

Kassenkontrolle zwischen Dessous und Diskretion

Paderborn 10.Febr.2010 Claudia Eltze ist Inhaberin von drei Dessous-Geschäften und erzählt von Ihren Erfahrungen mit Videokameras und Kassenüberwachung von Cash-Plus. „In unserem ersten Geschäft hatten wir bald nach der Eröffnung im Jahre 2004 unliebsame Bekanntschaft mit professionellen Dieben gemacht, die damals 20 Badeanzüge auf einen Rutsch gestohlen haben, berichtet Frau Eltze. Die Polizei hat mir damals empfohlen, dass ich mir eine Video-Kameras anzuschaffen sollte, da professionellen Banden immer im Vorfeld die Geschäfte auskundschaften.“ „Wenn nur eine Person dort beschäftigt ist und keine Überwachungsanlage dort vorgefunden wird, schlagen die Diebe zu und entkommen in aller Regel völlig unerkannt“. Die Polizei bedauert, wie in unserem Fall, dass dann nicht einmal Fotos von den Tätern zur Verfügung stehen.



Kein Ladendiebstahl mehr seit 2006



Nach diesem Diebstahl im Wert von ca. 2400 EUR habe ich mir eine Videoanlage angeschafft und dachte damit ist das Problem aus der Welt. Leider war diese Videoanlage dermaßen kompliziert in der Bedienung, dass ich sie fast gar nicht benutzt habe. Daraufhin habe ich mich erst mal richtig beraten lassen. Cash-Plus hat die alte Video-Anlage in Zahlung genommen und mir 2006 ein Video-System verkauft, das auch ich bedienen kann, ohne vorher einen PC-Kurs machen zu müssen. Der nächste Dieb konnte zwar Ware von einem Außenständer entwenden, war aber bereits nach kurzer

Zeit gefasst, da wir der Polizei innerhalb von 30 Minuten ein Video zur Verfügung gestellt haben und der Täter der Polizei bekannt war. Der Dieb wurde aufgrund der Videobilder verurteilt, obwohl die Ware nicht mehr bei ihm sichergestellt werden konnte.

Dies hat sich bei den potentiellen Dieben, die gerne im Auftrag klauen, recht schnell herumgesprochen. Wir hatten seither keine nennenswerten Ladendiebstähle mehr in diesem Geschäft.

Die Mitarbeiter fühlen sich wohl

Außerdem fühlen sich meine Mitarbeiterinnen, die auch öfters alleine im Geschäft sind, wesentlich sicherer und wohler. Besonders in den Abendstunden kurz vor Ladenschluss oder beim Abschließen des Geschäftes geben die vorhandenen Kameras ein gutes Gefühl. Vor allem die Kamera, die direkt über dem Eingang hängt und tagsüber die Auslagen schützt, bewacht beim Abschließen abends unsere Mitarbeiterinnen. Bevor unsere Damen in der dunklen Jahreszeit das Geschäft verlassen, können sie am Monitor sehen, ob sich irgendwelche dunklen Gestalten vor dem Geschäft befinden. Die Videobilder, die wir von Ladendieben haben, zeigen gleichzeitig dass kein Mitarbeiter Ware entwendet hat. Das wiederum verschafft den Mitarbeitern ein gutes Gefühl, da sie nicht falsch beschuldigt werden können. Manchmal sind sich die Mitarbeiter auch nicht sicher, ob ein Kunde ein Teil unbezahlt mitgenommen hat, dann können wir im Cash-Plus-Rekorder nachschauen und sehen was Sache war.



Kontrolle an der Kasse

Fehlbeträge Stornos, Wechselgeldbetrug, Freundschaftseinkäufe gibt es bei uns gar nicht mehr. Denn unser neues Kassensystem Cash-Plus übermittelt mir alle Stornos live mit Bild direkt ins Büro automatisch auf meinen PC. So kann ich jeden Kassenvorgang genau nachvollziehen und sehe was gebucht wurde. Die Mitarbeiter wissen das sehr genau. Seit wir das Cash-Plus System installiert haben, gibt es keine Stornos, von denen am nächsten Tag die Mitarbeiterin nicht mehr Bescheid weiß. Zwei Mitarbeiterinnen haben unsere Firma verlassen, seither haben sich die Arbeitsmoral und das Arbeitsklima wesentlich verbessert. Ich muss keine Mitarbeiterin verdächtigen, muss niemand hinterher schnüffeln und habe ein richtig gutes Gefühl, auch wenn ich mal mehrere Tage auf einer Messe bin.



Übersicht über die Filialen

Von meinem Büro aus kann ich jederzeit per DSL in die Filialen hinein schauen und so auch meine Mitarbeiter unterstützen, die bei der Kundenberatung sind. Gleichzeitig habe ich auch eine Kontrolle über den Service des Personals und sehe, ob sie sich um Kunden kümmern. Da meine Mitarbeiter wissen, dass ich immer per Video „präsent“ bin, verhalten sie sich so, wie wenn ich im Laden persönlich anwesend bin. Ich muss auch nicht mehr durch die Stadt hetzen und die Umwelt mit CO² belasten sondern bin mit einem Mausklick in der Filiale. Kundenbeschwerden können anhand der Videoaufnahmen überprüft und nachvollzogen werden. Oftmals sind Anschuldigungen von Kunden nicht richtig. Das gibt mir verstärkt das Vertrauen in meine Mitarbeiter und die Sicherheit, die richtigen Mitarbeiter zu beschäftigen.



Was sagen die Kunden

Die Mehrheit der Kunden stört sich überhaupt nicht an den Kameras, denn die Kabinen mit Vorfeld werden nicht von den Kameras erfasst, sondern nur die Ware. In den diskreten Bereichen müssen die Mitarbeiter verstärkt auf die Ware achten. Ebenso wird das EC – Cash-Gerät von der Kamera ausgeklammert, damit niemand Angst um seine Daten haben muss. Es gibt natürlich Kunden die stört selbst die kleinste Kamera an der Wand, genauso wie Handy Strahlen vielleicht. Zu jeder Art Technik gibt es ein Gruppe die dafür ist und auch welche die dagegen sind. Wir halten uns an die einschlägigen Vorschriften des Datenschutz und des Arbeitsrechts. Alle Mitarbeiter sind über alle Kameras informiert und auch über die verschiedenen Funktionen des Systems. Darüber hinaus haben die Mitarbeiter jederzeit Einsicht in die Videobilder. Wichtig ist auch das große Schild mit den Sanktionen, damit informieren wir potentielle Ladendiebe, was bei einem Diebstahl geschieht.

Cash-Plus zur Arbeitserleichterung

Das Ladenüberwachung und Kassensystem von Cash-Plus besteht aus insgesamt 8 Kameras in jeder Filiale und einem Server, auf dem die Bilder aufgezeichnet werden. Dafür haben wir etwa jeweils 6400 EUR ausgegeben. Wenn ich nur meine Arbeitszeit rechne, dann hat sich das System schon lange bezahlt gemacht. Auch wenn ich in einer Filiale bin, kann ich über DSL schnell in eine andere Filiale reinschauen, wenn dort eine Frage auftaucht. Ich arbeite nun seit über 3 Jahren mit dem Cash-Plus Kassen- und Ladenüberwachungssystem und kann es jeder Kollegin und jedem Ladenbesitzer nur empfehlen. Bei mir verwinden keine Artikel mehr oder sind unauffindbar, mein System sieht genau, was an der Kasse geschieht und was verkauft wird. Cash-Plus hilft mir nicht nur bei der Personalbesetzung, sondern gibt mir auch immer einen Einblick in unsere Schaufenster. Nachts habe ich zusätzlich ohne Aufpreis eine kostenlose Alarmanlage, was sich wiederum günstig auf meine Versicherungsprämie ausgewirkt hat.



Claudia Eltze, Queenz-Dessous, Understore Königsplatz 10, Queenz-Exquisit Lingerie Kamp27, Maxi-Cup Grube 10, 33098 Paderborn www.queenz.com