die Kunden würden dadurch abgeschreckt, lautete die Begründung aus Sicht der Marketing-Strategen.

Viel weniger auffällig, ohne Einwand der Marketingleitung und nicht minder effizient sind die so genannten Revos, die Revisions-, Organisations- und Schulungssysteme. Dieser Typ Software ermittelt verdächtige Unstetigkeiten und Abweichungen jeglicher Art. Anhand einer Checkliste werden zunächst bei einem Ladenrundgang mit einem Kleincomputer kritische Punkte erfasst – etwa der, ob an einer unbesetzten Kasse das Zigaretten-Gitter heruntergelassen ist oder ob es of-

fen steht. Die beim Rundgang gespeicherten Beobachtungen werden danach an die Software übertragen und diese wertet die meist recht großen Datenmengen aus. Herauskommen Ranglisten: Sie zeigen zum Beispiel die unter dem Sicherheitsaspekt schlechteste Filiale, die schlechteste Abteilung oder das gründlichste Ressort – und geben der Revision Aufschlüsse für Verbesserungsmaßnahmen.

Naheliegender zuerst

Diese können durchaus auch außerhalb der Verkaufsfläche greifen, etwa durch neue Systeme für die Zutrittskontrolle. So bieten moderne Anlagen vernetzte Türsysteme mit Transpondern, elektronischen Schlüsseln oder Codetastaturen. Als einer der arrivierten Anbieter solcher Lösungen gilt der Hersteller Dorma in Ennepetal.

Sämtliche Sicherheitsmaßnahmen eingerechnet, sollten laut Expertenmeinung durchschnittlich 0,4 Prozent des Bruttoumsatzes jährlich in Schutzmaßnahmen investiert werden. Im gegenwärtig aber oft margenschwachen Einzelhandel kommen die Entscheider somit um Abwägungen nicht umhin, welche Bereiche zuerst in Angriff genommen werden sollen.

„Die Zugangskontrolle ist unverzichtbar“, weist Dr. Rainer Buchert, der eine Unternehmensberatung für Sicherheit und Krisenmanagement führt, auf die grundsätzliche Bedeutung dieser Systeme hin. Absolute Sicherheit ist jedoch nicht erreichbar, erinnert Buchert daran, dass die Sicherheit trotz der weltweiten Gefahr durch den Terrorismus ein individuelles Problem bleibt: „Sicherheit bedeutet immer 100 Prozent minus X – und die Größe X muss der Unternehmer selbst bestimmen.“

Frank Bonin



Foto: Robotix

Hightech-Überwachungskameras bieten unter anderem ereignisgesteuerte Aufzeichnungen, Mehrfachdarstellungen und Playback-Funktionen.