

Whitepaper

Aktives Monitoring der Filialprozesse im Handel

**Finanzielle Risiken
minimieren.
Effizienz steigern.**



Vorwort

Der Handel sieht sich mit der Herausforderung konfrontiert, die finanziellen Risiken des Filialbetriebs zu reduzieren. Dies lässt sich nur mit einem konsequent aktiven und effizienten Monitoring der Filialprozesse bewältigen. So bewegen sich die Inventurdifferenzen allein in Deutschland, der Schweiz und Österreich seit Jahren im Milliardenbereich.

Die anhaltende massive Kostenexplosion im Wareneinkauf ist ein weiterer Faktor, der den Handel unter Druck setzt. Die vergleichsweise hohe Fluktuation des Filialpersonals, die anhaltend hohen Investitionen in Schulungen sowie die Fokussierung auf Problemidentifikation anstatt auf Prävention kennzeichnen die bisher bedingt erfolgreiche Strategie.

Das wirksamste Mittel, um geschäftskritische Vorgänge in Echtzeit identifizieren zu können, ist die kontinuierliche Überwachung sämtlicher Filialtransaktionen. Erst wenn sich in kürzester Zeit Maßnahmen definieren und einleiten lassen, können finanzielle Risiken (Inventurverluste) minimiert und Prozessschwächen gezielt sowie nachhaltig eliminiert werden. Davon profitiert letztendlich auch die Datenqualität. Dabei ist es wichtig, dass die Lösungen mit den Bestimmungen der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) konform sind.

Inhalt

- 02 Vorwort
- 04 Der filialisierte Handel heute und mittelfristig
- 10 Ein vielversprechender und bewährter Lösungsansatz
- 12 Aktives In-store Monitoring der Prozesse aus der Praxis
- 13 Erfolgreicher Einsatz bei großem deutschen Handelskonzern
- 14 Schwerpunkte von Fujitsu profit protection
- 16 Ein Ausblick in die Zukunft
- 17 Fujitsu – ein kompetenter Partner für den Handel
- 18 Workshop
- 19 Kontakt

Der filialisierte Handel heute und mittelfristig

Es ist kein Geheimnis, dass sich der Handel gerade neu aufstellt. Neue Player am Markt verändern nachhaltig die Art und Weise, wie Kund*innen konsumieren. Dabei unterliegen Veränderungen je nach dem jeweiligen Handelssegment ganz unterschiedlichen Einflüssen.



Der filialisierte Einzelhandel repräsentiert für den Handel seit Jahrzehnten den erfolgreichsten Vertriebsweg. Trotz geringer Margen und steigender Kosten wurde und wird dieser Vertriebsweg in seinen Strukturen nicht in Frage gestellt. Junge Unternehmen hebeln nun diese Strukturen mit schnellen Lieferdiensten (Quick Commerce) und Online-Shops aus und kannibalisieren inzwischen ein beträchtliches Umsatzvolumen des filialisierten Handels. Ein bis ins Detail durchdachter und designer Online-Auftritt überzeugt durch ein einzigartiges Einkaufserlebnis und unterstützt einen schnellen Kaufabschluss. Besonders innovativ und kundenfreundlich sind diese Dienstleistungen, wenn sich Sortimentsangebote dynamisch auf die Kundenbedürfnisse zuschneiden lassen.

Der Handel reagiert auf die multiplen Herausforderungen mit dem Konzept der kassenlosen Filiale. Die hier eingesetzte Technik kann den Einkaufsweg der Kund*innen in der Filiale, ähnlich dem Browserverhalten im Online-Shop, zu Analyse Zwecken transparent machen. Mit der flächendeckenden Einführung dieser Technologien erhalten die Konsument*innen dann in letzter Instanz die völlige Freiheit über Planung, Durchführung und Finalisierung eines Einkaufs. Ihre Interaktionen werden in Echtzeit analysiert und etwaige Potenziale ermittelt. Diese werden ihnen multimedial bereitgestellt und stellen sicher, dass ihr Einkauf komplett und zur vollsten Zufriedenheit aller abgeschlossen wird. Bis solche vollständig kassenlosen Systeme kompromisslos skalierbar sind, dürfte aber noch viel Zeit vergehen. Der filialisierte Handel bereitet den Einsatz dieser Technologien vor, in dem er jetzt die notwendigen IT-Infrastrukturmaßnahmen plant und abschließt.

Bereits heute erhalten Kund*innen schrittweise Zugang zu Serviceleistungen wie etwa Scan-and-Go, die ihnen schon jetzt mehr Autonomie beim Einkaufen ermöglichen. Dabei scannen sie mit ihrem Smartphone oder einem Scanner den Barcode eines Artikels, bevor sie diesen in ihre Einkaufswagen packen. Der Artikel wird dann direkt am Regal gebucht und muss nochmal über einen kurzen Abrechnungsprozess (ggf. am Checkout)

finalisiert werden. Ein direkter Kontakt zum Personal findet in der Regel nicht mehr statt. Im direkten Gespräch bestätigen dabei die allermeisten Händler, dass die Einführung dieser neuen Prozesse mit erheblichen Risiken, insbesondere bei den Inventurdifferenzen, verbunden sind.

Weitere Komfortservices für die Kund*innen sind Click-and-Collect sowie die Direktbelieferung aus den Filialen heraus, die im Unterhalt vergleichsweise teuer sind. Zwar lassen sich damit bestimmte Verluste abfedern. So lässt sich zum Beispiel verhindern, dass Kund*innen dem Filialhandel komplett abschwören und ausschließlich auf Angebote der Online-Giganten umsteigen. Auch lässt sich damit Diebstahl in den Filialen vermeiden sowie die Warenkorbgröße erweitern, etwa wenn bestimmte Artikel nach Hause geliefert werden. Eine komplette Risikominimierung stellen sie jedoch auch nicht dar. Denn gleichzeitig entstehen andere finanzielle Gefahren. So muss beispielsweise jederzeit sichergestellt sein, dass die Ware, insbesondere Produkte der Frische und Ultrafrische, die geliefert oder vorkommissioniert wird, immer in bestmöglicher Qualität an die Kund*innen übergeben wird.

Alle Neuerungen und Services tragen aktuell in überschaubarem Maße zum Gesamtumsatz in den Filialen bei. Trotzdem werden sie sich in der aktuellen oder einer weiterentwickelten Form in den Filialen manifestieren. Letztendlich wird sich der Einsatz von Kassenpersonal deutlich reduzieren. Zudem werden derzeit gängige Zahlungsarten und -methoden immer mehr ersetzt: Kryptowährungen wie der Bitcoin beispielsweise waren noch bis vor zwei Jahren überhaupt keine Alternative zur klassischen Zahlungstransaktion. Inzwischen werden Kryptowährungen von ausgewählten Händlern als Zahlungsmittel bereits akzeptiert. Und das nicht ohne Grund: Jeder Bitcoin beinhaltet in seinem Code die komplette Zahlungshistorie. Diese kann in Zukunft auf besondere Anweisung hin während des Zahlungsvorgangs auf Auffälligkeiten überprüft werden. Diese Überprüfung kann beispielsweise Geldwäsche verhindern.

Inventurdifferenzen sind die Kennzahl, die seit jeher und auch in Zukunft eine der größten Herausforderungen des Handels war und bleiben wird.

Der filialisierte Handel wird trotz aller Veränderungen auch in Zukunft einen wesentlichen, allerdings nach Branche unterschiedlichen Beitrag zum Gesamtumsatz leisten. Daher sollten schon jetzt Lösungen, die aktuell für das Monitoring der Filialprozesse eingesetzt werden, auf Ihre Zukunftstauglichkeit hin geprüft werden. Ein Unternehmen, das heute noch verschiedenste Systeme mit multiplen, unterschiedlich aufgebauten Berichtslogiken nutzt, sollte die Wirtschaftlichkeit dieser Altsysteme ernsthaft hinterfragen.

Inventurdifferenzen – aktuelle Studien

Laut der Studie „Inventurdifferenzen 2022“ des EHI Retail Institute bezifferte sich der Schaden durch Inventurverluste im deutschen Einzelhandel im Jahr 2021 auf 4,1 Milliarden Euro. Der Lebensmittelsektor etwa verlor dadurch durchschnittlich rund 0,5 Prozent seines Gesamtumsatzes. Auch die Bau- und Heimwerkermärkte sowie Modefachgeschäfte verzeichneten entsprechende Inventurverluste. Dabei betrug der Anteil der Einbußen durch vorsätzliches Handeln seitens der Kundschaft, Beschäftigten, Lieferanten und Servicekräfte rund 3,23 Milliarden Euro. Kein Wunder also, dass es der Handel als notwendig erachtet, in präventive Gegenmaßnahmen zu investieren.

Vielfältige Ursachen für Unregelmäßigkeiten

Es gibt verschiedenste Arten von Unregelmäßigkeiten in Filialprozessen, aus denen finanzielle Risiken resultieren. Neben Diebstahl ist eine Vielzahl weiterer Vorgänge im täglichen Business an der Tagesordnung, die auf einem bewussten oder unbewussten Aufmerksamkeitsdefizit basieren. Hier fehlt es den Beschäftigten meist an entsprechenden Schulungen. Zudem gibt es Probleme durch vorsätzliches oder fahrlässiges Handeln von Mitarbeiter*innen, externen Dienstleistungsunternehmen oder durch mangelhafte Anlieferprozesse.

Zu den Unregelmäßigkeiten zählen beispielsweise nicht oder fehlerhaft an der Scanner-Kasse erfasste Artikel, auffällige Buchungen von Leergut, Retouren sowie die fehlende Abrechnung von Bons, die an der Bedientheke (Frischfleisch, Käse, Fisch) generiert werden. Weiteres Potenzial bieten Stornierungen von oder innerhalb von Kassensbons sowie Preiskorrekturen oder Rabattierungen an der Kasse.

Dabei betrifft das Risiko nicht alle Produktgruppen gleichermaßen. Typisch auffällige Produktgruppen, die ein besonders hohes finanzielles Risiko bergen, sind Tabakwaren, alkoholische Getränke, Kosmetikprodukte und hochpreisige Non-Food-Artikel. Häufige

Fehlerquellen sind zudem falsche Buchungen oder Stornierungen von Geschenk- oder Guthabekarten sowie problematische Warengruppen-Buchungen, die zu einem finanziellen Schaden führen. Dazu kommen weitere Risikofaktoren wie die Nichteinhaltung von präventiven Maßnahmen: Statistisch gesehen geschehen die meisten Überfälle auf den Einzelhandel in den letzten beiden Stunden vor Geschäftsschließung, also dann, wenn die Kassenladen in der Regel gut gefüllt sind. Eine konsequente, täglich rechtzeitige Reduzierung der Bargeldmengen in den Kassenladen verringert das finanzielle Risiko.

Neue Kassiermethoden erfordern erweiterte Prüfmechanismen

Sowohl die Revision als auch der Vertrieb sehen sich mit zahlreichen weiteren Herausforderungen konfrontiert, dazu zählt die starke Expansion vieler Handelskonzerne und der daraus resultierende Wettbewerb. Hinzu kommen neue Kassiermethoden und -technologien (siehe Kasten) sowie Geschäftslogiken, die der Handel schrittweise einführt. Auch die neuen Kassiermethoden müssen auf Unregelmäßigkeiten hin überprüfbar sein. Mit der Einführung der Scan-and-Go-Technologie rücken die Verbraucher*innen dabei stärker in den Fokus. Die konsequente und trotzdem vertrauensvolle Prüfung geht bei diesen Technologien einen deutlichen Schritt über eine reine Transaktionsanalyse hinaus. An ihre Stelle tritt eine eventbasierte Prüfung. Sie nutzt unterschiedliche Sensorinformationen, um Transaktionen und Nicht-Transaktionen im Gesamtkontext zu bewerten und gegebenenfalls zu handeln, bevor die Kund*innen die Filiale verlassen.

Plattform für komplexe Herausforderungen

Sowohl die Revision als auch der Vertrieb fordern eine Plattform, mit der sie die Komplexität der beschriebenen Herausforderungen reduzieren können. Darüber hinaus muss die Plattform die vom Konzernmanagement häufig geforderte schnellere Bewertung sämtlicher Filialprozesse bei

gleicher Personalstärke zuverlässig unterstützen.

Aufgrund neuer regulatorischer Anforderungen des Datenschutzes, wie beispielsweise der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), stellen Altsysteme ein besonders hohes finanzielles Geschäftsrisiko dar. Denn diese können erfahrungsgemäß die hohen Anforderungen nicht erfüllen. So kann ein Verstoß gegen die DSGVO mit bis zu drei Prozent des Jahresumsatzes geahndet werden. Der zusätzliche Imageschaden durch Medien und soziale Netzwerke ist dabei gar nicht kalkulierbar. Aus diesem Grund müssen die Plattformen hinsichtlich notwendiger Datenanalysen konsequent an den strengen Richtlinien der EU ausgerichtet sein. Dies ist mit einem nicht zu unterschätzenden Aufwand verbunden und setzt neueste Technologien voraus.

Um finanzielle Risiken (wie etwa Inventurverluste oder Leergut-Transaktionen) erfolgreich einzudämmen, müssen Revisoren, aber auch Filial- sowie Regionalleiter mehr Transparenz über die Vorgänge in den Filialen erhalten. Das bedeutet eine kontinuierliche und flächendeckende Evaluierung der Transaktionen. Dies ist essenziell, um zeitnah geschäftsschädigende von geschäftskritischen Trans-

Zu neuen Kassiermethoden zählen:

- **Self-Check-Out (SCO):** eigenständiges Scannen von Waren durch den Kunden an der Kasse
- **Scan-and-Go:** kontinuierliches Scannen während des Einkaufs; in Deutschland ist diese Methode häufig von Check-out-Prozessen an separaten Kassenterminals begleitet
- **Click-and-Collect:** Bestellung eines Produktes im Internet und spätere Abholung im stationären Geschäft
- **Direktbelieferung:** Diese erfolgt entweder aus dem Dark Store oder direkt aus der Filiale.

aktionen zu unterscheiden. Nur so lässt sich ein Folgeschaden durch kürzeste Reaktionszeiten abwenden. Erst eine Plattform, welche die komplexen Zusammenhänge aus den Transaktionen auf einfache und intuitive Art für die Anwender bereitstellt, sichert höchste Effizienz und ermöglicht ein rasches Eingreifen. Zudem wird verhindert, dass sich nach dem Schneeballeffekt immer höhere finanzielle Risiken auftürmen. Jeden Tag fallen in den Filialen Millionen von monetären und technischen Transaktionen an. Durch den kontinuierlichen Zugriff auf daraus resultierende, geschäftskritische Vorfälle können Anwendende proaktiv und präventiv handeln. Des Weiteren müssen die Transaktionen mit allen verfügbaren Details in Klartext angereichert werden. Solche Detailinformationen sind zum Beispiel

- Gründe, warum eine Retouren- oder Rabatttransaktion durchgeführt wurde;
- Auffälligkeiten auf einem Kassenbon, etwa wenn auf einer Bon-Zeile Transaktionstypen in wiederkehrender Höhe auftreten oder ein Kassenbon außerhalb der Öffnungs- oder Arbeitszeiten erstellt wurde;
- Transaktionen, die vor oder nach einem geschäftskritischen Vorfall erstellt wurden, um zu prüfen, ob sie ebenfalls auffällig sind.

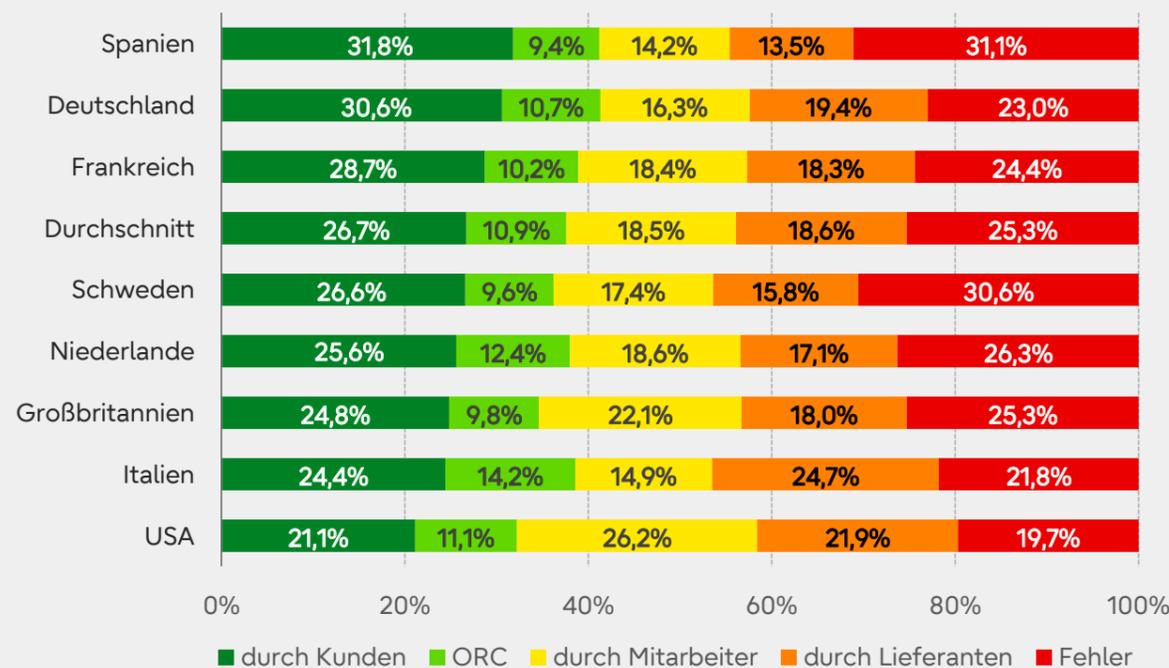
Durch die ganzheitliche Bereitstellung von Daten können Verantwortliche in kürzester Zeit effektive Maßnahmen ableiten und umsetzen. Erforderlich ist, dass sich Prüf-routinen in kürzester Zeit flexibel und individuell anpassen lassen. Ziel ist es, vor allem Unregelmäßigkeiten deutlich schneller auf Wiederholung hin überprüfen zu können und Ursachen sowie Verursacher herauszufinden. So lassen sich alle Filialprozesse effizient gegen Verluste absichern und in Folge der Schaden für die Handelskonzerne minimieren.

Im Ergebnis wird dadurch auch die Prozess- und Datenqualität in den Filialen auf eine neue Stufe gehoben.

Moderne Schulungskonzepte gefragt

Der Handel investiert jedes Jahr bis zu siebenstelligen Euro-Beträge in die Schulung seiner Mitarbeitenden. Dabei sollte er darauf achten, dass die Weiterbildungen auf tatsächlich erkannten Fällen von Prozessschwäche basieren, und diese konsequent zum Schulungsgegenstand machen. Die Inventurdifferenzen weisen hier ein Potenzial aus, das der Handel vielfach nicht vollständig hebt. Jeder Zeitverzug birgt die Gefahr von zusätzlichen Kosten. Diese wären im Einzelfall möglicherweise zu vernachlässigen. Dennoch zeigen die hohen Investitionen in Schulungen, dass es sich hierbei nicht um Einzelfälle handeln kann. Gefordert ist daher ein modernes Schulungsmanagement, das sich an tatsächlichen Prozessschwächen und Inventurdifferenzen orientiert.

Diebstahlursachen bei Händlern in Europa und den USA 2019



Die Grafik verdeutlicht die Ursachen von Verlusten des Handels in den USA und Europa. Quelle: Centre of Retail Research, U.K. ORC = Organized Retail Crime



Ein vielversprechender und bewährter Lösungsansatz

Um alle diese Anforderungen erfolgreich abzudecken, bedarf es eines ganzheitlichen und durchdachten Lösungsansatzes wie etwa Fujitsu profit protection. Damit lässt sich ein durchgängiges und lückenloses Monitoring aller Filialprozesse realisieren.

Mit Fujitsu profit protection sind Händler in der Lage, sämtliche Transaktionen zu überwachen. Dazu zählen alle Verkaufs- und Kassentransaktionen einschließlich Bargeschäft, Waagen-Transaktionen an der Servicetheke, Prozesse rund um die Bargeldver- und -entsorgung, Preis- und Warenabschriften, die Verwaltung der Artikelbestände und vieles mehr.

Modernste Visualisierungsmethoden, etwa Dashboards und Grafiken, erlauben einen intuitiven Zugriff auf zeitkritische Szenarien. Durch einen einheitlichen Meldungsworkflow stellen sie sämtliche auffälligen Transaktionen an zentraler Stelle bereit. Das Dashboard liefert agile Analysen zur verlässlichen Identifikation von Strukturen, die auf vorsätzliches Handeln hinweisen. Auch Zusammenhänge über mehrere Transaktionen hinweg lassen sich damit zielsicher erkennen und bewerten. Tritt wiederholt verdächtiges, geschäftskritisches Verhalten einzelner Personen auf, kann dies ebenfalls über das Dashboard schnell und eindeutig zugeordnet werden.

Bestandteil des Lösungsansatzes ist darüber hinaus eine sogenannte Smart Report Engine. Mit ihr lässt sich eine Vielzahl verdächtiger Vorgänge in den Filialprozessen gezielt identifizieren. Zu solchen verdächtigen Filialprozessen zählen sowohl auffällige, singuläre Zeilentransaktionen als auch mehrere ähnliche oder gleiche Transaktionen, die auf einem oder mehreren Kassensbons auftreten. Überdies erkennt das Tool Kassensbons und Transaktionen, die in einem bestimmten zeitlichen Gesamtzusammenhang entstehen – beispielsweise außerhalb der Ladenöffnung oder der regulären Arbeitszeiten oder direkt nach einem Log-in oder vor einem Log-out. Das System identifiziert automatisch, ob auffällige Transaktionen einmalig oder in vordefinierten Frequenzen auftreten. Auch auffällige Grundmuster in Kassensbons wie etwa Unverhältnismäßigkeiten lassen sich zuverlässig aufdecken. Ein weiterer Punkt ist die Sicherung der Verfügbarkeit von Promotion-Ware oder knappen Artikeln. Denn die Abgabe soll hier nur in haushaltsüblichen Mengen erfolgen, was die Kundenzufrieden-

heit steigert. Dabei zeichnet sich das Tool durch einen Self-Service-Ansatz aus: So können autorisierte Benutzer Regelwerke in eigener Regie anpassen. Die Smart Report Engine erlaubt darüber hinaus, neue Prüfroutinen zu etablieren und Schwellwerte in Echtzeit auf Relevanz und Logik zu prüfen.

Vorteile für den Handel:

- Grundlegender Ansatz, um finanziellen Risiken jeder Art aktiv entgegenzuwirken und Schäden konsequent vorzubeugen
- Rückwirkende Betrachtung und Identifikation von Faktoren, die für bereits entstandene Schäden durch Inventurdifferenzen verantwortlich sind
- Entwicklung effektiver Präventivmaßnahmen durch die präzise Ermittlung der Ursachen und somit Vermeidung künftiger Inventurverluste
- Aufdecken von Schwachstellen in den Workflows mittels Root-Cause-Analyse
- Nachhaltige Steigerung der Prozessqualität in den Filialen
- Exakte Identifikation inkonsistenter Daten sowie der entsprechenden Ursachen
- Entscheidende Verbesserung der Datenqualität in den Handelsunternehmen

Aktives In-store Monitoring der Prozesse aus der Praxis

Fujitsu profit protection kommt im Handel inzwischen weltweit zum Einsatz. Als zentrale Instanz stellt die Lösung dem Anwendenden alle relevanten Informationen zentral zur Verfügung.

Die Anzahl der Filialen, die kontinuierlich hinsichtlich finanzieller Risiken und Prozess Compliance mit Fujitsu profit protection überprüft werden, wächst stetig und erreicht inzwischen ein Volumen im mittleren 4-stelligen Bereich. Dabei zählen das Store Operations Management/der Vertrieb (Vertriebsleitung, Regionalmanager, Filialleitung), die Revision und/oder das „Profit Protection“-Team zu den typischen Anwendenden. Insbesondere der Zugriff durch die Filialleitung auf Fujitsu profit protection erlaubt eine tatsächlich aktive Prävention. Auffälligkeiten, die profit protection an die Filialleitung meldet, ermöglichen es, ohne Umwege und unverzüglich auf der Fläche zu handeln. Fujitsu profit protection minimiert die Latenz, die erfahrungsgemäß zwischen Meldung sowie anschließender Prüfung eines geschäftskritischen Vorfalles und in Folge der Ableitung der geeigneten Maßnahme liegt. Damit legt die Lösung die Grundlage, wiederholtes disruptives Verhalten zu unterbinden. Die Voraussetzung hierzu liefert die Plattformlogik der Lösung sowie ihre intuitive User Experience (UX). Sie sind der wesentliche

Faktor, um die Filialleitung aktiv zur Sicherung der Prozesskonformität und der Reduktion von Verlusten mit einzubinden. Ein Mitarbeitender kann erfahrungsgemäß nach ein bis zwei Stunden Training selbstständig durch die Plattform navigieren, Prozessauffälligkeiten zuverlässig bewerten und entsprechende Maßnahmen einleiten. Fujitsu profit protection erreichte bei allen Installationen von Anfang an eine hohe Akzeptanz und viel Lob durch die Anwendenden. Dieser außergewöhnlich hohe und rasche Zuspruch ist der wichtigste Faktor, um effizient und schnell die Einhaltung der vorgeschriebenen Routinen zu garantieren. Handelsunternehmen bestätigen, dass allein durch das Aufdecken und Vermeiden von finanziellen Risiken ein ROI in weniger als einem Jahr nach der Einführung erreicht wird. Fujitsu profit protection wird im Handel eingesetzt, um in den gesamten Filialprozessen aktiv dolose Handlungen, aber auch Prozessschwächen zu identifizieren bzw. aufzudecken. Diese Faktoren erlauben es, trotz Kostensteigerungen und schwindender Margen, einen bedeutenden Wettbewerbsvorteil zu sichern.

Erfolgreicher Einsatz bei großem deutschen Handelskonzern

Ein weltweit agierender Lebensmittelhändler aus Deutschland setzt Fujitsu profit protection bereits erfolgreich ein. Sein Fazit:

- **Signifikant für den Projekterfolg und die Einhaltung des Zeitplans im weltweiten Rollout war die fachübergreifende Beratung.**
- **Kontinuierliche Beratung und Unterstützung während des Rollouts mit kurzen Reaktionszeiten ermöglichen eine agile Feinjustierung der Plattformlogiken.**
- **Regeln, die gemeinsam mit Fujitsu definiert und abgestimmt wurden, können eigenständig und unternehmensintern angepasst werden. Kundenspezifische Konfigurationen können autark durchgeführt werden.**
- **Zur Qualitätssicherung der Filialprozesse wird Fujitsu profit protection weltweit ausgerollt.**
- **Eine intuitive Benutzeroberfläche vereinfacht die Schulung neuer Nutzer*innen.**
- **Fujitsu profit protection vereint unterschiedliche Informationen aus verschiedenen Datenquellen und bietet dem Nutzenden eine anwendungsübergreifende Analyse.**
- **Die automatisierte Filterung auffälliger Transaktionen führt zu einer effizienten Transaktionsprüfung und erlaubt das Ableiten von Maßnahmen.**

Schwerpunkte von Fujitsu profit protection:

Optimierung der Schulungsmaßnahmen

Schulungsbedarf wird gezielter und problemgenau identifiziert. Dies erlaubt eine optimierte Allokation der Schulungsbudgets, die ein wesentlicher Kostentreiber des Handels sind.

Steigerung der Prozessqualität und -effizienz

Produktgenaue Ursachen-Wirkungs-Analysen bei erhöhten Inventurdifferenzen führen zur Eingrenzung der ursächlichen Faktoren in kürzester Zeit.

Reduktion von Inventurdifferenzen

Filialprozesse werden auf Basis der Erkenntnis aus Transaktionen, die entweder als geschäftskritisch oder als geschäftsschädigend eingestuft wurden, nachgeschärft. Beispiel: Bei der Abrechnung des Leerguts kann hier ein signifikant hohes Potential identifiziert werden, das zu Anpassungen führt.

Schnelles Dekodieren von dolosen Handlungen

Geschäftsschädigendes Verhalten lässt sich samt vorhandener Langfristeffekte schnell identifizieren und bewerten. Hier werden neben den Kassentransaktionen auch Waagenbons, die an Servicetheken oder Frischetheken erstellt und nicht an der Kasse verbucht wurden, überprüft. Sind Videoinstallationen vorhanden, so ergänzt der transaktionsgenaue Abruf von Videosequenzen in der Plattform die Beweispflicht.

Reduktion der finanziellen Risiken bei kriminellen Übergriffen

Aktives Monitoring der Geldflüsse, z. B. zur Sicherung der rechtzeitigen Bargeldabschöpfung vor risikoreichen Zeitabschnitten, vermindert das Ausfallpotenzial bei Übergriffen.

Steigerung der Datenqualität

Identifikation und Reduktion von Situationen/Produkten, die eine besonders häufige PLU-Buchung oder manuelle Eingabe an der Kasse erfordern.

Verminderung der finanziellen Risiken, die mit GDPR/DSGVO einhergehen

Gemeinsam mit einem Handelspartner und den Datenschutzbehörden wurde eine kompatible Logik entwickelt, die das finanzielle Risiko minimiert, welches bei der Nichtbeachtung von Regeln entstehen kann.

Ein Ausblick in die Zukunft

In Zukunft werden Kund*innen vermehrt den Scan- und Bezahlprozess autonom durchführen können. Was bedeutet dies für die Filialprozesse? Wie kann künstliche Intelligenz beim Erkennen von Auffälligkeiten an der Kasse unterstützen?

Kund*innen werden in Zukunft vermehrt den Scan- und Bezahlprozess autonom durchführen können. Um die Qualität dieser Prozesse, auch im Sinne der Kund*innen, sicherzustellen, werden zum Beispiel Videoinformationen und Sensorinformationen in der Analyse und Interpretation von Transaktionsdaten eine wichtige Rolle spielen. Fujitsu gehört zu den Marktführern in der Entwicklung von AI/KI-Lösungen. Diese Erfahrungen fließen schrittweise in die Weiterentwicklung von Fujitsu profit

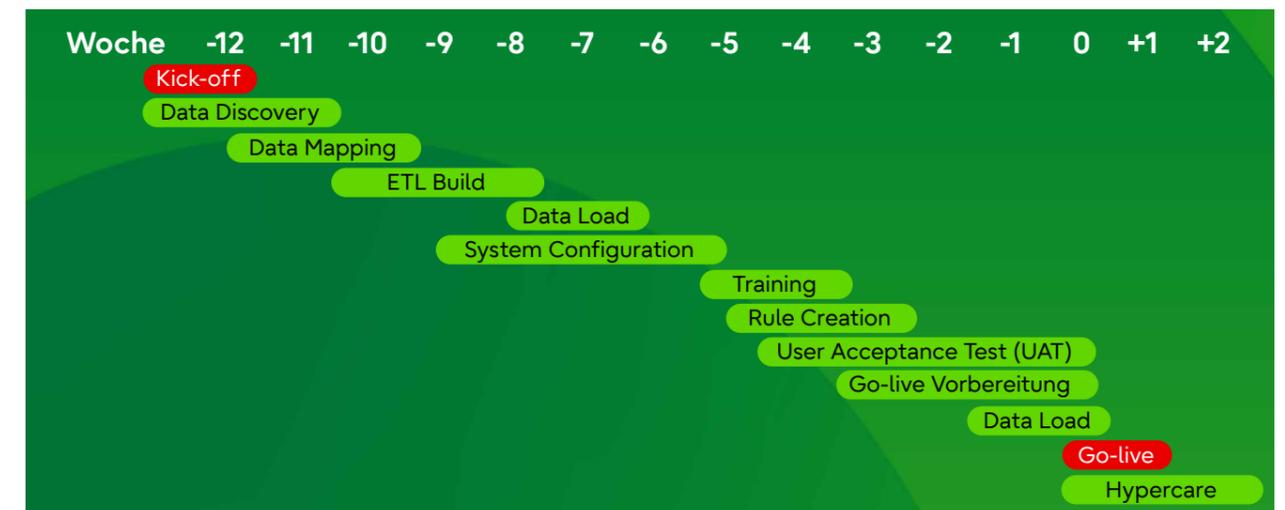
protection ein. Mit der proprietären Technologie Fujitsu merge & match lassen sich mittelfristig sowohl Sensordaten, die bei mobilem Scanning (Scan-and-Go) anfallen, Videodaten von Kameras im Check-out als auch Transaktionsdaten bei der Identifikation von auffälligem Verhalten berücksichtigen. Im direkten Abgleich der Informationen aus Videostream und Transaktion ermittelt Fujitsu profit protection ein auffälliges Verhalten der Kund*innen an den SCOs oder beim Scan-and-Go und informiert das Personal. Dieses kann unmittelbare „Soft-Interventionen“ starten und den Kaufenden auf kleinere Fehler aufmerksam machen. Hierzu werden neben den klassischen Transaktionen durch Fujitsu profit protection vor allem Events ausgewertet. Darüber hinaus werden schrittweise weitere Transaktionskomponenten, z. B. aus den Verteilzentren oder Lieferinformationen, berücksichtigt und ausgewertet. Gerade die Verteilzentren und die logistischen Prozesse sind weltweit im Schnitt für 18,6 Prozent (Centre of Retail Research, U.K.) der Verluste des Handels verantwortlich. Sie entstehen zum Beispiel durch fehlerhafte Kommissionierung (Unterschlagung) von Ware, Beschädigung von Produkten oder dem Abhandenkommen von Ware im Rahmen des Lieferprozesses.

Fujitsu und Fujitsu profit protection

Kompetenz und Partnerschaft für den Handel

- Fujitsu bietet dem Handel bereits seit 2005 durchdachte Lösungen, die den Fokus auf die Identifikation von auffälligen Transaktionen an der Kasse legen.
- Seit 2019 erlaubt Fujitsu profit protection im Rahmen eines kompletten Redesigns der Plattform das Monitoring aller Filialprozesse (Kassentransaktionen, Backoffice, Cash Management, Abschriften, Anlieferungen, etc.).
- Seit 2021 steht Fujitsu profit protection sowohl lokal als auch on demand, per Cloud oder als gehosteter Cloudservice zur Verfügung.
- Voraussichtlich im Laufe von 2023 wird Fujitsu profit protection als hybrides Angebot bereitstehen. Somit lassen sich Computer Vision (AI)-Logiken, die lokal in den Filialen installiert werden, an die zentrale Fujitsu profit-protection-Plattform anbinden.
- Das „profit-protection“-Kompetenz-Team steuert von Deutschland aus mit seinem profunden, langjährigen Know-how die weltweiten Aktivitäten.
- Das Projekt-Setup entspricht der von Fujitsu empfohlenen Vorgehensweise für ein Projekt, das innerhalb der Phasen schrittweise und qualitativ hochwertig umgesetzt wird.

Fujitsu profit protection – Standard-Projektablauf



Workshop - 1 Tag:

„Filialprozesse smart monitoren und managen“

Führen Sie mit uns gemeinsam eine Potentialanalyse Ihrer Filialprozesse durch und lassen Sie uns die kurz, mittel und langfristigen Möglichkeiten aufzeigen, diese dauerhaft gegen finanzielle Risiken abzusichern. Der Workshop umfasst:

- **360° Analyse der Kundentouchpoints**
- Gruppierung der **Filialprozesse** und deren **Risiken**
- Bewertung von **Lösungskomponenten** zur Reduktion von Risiken in den Filialen:
 - **Fujitsu profit protection**: Reduktion von geschäftskritischen Transaktionen der Mitarbeitenden
 - **ComputerVision@POS**: Reduktion von auffälligem Kundenverhalten am POS
 - **Supply2POS**: Reduktion von Lieferrisiken (Distributionszentren / Lieferweg)
 - **Verwurf@POS**: Gezielte Reduktion von Kosten und Abschriften
- **Priorisierung** der Komponenten
- **Business-Case-Betrachtung** je Komponente



Melden Sie sich hier an:
rethink.retail@fujitsu.com

FUJITSU

Wir haben Ihr Interesse geweckt und Sie möchten eine individuelle Beratung zum Thema Fujitsu profit protection?

Dann kontaktieren Sie uns:

 rethink.retail@fujitsu.com

Oder besuchen Sie uns auf unserer Webseite:



<https://www.fujitsu.com/de/services/application-services/...sap...>

Fujitsu

Fujitsu Services GmbH
Telefon: 00800 37210000
Website: [fujitsu.com/de](https://www.fujitsu.com/de)

© 2023 Fujitsu Services GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Fujitsu und das Fujitsu Logo sind eingetragene Warenzeichen von Fujitsu Limited und sind weltweit in vielen Ländern registriert. Andere, in diesem Dokument erwähnte Produkt-, Service- und Firmennamen, können Marken von Fujitsu oder anderen Unternehmen sein. Dieses Dokument ist zum Zeitpunkt der Veröffentlichung aktuell und kann von Fujitsu ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Dieses Material dient ausschließlich zu Informationszwecken; Fujitsu übernimmt keine Haftung in Zusammenhang mit der Verwendung der darin enthaltenen Informationen. Wir behalten uns das Recht vor, Lieferoptionen zu ändern oder technische Anpassungen vorzunehmen.