



Fraud Prävention

SCHLUSS MIT UNERKLÄRBAREN
FEHLBESTÄNDEN, BETRUG AN DER
KASSE UND SCHWUND IM LAGER

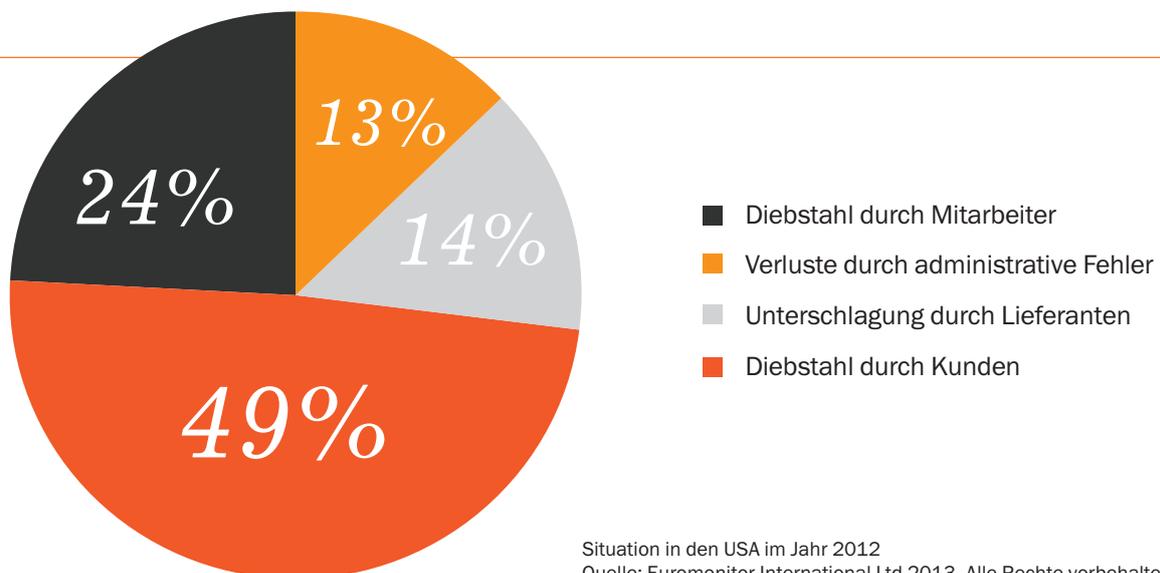
Fraud Prävention

Die wichtigsten Punkte im Zusammenhang mit Fraud sind:

- > *BETRUGSFÄLLE AN DER KASSE*
- > *BETRUGSFÄLLE DURCH DEN KUNDEN*
- > *SCHWUND IM LAGER*
- > *SPEZIALFÄLLE IM TELEKOMBEREICH*

Verluste durch Betrug und Schwund auf ein Minimum zu reduzieren, spielt eine große Rolle im Retail Business. Laut dem globalen Diebstahlbarometer liegen die Schwundquoten weltweit zwischen 1 und 1,6 % des Umsatzes – und steigen tendenziell weiter an. Schwundbedingte Verluste entstehen in erster Linie durch Diebstahl von Waren oder Bargeld, Betrug an der Kasse oder auch durch kleinere oder größere Prozessfehler. Speziell im Zusammenhang mit dem Verkauf von hochwertigen und subventionierten Gütern kommt dem Thema Fraud Prävention eine maßgebliche Bedeutung zu.

Die Möglichkeiten für Betrugs- und Diebstahldelikte sind groß: vom Wareneingang über das Lager, dem Verkaufsraum bis hin zur Kasse. Die zweithäufigste Ursache für Verluste (nach Ladendiebstahl) sind Diebstahl bzw. Missbrauchsdelikte durch unehrliche Mitarbeiter. Angestellte haben freien Zugriff auf die Waren im Regal und im Lager sowie auf den Geldbestand in der Kassenslade. Angesichts eingeschränkter Kontrollmöglichkeiten, ergeben sich so zahlreiche Möglichkeiten zum Betrug. Um Missbrauch so gut wie möglich zu verhindern, bietet die NTS Retail Suite eine breite Palette an Sicherheitsmechanismen.



Situation in den USA im Jahr 2012
Quelle: Euromonitor International Ltd 2013. Alle Rechte vorbehalten.

Betrugsfälle an der Kasse



Manipulation der Kasse

Ein beliebtes Betrugsdelikt ist die Manipulation der Kasse. Statt den Verkauf ordnungsgemäß durchzuführen, wird die Kassenslade per Nullbon geöffnet, um dem Kunden lediglich das Rückgeld auszuhändigen. Das Bargeld ist somit nicht in der Kasse eingebucht und kann still und heimlich in die Geldbörse des Mitarbeiters wandern. Eine weitere Betrugsmöglichkeit ist die spätere Stornierung eines bereits durchgeführten Kassenvorgangs.

Es bedarf also Mechanismen, um diese Manipulation der Verkaufstransaktionen zu verhindern. Eine ordentliche Benutzerauthentifizierung, intelligente Reports und Analysen, ein Berechtigungssystem sowie eine lückenlose Bestands- und Seriennummernführung können Sie effektiv vor Missbrauch schützen.

Benutzerauthentifizierung

Eine Grundvoraussetzung für die Fraud Prävention stellt die Mitarbeiterauthentifizierung an den Systemen in Ihren Shops dar. Jede durchgeführte Transaktion am Terminal muss eindeutig einem Mitarbeiter zuordenbar sein.

In der NTS Retail Suite erfolgt die Anmeldung stets gesichert über Benutzername und Passwort oder RFID. Ist ein Terminal eine bestimmte Zeit lang inaktiv, wird es zudem automatisch gesperrt. Es kann auch nach jeder getätigten Transaktion die Eingabe

von Benutzername und Passwort verlangt werden. Strikte Passworrichtlinien bieten maximale Sicherheit. Mit NTS Retail können entsprechende Regelungen individuell definiert werden (z.B. automatisches Sperren des Accounts nach einer bestimmten Anzahl an fehlerhaften Passwordeingaben, Ablauf des Passworts nach einer bestimmten Anzahl an Tagen, Passwort muss Klein-/Großbuchstaben oder Sonderzeichen enthalten, usw.). Die Passwortverwaltung erfolgt gemäß internationalen SOX-Richtlinien.

Reports und intelligente Analysen

Das Um und Auf in der Fraud Prävention ist ein ausgeklügeltes Report und Analyse System. Die NTS Retail Suite ermöglicht es, Kassentransaktionen und Filialdaten in Echtzeit auszuwerten und verdächtige Transaktionen und ungewöhnliche Trends zu erkennen. So kann zum Beispiel eine Analyse der erzeugten Nullbons oder durchgeführten Stornos pro Mitarbeiter auffälliges Verhalten identifizieren.

Berechtigungssystem

Manipulationen der Kasse jeglicher Art können darüber hinaus auch durch ein entsprechendes Berechtigungssystem verhindert werden. Nicht jeder Mitarbeiter soll die Berechtigung für das Ausüben aller Funktionen haben. Funktionalitäten wie das Stornieren einer vergangenen Transaktion sollen dem einfachen Verkäufer nicht erlaubt sein.

Bestands- und Seriennummernführung

Um Bestandsverluste zu erkennen, bedarf es einer geeigneten Bestandsführung Ihrer Waren. Hochpreisige Artikel sollen darüber hinaus über ihre Seriennummer eindeutig identifiziert werden können. Das bedeutet auch, dass jegliche Warenbewegung eines seriennummerngeführten Artikels die Eingabe der Seriennummer erfordert. So kann eine lückenlose Nachverfolgung garantiert werden.

Überhöhte Nachlassvergabe

Für einen alten Bekannten, die beste Freundin oder für sich selbst soll der Nachlass doch auch gern mal etwas großzügiger ausfallen. Ungewöhnliche und überhöhte oder nicht genehmigte Preisnachlässe stehen in vielen Shops an der Tagesordnung. Dieses „Kavaliersdelikt“ gilt es zu verhindern.

Regulierung der Nachlassvergabe

Die Vergabe von Preisnachlässen kann in der NTS Retail Suite auf einfache Weise reguliert werden. Dadurch wird sichergestellt, dass Nachlässe ausschließlich aus vordefinierten Gründen und in genehmigten Höhen gewährt werden können. Die Nachlassvergabe kann außerdem auf bestimmte Kunden- bzw. Benutzergruppen beschränkt werden. Selbst die Definition gewisser Nachlassbudgets für einen festgelegten Zeitraum ist möglich.

Nachlass durch Couponcodes

Dem willkürlichen Verändern von Artikelpreisen kann entgegengewirkt werden, indem Artikelpreise ausschließlich durch die Eingabe von Couponcodes reduziert werden können. Der Coupon bestimmt dabei die Nachlasshöhe sowie die Bedingungen für die Anwendung.

Überwachung der Nachlassvergabe

Die Nachlassvergabe lässt sich im Nachhinein über Auswertungen einfach überwachen und es kann pro Mitarbeiter oder Shop ausgewertet werden, welcher Nachlass von wem wie oft vergeben wurde.

Das Geld in der Kassenlade

Im Laufe des Tages füllt sich der Geldbestand in der Kassenlade. Je nach internen Regelungen wird regelmäßig abgeschöpft, Wechselgeld eingezahlt, Zahlungsmittel auf eine Hauptgeldlade umgeschichtet oder die Kassenlade samt Bestand an einen anderen Kassier übergeben. Es gilt jedoch den Überblick über all diese Geldflüsse zu bewahren und Kontrollmechanismen einzusetzen.

Ob Wechselgeldeinzahlungen, Abschöpfungen oder andere Aus- und Einzahlungen, jede Art von Geld-

fluss muss im System registriert werden. Der Zahlungsmittelbestand in der Kasse muss zu jeder Zeit mit dem vom System errechneten Wert übereinstimmen. Das beugt nicht nur Betrug vor, sondern hilft auch, Verluste durch administrative Fehler zu minimieren. Weiters helfen Kontrollmechanismen wie eine systemgestützte Zahlungsmittelkontrolle bei der Übergabe der Geldlade an einen Kollegen, eine Kassenladenabschlussfunktion am Ende des Tages sowie eine genaue Aufstellungen über alle stattgefundenen Geldflüsse den Überblick zu bewahren.

Funktionen zur Prävention im Überblick:

- Benutzerauthentifizierung
- Nullbonanalyse auf Mitarbeiterebene
- Hochflexibles Berechtigungssystem
- Möglichkeit zur Beschränkung der Stornofunktionalität
- Bestandsführung inklusive Seriennummernvalidierung
- Analyse und Auswertung von Transaktionen
- Erkennen von Trends und Unregelmäßigkeiten
- Speichern wichtiger Daten wie etwa dem Benutzer oder der IP-Adresse des Rechners für alle Transaktionen
- Umfassende Regulierung von Nachlässen und Nachlasshöhen
- Beschränkung von Nachlässen auf bestimmte Produkte, Kunden- oder Benutzergruppen, angewandte Preislisten oder Angabe einer zeitlichen Begrenzung
- Reporting bzw. Anaylsemöglichkeiten
- Verhinderung von kumulierten Nachlässen
- Angabe von Mindestpreisen auf Artekelebene
- Beschränkung der Nachlassvergabe durch entsprechende Budgets
- Übergabefunktion bei Kassierwechsel
- Bericht über alle Geldflüsse
- Zahlungsmittelstatistiken
- Kassenladenabschlussfunktion
- Verhinderung von Buchungen auf bereits abgeschlossene Kassentage

Betrugsfälle durch den Kunden



Betrug bei Warenrückgabe und -umtausch

Es gibt eine Vielzahl an Möglichkeiten für den Kunden bei einer Rückgabe bzw. einem Umtausch zu betrügen. Ein altbewährtes Betrugsdelikt lässt sich wie folgt beschreiben: Der Kunde kauft ein Produkt und möchte dieses am nächsten Tag zurückgeben bzw. umtauschen. Dabei betritt er den Shop ohne das gekaufte Produkt und nimmt sich einen original verpackten Gegenstand vom Regal, geht mit der Rechnung zur Kasse und gibt das Produkt zurück.

Weitere gängige Rückgabebetrugsfälle sind:

- Betrug durch gefälschte Belege
- Rückgabe von rabattierten Artikeln zum Originalpreis
- Kauf von neuen Artikeln und Rückgabe eines defekten Artikels
- Rückgabe von Artikeln, die zu einem niedrigeren Preis bei einem anderen Händler gekauft wurden

Und so lassen sich solche Betrügereien verhindern: Mit NTS Retail kann eine Rückgabe nur über eine Referenztransaktion im System stattfinden. Der Verkäufer lädt die Originaltransaktion und erhält unter anderem die Information über die Seriennummer der enthaltenen Artikel. Nur wenn die Seriennummer übereinstimmt, wird das Produkt zurückgenommen.

Gefälschte Coupons und Gutscheine

Ein mittlerweile beliebtes Betrugsdelikt: Kunden versuchen mit gefälschten Gutschriften die Ware

zu bezahlen oder einen Coupon mehrfach einzulösen. Auch für diese Fälle bietet die NTS Retail Suite Sicherheitsmechanismen.

Für Gutscheine gilt, dass nur verkaufte Gutscheine (Identifikation standortübergreifend über Seriennummer) eingelöst werden können. Ein eingelöster Gutschein muss erst erneut verkauft werden, damit er wieder verwendbar ist. Damit wird auch eine Weiterverwendung eines bereits eingelösten Gutscheins durch einen unehrlichen Mitarbeiter ausgeschlossen. Des Weiteren ist es möglich, eine mehrmalige Verwendung von Nachlasscoupons zu verbieten.

Funktionen zur Prävention im Überblick:

- Rückgabe nur über Referenztransaktion
- Seriennummerncheck bei der Rückgabe
- Berechtigungsbeschränkungen für die Rücknahmefunktionalität (auf Artekelebene)
- Automatischer Garantiecheck
- Zeitliche Beschränkung der Rücknahme abhängig vom gewählten Rücknahmegrund
- Eindeutige Identifikation von Geschenkkarten/Gutschriften über ihre Seriennummer
- Validierung von Geschenkkarten
- Verhindern einer Wiederverwendung von Nachlasscoupons

Schwund im Lager



Wenn der Warenbestand im System vom verfügbaren Bestand abweicht und Inventuren Differenzen aufweisen, wird oftmals erst erkannt, dass etwas abhandengekommen ist. Nun beginnt das Rätselraten. Auch im Lager unterstützt die NTS Retail Suite mit einer Vielzahl an verfügbaren Funktionen, um Betrug und Missbrauch zu vermeiden und um dem Verschwinden der Ware auf die Schliche zu kommen.

Lückenlose Nachverfolgung

Sobald die Lagerführung aktiviert ist, wird der gesamte Warenfluss pro Artikel – von der Einlagerung, über Umlagerung bis zum Verkauf protokolliert. Mittels Seriennummertracking Warenbewegungen eines Artikels durch die eindeutige Zuordnung genau nachverfolgt werden – Status, Standort oder Verkauf werden einfach und nachvollziehbar angezeigt.

Digitale Lieferscheine

Mit Hilfe von digitalen Lieferscheinen (DBODs) können Benutzerfehler und Falscheingaben hinsichtlich Artikel oder Menge beim Wareneingang auf ein Minimum reduziert werden, da dem Empfänger der DBODs bereits alle erwarteten Artikelinformationen vorab zur Verfügung stehen. Dadurch ist eine manuelle Eingabe von Artikeln nicht mehr erforderlich und der Einlagerungsvorgang wird optimiert.

Von einem Shop zum anderen

Produkte, die im eigenen Lager fehlen, könnte man doch auch auf einen anderen Shop buchen. So einfach darf das auf keinen Fall möglich sein! Aus diesem Grund bietet die NTS Retail Suite Schutzmechanismen, die beispielsweise eine Umschichtung von

Waren nur nach Bestätigung des Erhalts ermöglicht oder indem obligatorische Freigaben eingeholt werden müssen, um Waren umzuschichten.

Inventuren

Das regelmäßige Durchführen von Inventuren ist nötig, um Schwund festzustellen. Eine detaillierte Auflistung der fehlenden Produkte inklusive Seriennummern macht es möglich, die fehlenden Waren zu identifizieren und den Lagerbestand zu korrigieren.

Selbst der Prozess der Inventur, der eigentlich als Kontrolle dienen soll, öffnet eine Tür für unehrliche Mitarbeiter. So könnte er z.B. das Produkt in die eigene Tasche stecken und bei der Inventur als fehlend angeben. An dieser Stelle soll ein Freigabeprozess helfen. So muss eine Freigabe von der Zentrale eingeholt werden, wenn die getätigte Inventur eines Shops zu viele Diskrepanzen aufweist.

Funktionen zur Prävention im Überblick:

- Seriennummertracking
- Nachverfolgung aller Warenbewegungen
- Einlagerung über digitale Lieferscheine
- Freigabe von Shop-to-Shop Transfers
- Freigabe von Inventuren
- Umschichtung von Waren zu anderen Shops erst nach Bestätigung des Erhalts der Ware

Spezialfälle im Telekommunikationsbereich



TELCO SPECIAL

Im Telekommunikationssektor nimmt die Bekämpfung von Missbrauchs- und Betrugsfällen in Retail Stores einen noch höheren Stellenwert ein. Betrachtet man das Aufgabenspektrum eines Mitarbeiters in einem Shop eines Telekommunikationsunternehmens, wird schnell klar, dass hier Betrug und Missbrauch erhebliche Schäden anrichten können.

Im Telekommunikationssektor nimmt die Bekämpfung von Missbrauchs- und Betrugsfällen in Retail Stores einen noch höheren Stellenwert ein. Betrachtet man das Aufgabenspektrum eines Mitarbeiters in einem Shop eines Telekommunikationsunternehmens, wird schnell klar, dass hier Betrug und Missbrauch erhebliche Schäden anrichten können.

Telekommunikationsprodukte sind komplex. Es handelt sich um Pakete aus Produkten und Leistungen. Eine Verkaufstransaktion kann beispielsweise aus einem Telefon verknüpft mit einem Vertrag, einem Tarif und verwandten Leistungen bestehen. Dabei können die Preise von Geräten zwischen den gewählten Tarifen und Services variieren. Zudem löst der Verkäufer Bonuspunkte aus Loyalty Programmen ein, kassiert Beträge aus offenen Rechnungen oder lädt das Prepaid Guthaben des Kunden auf.

Möglichkeiten für Betrug und Missbrauch gäbe es viele: Die Rechnung für den Bekannten unbemerkt

auf bezahlt setzen, das Handyguthaben der Tochter aufladen, Bonuspunkte ohne Verkaufstransaktion gutschreiben, Telefone bei der Bezahlung mit einer falschen Preisliste verknüpfen oder gar den privaten Handel mit dem Aufladen von Prepaid Guthaben organisieren – es gibt nichts, was nicht schon einmal probiert wurde. Um solche Missbrauchs- und Betrugsdelikte zu verhindern und kontrollieren zu können, bietet die NTS Retail Suite eine Reihe von Mechanismen und Sicherheitsstandards.

Nahtlose OSS- und BSS-Anbindung

Eines wird schnell klar: Eine nahtlose Anbindung der Operations Support und Business Support Systeme an das Kassensystem ist absolut notwendig, um jegliche Arten von Missbrauch zu verhindern.

Die NTS Retail Suite ist nahtlos in Ihre Systemlandschaft integriert. Jeder Vorgang, der mit einer Zahlung verknüpft ist, kann nur durch den Erhalt der Zahlung abgeschlossen werden. Will sich ein Kunde beispielsweise entgeltlich ein Service oder einen Dienst freischalten lassen, so wird dieser erst dann aktiviert, wenn die Zahlung elektronisch oder bar stattgefunden hat. Auch, wenn der Kunde seine Te-

lefonrechnung im Shop bezahlen möchte, wird diese erst mit der Zahlung als bezahlt markiert. Da der Geldbestand in der Kassenlade mit dem Eingenommenen übereinstimmen muss, wird jegliche Manipulation ausgeschlossen.

Dem gleichen Prinzip unterliegt das Aufladen von Prepaid Guthaben und Aktivieren von Geschenkkarten. Die NTS Retail Suite bietet eine Plattform für die Integration externer und interner Added Value Services. Diese Integration ermöglicht es, den Erhalt der Bezahlung an das Freischalten der Services zu kop-

peeln. So wird erst nach der Bezahlung der entsprechende eVoucher Code entschlüsselt und auf den Kassenbon gedrukt, eine eTopUp Transaktion durchgeführt oder eine iTunes Geschenkkarte aktiviert. Die Integration mit dem Order Management System stellt sicher, dass die richtigen mit Tarifen und Verträgen verknüpften Produktpreise kassiert werden und die Aktivierung erst nach Erhalt der Zahlung durchgeführt wird. Eine Anbindung an das Loyalty System ermöglicht zudem ein automatisches Gutschreiben und Einlösen von Bonuspunkten ohne Möglichkeiten des Missbrauchs.

NTS Retail

KEY FACTS

NTS Retail entwickelt agile Commerce Software für Telekomanbieter. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Optimierung ihrer Geschäftsumgebung und erreichen damit:

- eine verstärkte Kundenorientierung,
- eine bessere Verkaufperformance und
- minimale operative Kosten.

Seit über 20 Jahren begleiten wir renommierte Telekomunternehmen weltweit bei der Einführung von Lösungen in den Bereichen Customer Engagement, Retail Management und Stock Management. Diese langjährige Erfahrung und das umfassende Branchen Know-how geben unseren Kunden die Sicherheit, dass ihre Retailprojekte erfolgreich umgesetzt werden.

