Die Sicherheit immer im Blick

AXIS Communications begrüßte in ihren Räumlichkeiten in München Ismaning Medienvertreter und Handelsexperten zu einem Round-Table Gespräch, um alle Fragen rund um das Thema Sicherheit und Diebstahlprävention im Handel zu diskutieren.

Als Grundlage für den Meinungsaustausch diente eine im Auftrag von AXIS Communications durchgeführte Umfrage des EHI zum Thema „Einsatz und Nutzung von CCTV im Einzelhandel“. Als Experte zu allen Fragestellungen rund um die Ergebnisse dieser Studie war Frank Horst, Leiter des Forschungsbereichs Inventurdifferenzen und Sicherheit, beim Round-Table vor Ort. Für alle, die nicht jeden Tag mit Sicherheitsfragen im Handel konfrontiert sind: CCTV steht für das englische „Closed Circuit Television“, was nichts anderes heißt als Videoüberwachungsanlage. Weitere Gesprächsteilnehmer waren die Gastgeber von AXIS Communications, Ralph Siegfried (Business Development Manager Retail) und Silke Stumvoll (PR Manager), und André Hanekamp, Prokurist bei Edeka Lustfeld, der wertvolle Erkenntnisse aus der Praxis beisteuern konnte.

Die Studie des EHI zur Nutzung von Videoüberwachungssystemen im Handel wurde 2015 bereits zum dritten Mal im Auftrag von AXIS durchgeführt. Befragt wurden insgesamt 89 Einzelhändler in Deutschland aus unterschiedlichen Branchen, angeführt von Unternehmen aus dem Textilhandel (inklusive Bekleidung, Schuh- und Lederwaren) und dem LEH sowie aus den Bereichen Baumarkt/DIY, Möbel, Einrichten und Elektronik.

Die Zahl der Delikte ist unverändert hoch

Ladendiebstahl ist per Gesetzbuch eine Straftat. Wirft man einen Blick auf die Ladendiebstahlstatistik in Deutschland, so sind die Ergebnisse der dazu durchgeführten EHI-Studie „Inventurdifferenzen 2015“ eindeutig – die Zahl der Delikte ist unverändert hoch: Der Handel verliert durch Inventurdifferenzen – bewertet zu Verkaufspreisen – im Durchschnitt 1,0 Prozent seines Umsatzes. Dies entspricht einem zu beziffernden Wertverlust von 3,9 Milliarden Euro. Davon entfallen 3,3 Milliarden Euro auf Warendiebstähle von Kunden, eigenen Mitarbeitern und Lieferanten oder Servicepersonal. Besonders im Fokus der Ladendiebe stehen Drogeriemärkte, Baumärkte und Teile des Bekleidungshandels.

Hinter den 3,3 Mrd. Euro an Warendiebstählen steht eine hohe Anzahl an Einzeldelikten, die schon seit längerem die Kapazitäten der Polizei belastet. Wie die SZ im April dieses Jahres berichtete, hat die Polizeigewerkschaft GdP Alarm geschlagen: Derzeit „ersaufen Beamte in Routinearbeit“, so ein Sprecher der Gewerkschafter. Die GdP aus dem Westen warf daher jetzt die Idee in den Raum, bestimmte Delikte, die momentan als Straftaten gelten, nur noch als Ordnungswidrigkeiten zu verfolgen. Ordnungsämter könnten in diesen Fällen Bußgelder verhängen. In den genannten Fällen müssten sie zum Beispiel die Beschuldigten nicht mehr vernehmen, die Bearbeitung wäre weniger komplex und die verhängten Bußgelder würden die Täter unmittelbarer und empfindlicher treffen. EHI-Experte Frank Horst hält die Bagatellisierung

„Die Reduzierung der Gesamtkosten ist aktuell einer der ausschlaggebenden Gründe, in ein IP-Videosicherheitssystem zu investieren.“

Ralph Siegfried von AXIS Communications

von Ladendiebstählen generell für problematisch und in der Gesamtbetrachtung der Situation für ein falsches Signal an die Gesellschaft.

Videoüberwachung ist auch 2015 führendes Instrument zur Diebstahlprävention

Wie die skizzierte Situation zeigt, sind die Händler überwiegend selbst gefordert, Maßnahmen gegen Warendiebstähle zu ergreifen, um der Gefahr nicht tatenlos zuzusehen. Videoüberwachung ist daher auch 2015 das führende Instrument zur Diebstahlprävention und wird es in der nahen Zukunft wohl erst einmal bleiben. Dies bestätigte in der Diskussion auch André Hanekamp von Edeka Lustfeld und fügte gleichzeitig hinzu, dass die Zunahme der Bandenkriminalität bei Ladendiebstählen Händlern schwer zu schaffen mache. Die Banden gehen dabei äußerst strukturiert vor, wie es der Edeka-Prokurist selbst schon erlebte: So treten teilweise Teams aus vier bis fünf Mitgliedern auf, die ein Geschäft innerhalb weniger Minuten bestehlen. Die Banden haben teilweise richtige Einkaufslisten mit und gehen sehr gezielt vor. Besonders betroffen ist der Textilhandel.

Händler befürchten Anstieg des organisierten Ladendiebstahls

Während die Gesamtsumme der polizeilich erfassten einfachen Diebstähle im Vergleich zum Vorjahr um 2,6 Prozent gestiegen ist, nahmen die angezeigten schweren Ladendiebstähle im selben Zeitraum um nicht weniger als 12,7 Prozent zu. Die in der EHI-Studie befragten Händler äußerten sich dazu übereinstimmend, dass sie einen weiteren Anstieg vor allem des professionell organisierten Ladendiebstahls im Sinne von Bandendiebstählen und gewerbsmäßigen Diebstählen befürchten. Daher rüstet sich der Handel für den Kampf gegen den Ladendiebstahl, viele davon mit Videoüberwachungssystemen (CCTV).

Aufklären, verhindern – oder beides?

Doch was ist nun mit IP-Kameras? Können sie Verbrechen verhindern? Wie helfen sie dem Einzelhändler, seine Mitarbeiter, Waren und sein Geschäft zu schützen? Immer wieder hört man das Vorurteil, dass Kameras einen Raubzug von organisierten Banden nicht verhindern können. Denn wer es sich vorgenommen hat, in Supermarkt X diverse Produkte zu stehlen, wird sich von Sicherheitskameras nicht abhalten lassen. Doch dies ist nur die halbe Wahrheit. Denn Kameras bieten hier unterschiedliche Lösungsansätze. Laut Erfahrung von Frank Horst (EHI) und André Hanekamp (Edeka) sind die meisten Ladendiebe Mehrfachtäter. Daher ist die forensische Aufarbeitung von Entwendungen (wer hat was, wann gestohlen) wichtig, um wiederholte Diebstähle zu

INPRINT
INDUSTRIAL PRINT SHOW

DIE FACHMESSE FÜR INDUSTRIELLE DRUCKTECHNOLOGIE

WWW.INPRINTSHOW.COM

SPEZIALDRUCK • SIEBDRUCK • DIGITALDRUCK
INKJET-DRUCK • 3D-DRUCK

FUNKTIONALER UND DEKORATIVER DRUCK AUF METALL, KUNSTSTOFF, FOLIE, TEXTIL, GLAS, KERAMIK, HOLZ UND VERPACKUNGEN

10.–12. NOV. 2015
MESSE MÜNCHEN
HALLE A6, EINGANG OST
PARALLEL ZUR PRODUCTRONICA

PARTNER/SPONSOREN

AGFA · Diamond · enches DUBUIT · Fraunhofer IFAM · GEW engineering UV · HEIDELBERG · HINTERKOPF · IMI EUROPE · IT Systems · jetset · KUEI · machines DUBUIT · Marabu · Mimaki · RICOH imagine. change. · SENSIENT · thepackhub · VERBAND DRUCK MEDIEN BAYERN · XAAR

VERANSTALTER: FM BROOKS, TEIL DER MACK BROOKS EXHIBITIONS GROUP

verhindern. Dank guter Bildqualität von IP-Kameras können die Täter identifiziert und beim nächsten Versuch auf frischer Tat ertappt werden. André Hanekamp beschreibt den Vorgang folgendermaßen: Kameras zeichnen den ersten Raubzug auf und die Bilder der Täter werden anschließend an die Mitarbeiter ausgegeben, so dass die Täter bei einem zweiten Versuch sofort erkannt werden. So können schon vor dem Diebstahl Maßnahmen ergriffen werden. André Hanekamp zeigt sich zudem überzeugt, dass es in einschlägigen Kreisen schnell bekannt wird, welches Geschäft umfangreich und welches eher dürftig abgesichert ist. Nicht umsonst heißt es: Gelegenheit macht Diebe.

Ein gutes Videoüberwachungssystem liefert verwertbare Beweismittel

Eine zweite Ebene, um Diebstähle zu verhindern, bieten immer intelligentere Kameras. Mit einer Videoanalyse-Software zur Gegenlauferkennung ausgestattet, bemerkt die Lösung, wenn Kunden das Geschäft durch den offenen Eingang mit einem vollen Einkaufswagen verlassen wollen. So können die Mitarbeiter eingreifen und einen Diebstahl verhindern, ohne dass jedoch extra Personal am offenen Eingang platziert werden muss. Laut Hanekamp hätte er allein in diesem Bereich im vergangenen Jahr ohne die Laufwege-Analyse rund 3.300 Euro (Warenwert) Verlust gehabt.

Dome-Kameras erschweren das Geschäft der Verbrecherbanden, da nicht erkennbar ist, welcher Bereich (z.B. welcher Gang im Supermarkt) überwacht wird. Das erhöht auch den Abschreckungseffekt merklich. Wichtig sind auch die Auswahl der richtigen Kamera sowie die passende Platzierung. Essentiell ist eine ausgewogene Mischung aus den sogenannten Überblicks- sowie Detailkameras. Zudem sollte zumindest eine Kamera ein Bild auf Augenhöhe vom Gesicht eines mutmaßlichen Diebes aufzeichnen. Wichtig bei den Kameras ist eine hohe Auflösung der Bilder, so dass sie später forensisch verwertbar sind. Ein gutes Videoüberwachungssystem stärkt auch die Mitarbeiter, die damit „Aussage gegen Aussage"-Situationen vermeiden, wenn sie einen vermeintlichen Dieb auf frischer Tat ertappen. Das Videomaterial dient als Beweismittel.

IP-Videosicherheitssysteme reduzieren Gesamtkosten

Nun bereiten selbst solche notwendigen Investitionen den Händlern nicht unbedingt Freude, vor allem dann nicht, wenn man vor nicht allzu langer Zeit in analoge Überwachungstechnik investiert hat und gefühlt noch weit davon entfernt ist, von einer Amortisierung zu sprechen.

Ralph Siegfried von AXIS Communications betont dabei, dass die aktuelle EHI-Studie ergeben hat, dass – im Unterschied zu den Befragungen der Vorjahre – „die Reduzierung der Gesamtkosten aktuell einer der ausschlaggebenden Gründe ist, in ein IP-Videosicherheitssystem zu investieren. Unsere IP-basierten Videosicherheitssysteme bietet in der Tat zahlreiche Vorteile: analoge Systeme können in der Regel problemlos integriert werden und die neuen Systeme bieten eine reale Kostenersparnis, da weniger Hardware für gleiche Leistungsfähigkeit verbaut werden muss."

Dies bestätigt auch Geschäftsführer Cornelius Strangemann vom Bremer Kaufhaus Lestra, das bereits seit 1970 seine Kunden mit einem umfangreichen Sortiment an Lebensmitteln, Haushaltswaren und Drogerie-Artikeln versorgt. Da deren Videoüberwachung aus den 1990er Jahren mittlerweile einige Nachteile aufwies, wie begrenzte Aufzeichnung und diese nur im Zeitraffer-Modus sowie eine nicht dem heutigen Standard entsprechende Auflösung, entschied sich Lestra für eine aktuelle CCTV-Anlage mit IP-basierten Kameras von AXIS Communications. „Die

Die Sicherheit im Blick: Ralph Siegfried von AXIS Communications (rechts) erläutert Frank Horst (EHI Retail Institute) und Andreas Albrecht von der Fachzeitschrift Protector die Anwendungsmöglichkeiten der CCTV-Sicherheitssysteme.

technische Kompatiblität der AXIS-Kameras ist im Marktvergleich hervorragend“, betont Strangemann. „Zudem sind sie kaum anfällig für technische Probleme, hier haben wir bisher sehr gute Erfahrungen gemacht.“

CCTV: Mehr als nur Bilder von der Ladenfläche

Dabei können die heutigen Systeme weit mehr, als nur Bilder von der Ladenfläche liefern. So nutzt Lestra die flächendeckende Erfassung des Kaufhauses auch, um zu analysieren, wie sich die Kunden durch den Markt bewegen. Dafür erstellt die für CCTV eingesetzte Software Heat-Maps, die per Farbmarkierung verdeutlichen, wie hoch die Kundendichte in bestimmten Bereichen des Marktes ist. Solche Analysen liefern der Geschäftsführung wertvolle Erkenntnisse, um das Marketing und die Produktpräsentation im Kaufhaus zu optimieren. Lestra hat sich die Analyse bereits zu Nutzen gemacht: Die Umsätze bei Schreibwaren konnten durch eine auf Basis der Daten veränderte Produktpräsentation deutlich gesteigert werden. „Der Schreibwarenbereich befindet sich optisch mitten im Markt. Heat-Mapping-Analysen haben ergeben, dass sich in diesem Bereich zu wenig Kunden bewegten, weil die meisten den Weg außen herum nahmen“, erläutert Geschäftsführer Cornelius Strangemann. „Wir haben deshalb die Regalhöhen abgesenkt und den Bereich optisch aufgewertet – mit deutlichem Erfolg“.

Auch die aktuelle EHI-Studie hat bestätigt, dass das Thema „Videoanalysen“ im deutschen Einzelhandel auf dem Vormarsch ist: Gegenüber den Vorjahren lässt sich eine deutliche Verschiebung von Planern zu Nutzern feststellen. Einige der befragten Unternehmen bestätigten, dass sie Personenzählung, das Management von Warteschlangen sowie die Laufwegsanalysen mittels Heat-Mapping erfolgreich eingeführt haben. „Im internationalen Vergleich jedoch“, so EHI-Sicherheitsexperte Frank Horst, „hinkt der deutsche Einzelhandel immer noch deutlich den Entwicklungen hinterher“.

Sicherheit, nicht Überwachung

Während Videoüberwachung in der Öffentlichkeit immer noch einen verhältnismäßig schlechten Ruf hat – Überwachung eben – erfährt der Einsatz von CCTV im Einzelhandel immer mehr einen Imagewandel und wird von Mitarbeitern wie Kunden überwiegend als positiv wahrgenommen. Transparenz und Offenheit in der Kommunikation mit den Mitarbeitern ist für den Handel als unterstützende Maßnahme dabei allerdings gefordert. Dies bestätigte auch André Hanekamp, Prokurist bei EDEKA Lustfeld während der Round-Table Diskussion: „Wir haben unsere Mitarbeiter ausführlich über Einsatz und Funktionsweise der IP-Kameras von Axis informiert. Es gab keinerlei Vorbehalte. Im Gegenteil: Die Mitarbeiter reagierten sehr positiv, denn sie wussten alle, dass an unserem alten Standort, an dem noch keine

(Von links): Thomas Weppler (POS kompakt), Frank Horst (EHI Retail Institute), Christine Mattauch (handelsjournal) und Ralph Siegfried (AXIS Communications) folgen den Ausführungen von André Hanekamp von EDEKA Lustfeld über die Praxis von Diebstahlprävention im Handel.

moderne IP-Videotechnologie eingesetzt wurde, die Diebstahlquote sehr hoch war."

Die Zunahme von organisierter Kriminalität und schwerem Diebstahl wird die Akzeptanz und den Nutzen von Videosicherheitssystemen im Handel sowohl auf Kunden- als auch auf Mitarbeiterseite sicherlich noch weiter erhöhen.

The Next Step

Bereits jetzt deutet sich an, wohin die Reise beim Thema Videoüberwachung im Handel gehen wird. Immerhin 53 Prozent der befragten Händler äußerten, dass sie einen mobilen Zugriff auf das CCTV-System als hilfreich erachten. Dies sind bereits 5 Prozent mehr als bei der letzten Umfrage und schon heute mehr als die Hälfte. Eingesetzt wird der mobile Zugriff in der Praxis allerdings erst von gerade einmal 10 Prozent. Ähnliches gilt für Cloud-basierte Systeme, deren Bekanntheit zwar steigt, deren Einführung aber noch auf sich warten lässt.

Dennoch werden diese Themen den Einsatz von CCTV-Systemen im Handel weiter befeuern. Die Konzepte für Diebstahlprävention haben noch jede Menge Potenzial, die „offene Struktur" beim Einsatz der Software nicht nur mit nützlichen Tools zur Flächenoptimierung, sondern auch mit mobilen Endgeräten zu verknüpfen: Zum einen natürlich mit Bezug auf alle sicherheitsrelevanten Aspekte (die Kamera liefert sofort ein Bild der aktuellen Lage aufs Handy), aber eben auch für das Sammeln von Daten, die nützlich für eine Analyse der Ladenfläche sind. Bremsend für die Entwicklung sind hier Diskussionen rund um das Thema Datenschutz, allerdings – so gibt Ralph Siegfried von AXIS Communications zu bedenken – stellen oftmals die Betriebsräte höhere Anforderungen an den Datenschutz als die Gesetzgebung selbst vorschreibt.

Doch Datenschutz hin oder her: die Herangehensweise an das Thema Videoüberwachung ist schon jetzt im Begriff, sich zu verändern. Mehr und mehr nähert man sich der Frage zum Einsatz von CCTV im Handel mit einem ganzheitlichen Ansatz und darin liegt auch noch Potenzial für Investitionen in mehr Sicherheit am POS: Der Handel investiert schon heute viel in Prävention, Personalschulung, Sicherheitspersonal und natürlich Sicherheitstechnik wie CCTV. Intelligente Lösungen auf Basis von ganzheitlich gedachten Konzepten werden die Effizienz der CCTV-Systeme weiter erhöhen und sind die notwendige Antwort des Handels auf eine wohl kaum geringer werdende Anzahl an Ladendiebstahldelikten. ◆

„Wir haben unsere Mitarbeiter ausführlich über Einsatz und Funktionsweise der IP-Kameras von Axis informiert. Es gab keinerlei Vorbehalte. Im Gegenteil: Die Mitarbeiter reagierten sehr positiv, denn sie wussten alle, dass an unserem alten Standort, an dem noch keine moderne IP-Videotechnologie eingesetzt wurde, die Diebstahlquote sehr hoch war." ***André Hanekamp, EDEKA Lustfeld***