

Schutz vor Diebstahl

Vorsorge durch effektive Warensicherung

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, dass sich jeder Händler bzw. jeder, der im Verkauf im Einzelhandel tätig ist, über Schutzmaßnahmen nachdenken sollte.

Einerseits sollten Mitarbeiter dabei immer besser geschult werden, andererseits ist auch die Installation einer Warensicherungsanlage eine gute Ergänzung, um Inventurverluste „im Rahmen“ zu halten.

Warensicherung im Getränkemarkt

Natürlich wäre es einfach, teure Artikel einfach unter Verschluss zu halten, wie es aus Schmuckfachgeschäften oder Kaufhäusern bekannt ist. Es hat sich jedoch eindeutig erwiesen, dass Produkte, die nur durch einen Verkäufer zugänglich sind, 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, Vor- und Nachteile abzuwägen.

Welche Technik ist am besten?

Elektronische Artikelsicherung (EAS)

Übersetzt bedeutet das: „Electronic Article Surveillance“. Auf dem Markt haben sich unterschiedliche Systeme der elektronischen Artikelsicherung (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, als integrierte Systeme, z.B. 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.

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

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

Drei Basistechnologien

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 unterschiedliche Sicherungsetiketten, vom einfachen Klebeetikett bis hin zum auffälligeren Etikett zum Sichern von Sportschuhen, Sporttaschen oder Textilien.

Auch künftig ist davon auszugehen, dass alle drei Technologien nebeneinander angeboten werden.

Radio-Frequenz-Technik

Bei der Radio-Frequenz-Technik wird durch Sende- und Empfangstechnik ein räumlich begrenztes Radiofrequenzfeld erzeugt. Für die Detektion – die Auslösung des Alarms – kommen Ein- oder Mehrantennensysteme infrage.

Beim Einantennensystem sind Sender und Empfänger kombiniert untergebracht. Damit lassen sich bei Mittelstellung der Antenne Ausgänge in Abhängigkeit der eingesetzten Etiketten bis zu einer Durchgangsbreite von 2,40 m absichern.

Aus technischen Gründen ist eine Aneinanderreihung des Einantennensystems nicht möglich, sodass 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 infrage. 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, d.h. eine gute Auslösequalität und ist universell einsetzbar.

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 max. zwei Metern ausgedehnt werden. Als Sicherungselemente kommen Hartetiketten bevorzugt Papierklebeetiketten 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.

Akustomagnetische Technik (AM)

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 Durchgangsbreite 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 wird.

Mit den kleinen Klebeetiketten können nahezu alle Warenbereiche gesichert werden. Selbst in metallhaltigen Verpackungen löst diese Technologie einen Alarm im EAS-System aus.

Selbst für Artikel gibt es für dieses System mittlerweile Sicherungsetiketten, die problemlos für den Mitarbeiter zu öffnen sind.

Die EAS-Systeme im Vergleich

Die Entscheidung für ein bestimmtes System ist abhängig von der Sicherungsaufgabe, der Warengruppe, dem Kosten-/Nutzenaspekt, den betrieb-

lichen und baulichen Gegebenheiten und insbesondere von den technischen 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 i.d.R. eine Erkennungsrate von 100 Prozent.

Die Zuverlässigkeit des Systems hängt oftmals von verschiedenen Faktoren ab, etwa der Schleusendurchgangsbreite, der Größe der eingesetzten Sicherungselemente etc.

– 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. 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 z.B. gesicherte Teile von einem Dieb in einer Großverpackung versteckt werden (z.B. Kleinteile in einem Hohlkörper).

Deaktivierungsquote (Wahrscheinlichkeit der Entschärfung des Etiketts):

Eine einhundertprozentige Deaktivierungsquote ist unabdingbar.

Nicht entscherte Produkte und Artikel können ansonsten unberechtigte Alarme in anderen Betrieben auslösen.

Reaktivierbarkeit:

Das ist die Möglichkeit, ein bereits entschärftes Etikett erneut zu aktivieren. Hierbei ist zu unterscheiden zwischen der gewollten Reaktivierung z.B. einer zurückgebrachten Ware oder der ungewollten Reaktivierung z.B. eines in einem Kleidungsstück eingebrachten Etiketts.

Deaktivatoren befinden sich meist unter dem Kassenband, sodass eine Entwertung eines Etiketts automatisch passiert.

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, das mit einem EAS-System arbeitet, 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 „alarmauslösende“ 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 Warensicherungsanbringung

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

Hierbei ist es sinnvoll, für die verschiedenen Warengruppen und Artikel, die gesichert werden sollen, abzustimmen, wo das Etikett befestigt wird. Es ist immer genau zu überlegen, welche Art von Etiketten eingesetzt werden soll.

Beispiele aus der Praxis:

Klebeetiketten sind besonders gut bei Kartonwaren als Innensicherung zu nutzen.

Für Spirituosen oder hochwertigere Weine gibt es mittlerweile schon Sicherungsetiketten, die auf die Flasche gesteckt werden. □

Hans Günter Lemke



Hans Günter Lemke aus 32457 Porta Westfalica ist seit 1998 als selbstständiger Trainer, Buchautor und Handelsberater tätig. Zu seinen Kunden gehören namhafte Unternehmen im Einzelhandel wie auch aus der Industrie. Seine Schwerpunktthemen sind: „Erfolgreiche Kundenbindungsmaßnahmen“, „Inventursicherungsmaßnahmen“ und „Umsatzsteigerung mit optimaler Warenpräsentation“. Viele Erfahrungen aus 20-jähriger Führungsarbeit in namhaften Handelsunternehmen werden in alle Schulungen praxisnah mit integriert. Dies ist das Besondere an den Trainings. Infos unter: www.lemke-training.de