

A close-up photograph of a person's midsection. They are wearing a blue and white horizontally striped t-shirt tucked into blue denim jeans. Their right hand is tucked into the back pocket of the jeans, holding a small, bright red cylindrical object. The background is a blurred retail environment, likely a perfume store, with shelves of various products.

Mit Technik gegen Langfinger

Allein im letzten Jahr wurden in Deutschland Waren im Wert von über 4 Milliarden Euro gestohlen. Dabei werden die Ladendiebe und Betrüger immer kreativer, professioneller und leider auch gewalttätiger. Auch dies ist ein Grund dafür, warum sich Händler, Verkäuferinnen und Verkäufer überlegen sollten, wie Waren und Geschäft vor Langfingern zu schützen sind.

Sicherheits-Experte und Fachautor Hans Günter Lemke weiß, was getan werden kann.

Zum einen gehört dazu, dass die Mitarbeiter immer besser geschult werden sollten, zum anderen ist auch die Installation einer Warensicherungsanlage eine gute Ergänzung, um Inventurverluste im Rahmen zu halten. Besonders im Parfümeriefachgeschäft kann die Warensicherung eine wichtige Rolle spielen.

Natürlich wäre es einfach, teure Parfums einfach unter Verschluss zu halten, wie wir es aus Schmuckfachgeschäften oder Kaufhäusern kennen. Es hat sich jedoch eindeutig erwiesen, dass Produkte, die nur mit einem Verkäufer verkauft werden können, weil dieser erst den Verkaufsschrank aufschließen muss, wesentlich weniger Umsätze erbringen.

Aus diesem Grund und auch, weil die Installation einer Warensicherungsanlage wesentlich mehr der Abschreckung von Ladendieben dient, ist es sinnvoll, verschiedene Systeme zu kennen und Vor- und Nachteile abzuwägen.

WELCHE TECHNIK IST AM BESTEN?

Auf dem Markt haben sich unterschiedliche Systeme der elektronischen Artikelsicherung (= Electronic Article Surveillance oder EAS) etabliert, die nach verschiedenen technischen Verfahren arbeiten.

Das Funktionsprinzip ist im Grundsatz bei allen gleich: Die Artikel werden durch Spezialetiketten gesichert. Diese Etiketten können durch berechtigtes Personal entfernt bzw. deaktiviert werden. Sobald ein Kunde versucht, mit unbezahlter Ware den Laden zu verlassen, wird ein Alarm ausgelöst.

Die Empfangs- bzw. Detektionseinrichtungen sind je nach verwendeter Technik als Schleusensystem mit seitlich angeordneten Detektionsantennen, als Bodensysteme, als Überkopfsysteme oder als integrierte Systeme (zum Beispiel in Schaufensterpuppen) anzutreffen.

Als Sicherungsetiketten kommen je nach verwendeter Grundtechnik Hart-, Klebe- und Softetiketten in Betracht. Diese werden mit einem speziellen Verschluss und Spezialnadeln an der Ware befestigt.



Magnetentwerter mit Schlüssel

Das gefahrlose und beschädigungsfreie Entfernen der Sicherungsetiketten vom Produkt ist nur mit speziellem Gerät wie Spezialmagneten, mechanischen, pneumatischen oder elektronischen Lösezangen möglich.

Die Sicherungsetiketten werden dann durch berechtigtes Personal entfernt bzw. deaktiviert. Dazu gibt es verschiedene Möglichkeiten der Entwertung: Entweder sind diese direkt in oder an der Kasse eingebaut oder man entfernt die Sicherungsetiketten mit einem Handgerät.

Die drei unterschiedlichen Basistechnologien für EAS, die sich in der Praxis durchgesetzt haben, werden im Folgenden vorgestellt.

Alle Systeme bestehen in der Regel aus Sicherungsetiketten, die an den Artikeln befestigt werden, und aus Empfangseinrichtungen (Schleusen), die an Ein- und Ausgängen bzw. Abteilungsgrenzen angeordnet sind. Es gibt verschiedenartige Sicherungsetiketten, vom einfachen Klebeetikett bis hin zum auffälligeren Etikett zum Sichern von Sportschuhen, Taschen oder Textilien. Auch künftig ist davon auszugehen, dass alle drei Technologien nebeneinander angeboten werden.

1. RADIO-FREQUENZ-TECHNIK



RF-Etiketten

Bei der Radio-Frequenz-Technik wird durch Sende- und Empfangstechnik ein räumlich begrenztes Radiofrequenzfeld erzeugt. Für die Detektion – also die Auslösung des Alarms – kommen Ein- oder Mehrantennensysteme in Frage. Beim Einantennensystem sind Sender und Empfänger kombiniert untergebracht. Damit lassen sich bei Mittelstellung der Antenne Ausgänge in Abhän-

gigkeit der eingesetzten Etiketten bis zu einer Durchgangsbreite von 2,40 m absichern.

Aus technischen Gründen ist eine Aneinanderreihung des Einantennensystems nicht möglich, so das bei größeren Durchgangsbreiten getrennte Sende- und Empfangsantennen montiert werden müssen. Hier lassen sich Ausgänge von zehn und mehr Metern mit vielen Antennen überwachen. Für die Warensicherung kommen alle gängigen Etikettenarten wie Hart-, Soft- und Papieretiketten in Frage.

Die Detektion lässt sich weder durch Körperabschirmung noch durch dicke Taschen vermeiden. Metallische Waren lassen sich nicht absichern, da hier die Radiowellen eliminiert werden. Die RF-Technik hat eine durchschnittliche Detektionsrate, das heißt eine gute Auslösequalität und ist universell einsetzbar.

2. ELEKTROMAGNETISCHE TECHNIK (EM)

Sie basiert auf dem Metalldetektionsprinzip. Ein ausgewähltes Metall sowie eine spezielle Codierung werden von der Elektronik erkannt und lösen einen Alarm aus. Der Nachteil ist die geringe Durchgangsbreite des Antennensystems von 0,8 bis 1 Meter. Fluchtverordnungen schreiben heute Durchgangsbreiten von zwei Metern vor.

Bei einem Einsatz von drei Antennen kann die Durchgangsbreite auf maximal zwei Meter ausgedehnt werden. Als Sicherungselemente kommen Hartetiketten, bevorzugt Papierklebeeti-

ketten in unterschiedlichsten Formen zum Einsatz.

Der Vorteil der EM-Technik liegt in der guten Erkennungs- und Auslösungsqualität sowie der universellen Einsetzbarkeit.

Metallische Gegenstände können bedingt mittels EM-Technik gesichert werden.

3. AKUSTOMAGNETISCHE TECHNIK (AM)



AM-Antenne

Bei der akustomagnetischen Technologie senden die Antennen im Ausgangsbereich Ultraschall-Schwingungen aus. Die Hart- bzw. Klebeetiketten enthalten zwei dünne Metallplättchen, die von den Antennen in Eigenschwingungen versetzt werden. Das Sicherungssystem erkennt diese Schwingungen des Etiketts innerhalb einer Erfassungsbreite und gibt Alarm.

Die Durchgangsbreite beträgt bei allen bis zu ca. 2,40 Meter mit vertikal installierten Antennen. Eine Aneinanderreihung mehrerer Systeme für beliebig größere Durchgangsbreiten ist möglich. Mit Bodenantennensystemen können unendlich breite Ausgänge abgedeckt werden.

Der geringe Installationsaufwand, die gute Auslösequalität sowie relativ kleine bzw. leichte Etiketten sind als Vorteile herauszustellen. Durch die einzigartige Beschaffenheit der Etiketten ist diese Technologie nahezu fehlerfrei bei hindurch getragenen Waren.

Zu beachten ist die Druckempfindlichkeit des Papieretiketts, da das Schwingungsverhalten unter Druck verändert wird. Hierbei ist zu bemerken, dass bei jeder EAS-Technologie ein Klebeetikett einfach mechanisch manipulierbar ist bzw. von der Ware entfernt werden kann. Mit den kleinen Klebeetiketten können nahezu alle Warenbereiche gesichert werden. Selbst in metallhaltigen Verpackungen löst diese Technologie einen Alarm aus. Selbst für kleine Artikel gibt es für dieses System mittlerweile Sicherungsetiketten, die problemlos für Mitarbeiter zu öffnen sind.

DIE EAS-SYSTEME IM VERGLEICH



RF-Antenne

Die Entscheidung für ein bestimmtes System ist abhängig von der Sicherungsaufgabe, der Warengruppe, dem Kosten-Nutzen-Aspekt, den betrieblichen und baulichen Gegebenheiten und insbesondere von den technischen

WARENSICHERUNG UNTERSTÜTZT DAS VERKAUFSPERSONAL.

Hans Günter Lemke

Anforderungen, die der Händler an das System stellt.

Folgende Kriterien kommen für die Auswahl eines geeigneten EAS-Systems in Betracht:

- › Schleusenbreite (Abstand zwischen den Antennen): Die erforderlichen Schleusenbreiten hängen von der Zugangssituation im Ladengeschäft ab.
- › Detektionsrate (Wahrscheinlichkeit der Erkennung des Signals): Angestrebt wird in der Regel eine Erkennungsrate von 100 Prozent. Die Zuverlässigkeit des Systems hängt oftmals von verschiedenen Faktoren ab, etwa der Schleusendurchgangsbreite oder der Größe der eingesetzten Sicherungselemente.
- › Fehlalarm (ungewollt ausgelöster Alarm durch Umweltstörungen oder durch andere Objekte): Gelegentliche Fehlalarme können zwar dem Kunden die Funktionsfähigkeit des Systems demonstrieren, bei häufigem Auftreten bergen sie aber die Gefahr einer mangelnden Personalakzeptanz. Der Alarm wird nicht mehr beachtet.
- › Deaktivierungsdistanz: Vorteilhaft für eine komfortable Deaktivierung ist eine möglichst große Entfernung des Etiketts vom Deaktivator. Hierbei ist allerdings auch zu beachten, dass es nicht zu ungewollten Deaktivierungen kommt, wenn zum Beispiel von einem Dieb gesicherte Teile in eine Großverpackung versteckt werden (Kleinteile in einem Hohlkörper).
- › Deaktivierungsquote (Wahrscheinlichkeit der Entschärfung des Etiketts): Eine 100prozentige Deaktivierungsquote ist unabdingbar. Nicht entsicherte Produkte und Artikel können ansonsten unberechtigte Alarme in anderen Betrieben auslösen.
- › Reaktivierbarkeit (Möglichkeit, ein bereits entschärftes Etikett erneut zu aktivieren): Hierbei ist zu unterscheiden zwischen der gewollten Reaktivierung zum Beispiel einer zurückgebrachten Ware oder der ungewollten Reaktivierung wie etwa eines in einem Kleidungsstück eingebrachten Etiketts. Deakti-

vatoren befinden sich meist unter dem Kassenband, so dass eine Entwertung eines Etiketts automatisch passiert.



Automatischer Entwerter

Anders ist es bei den Hartetiketten, die meist von Hand gelöst werden und auch wieder einsetzbar sind.

ANSPRACHE VON KUNDEN BEI SIGNALAUSLÖSUNG

Es kommt in einem Geschäft mit EAS-System immer wieder einmal vor, dass Alarme im Aus- und Eingangsbereich ausgelöst werden. Es ist festgestellt worden, dass mehr als 95 Prozent aller Signale durch vergessene oder nicht korrekt entwertete Etiketten ausgelöst werden. Deshalb ist es wichtig, dass alle Mitarbeiter an den Kassen sensibel für Alarme sind und auch wissen, wie der alarmlösende Kunde, der kein Dieb ist, anzusprechen ist.

Der Kunde, der einen Alarm ausgelöst hat, weil er etwas gestohlen hat, wird im Regelfall versuchen, wegzulaufen. Hier gilt immer: Eigensicherung statt Warensicherung. Bringen Sie sich nicht in Gefahr.

QUALITÄT DER WAREN- SICHERUNGS- ANBRINGUNG

Wenn sich ein Betrieb für eine Warensicherung entschieden hat, ist es unabdingbar, ein Konzept zu erstellen, wie Artikel zu sichern sind und wo der Mitarbeiter an der Kasse das Sicherungsetikett entwerten muss. Hierbei ist es

sinnvoll, für die verschiedenen Warengruppen und Artikel abzustimmen, wo das Etikett befestigt wird. Es ist immer genau zu überlegen, welche Art von Etiketten eingesetzt werden soll. Gerade bei Kosmetikartikeln oder Parfümwaren haben sich Klebe- oder Inlayetiketten bewährt.



AM-Klebeetikett

Für Textilartikel sollten sogenannte Hardtags eingesetzt werden, die es in verschiedenen Ausführungen (mit Leine für Handtaschen oder mit Nadel für Textilwaren) gibt.

FAZIT: Wenn Sie den Kauf einer Warensicherungsanlage planen, holen Sie sich zwei bis drei verschiedene Angebote mehrerer Anbieter ein.



HANS GÜNTER LEMKE

arbeitet nach fast 20jähriger Tätigkeit als Führungskraft und Ausbilder in verschiedenen Handelsunternehmen seit 1998 als selbstständiger Handelsberater für den Einzel- und Fachhandel und die Konsumgüterindustrie. Er erarbeitet Trainingskonzepte zu den Schwerpunktthemen Kundenorientierung und Kundenbindungsmaßnahmen, optimale Warenpräsentation und Maßnahmen zur Inventurverbesserung wie Diebstahlvorbeugung. Seit 2002 sind von ihm mehrere Bücher und CDs zum Selbsttraining erschienen; seit 2003 leitet er auch Tagesseminare für die beauty alliance. Lemke unterstützt Parfümerien auch beim Kauf einer Warensicherungsanlage.

Infos unter: www.lemke-training.de