

Überwachung von Einzelhandel und Vertrieb mit CaseWare™ Monitor

Überblick

Das Einzelhandels- und Vertriebswesen

Effektive Schadensverhütung ist immer noch ein zentrales Anliegen der Einzelhandelsbranche. Die fortlaufende Entwicklung der Trends im Kaufverhalten der Kunden, der Technologie und der betrügerischen Aktivitäten ist ein wesentlicher Faktor. Laut dem Centre for Retail Research¹ sind schätzungsweise 58% des Schwunds auf Diebstahl durch Mitarbeiter und Fehler seitens der Verkäufer/Lieferanten zurückzuführen.

Den sich fortwährend ändernden Ursachen des Schwunds im Einzelhandel kann nur durch ein besseres Verständnis der Geschäftsaktivitäten innerhalb des Umfelds der Internen Kontrollen eines Unternehmens entgegengewirkt werden. Viele Einzelhändler nutzen bereits Technologie zur Durchführung von Analysen vor Ort und zur Untersuchung von Daten der Verkaufsstellen auf Kaufmuster, um so bessere Marketing- und Verkaufsstrategien zur Steigerung des Umsatzes zu entwickeln. Ähnlich großen Wert sollte auf die Sicherung des Umsatzes gelegt werden, nicht nur in den Verkaufsstellen, sondern über den gesamten Prozessverlauf hinweg, von der Vorratshaltung bis zu den Verkaufsstellen. In einer Branche mit hauchdünnen Gewinnspannen könnten Betrug, Fehler oder Ineffizienz in jedem Geschäftsbereich den Unterschied zwischen Gewinn und Verlust bedeuten.

In einem kürzlich von KPMG veröffentlichten Untersuchungsbericht zum Thema Betrug werden mangelnde Übersicht und Klarheit bezüglich der Verantwortlichkeiten für Kontrollen als wesentliche Faktoren für ineffektive Betrugsbekämpfung angeführt. Als Beispiel können Einzelpersonen genannt werden, denen vorübergehend die Benutzerrechte eines „Supervisors“ zugewiesen werden, denen dieser Status jedoch nicht zum vorgesehenen Zeitpunkt wieder entzogen wird, oder es werden Berichte mit Ausnahmefällen an Stakeholder gesendet, die Auffälligkeiten nicht beseitigen können, bevor sie Auswirkungen auf das Unternehmen haben können.

¹ 2010 Global Retail Theft Barometer

Betrug und Missbrauch im Einzelhandel können in verschiedenen Bereichen stattfinden, zum Beispiel:

- Ungewöhnliche, überhöhte oder nicht genehmigte Preisnachlässe
- Verletzungen der Segregation of Duties (Funktionstrennung)
- Fehler und Betrug bei der Rechnungsstellung
- Mangelnde Durchsetzung von Richtlinien
- Geheime Preisabsprache zwischen Lieferant und Mitarbeiter

Diese Themen sind oft frustrierend für das Management in seinen Bemühungen, Klarheit in die Businessprozesse und die letztliche Umsatzrealisierung zu bringen. Das Management möchte ein Umfeld fördern, das das empfindliche Gleichgewicht zwischen strikter Betrugsvermeidung und maximaler Kundenzufriedenheit herstellt, um den Umsatz in einem Umfeld sich ständig ändernder Marktbedingungen steigern zu können.

Einblick

Warum Interne Kontrollen bei der Vermeidung von Betrug versagen:

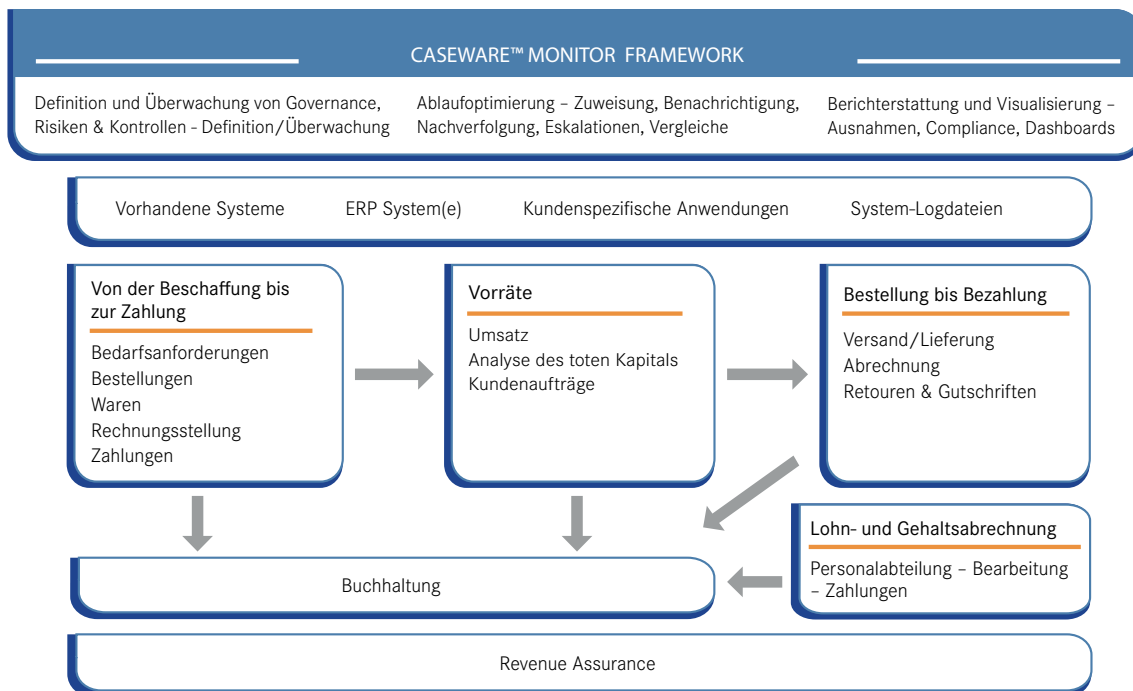
- Mangelnde Klarheit bei der Zuweisung von Verantwortlichkeiten für die Internen Kontrollen
- Die Kontrollen wurden nicht in Übereinstimmung mit den Prozessänderungen aktualisiert
- Es wurde versäumt, Indikatoren oder Überwachungsaktivitäten zur Frühwarnung einzusetzen
- Unzureichende Bewertung der Effektivität der Überwachungskontrollen

Continuous Monitoring

Continuous Monitoring bietet einem Unternehmen einen unabhängigen Blick auf seine gesamten Geschäftsprozesse. Die Software ermöglicht, dass alle Aspekte eines Businessprozesses umfassend überwacht werden und verhindert, dass die ausschließliche Überwachung einzelner Anwendungen zu „blinden Flecken“ führt.

Ein mögliches Versagen der Internen Kontrollen wird innerhalb eines Frameworks gekennzeichnet, sobald es einzutreten droht, und so wird sichergestellt, dass es zeitnah bearbeitet wird. CaseWare™ Monitor ermöglicht die Überwachung aller Prozesse unabhängig von den zugrunde liegenden Systemen, Datenquellen, Plattformen oder Standorten. Die Ergebnisse dieser unterschiedlichen Quellen werden zusammengefasst und in CaseWare™ Monitor jedem berechtigten Benutzer zur Verfügung gestellt, unabhängig von seinem Standort.

Abbildung 1 – CaseWare™ Monitor für den Einzelhandel



Obwohl es sich um ein einziges Portal handelt, das mit einem integrierten Workflow und Benachrichtigungen ausgestattet ist, können alle Stakeholder und Hauptentscheidungsträger Prozesse über verschiedene Geschäftsbereiche und Systeme hinweg unabhängig überwachen. Dieses gemeinschaftlich genutzte Framework hilft den Benutzern unterschiedlicher Abteilungen, wie Schadensverhütung, Beschaffung, Buchhaltung, Auftragsabwicklung und Revision, Fehler zu entdecken und zu korrigieren, bevor sie sich nachteilig auswirken können.

Alle Aspekte der Prozesse im Einzelhandel - von der Auftragserfüllung bis zur Abrechnung - können überwacht werden, um Aufschluss über spezielle Punkte sowie die allgemeine Zuverlässigkeit der Internen Kontrollen zu erhalten. Benachrichtigungen und Workflow-Management sind im CaseWare™ Monitor Framework integriert und stellen sicher, dass Auffälligkeiten die nötige Aufmerksamkeit gewidmet und ihre Auflösung verwaltet wird. Die verschiedenen Stakeholder, wie Auftragsabwicklung, Schadensverhütung oder Revision können Regelverstöße, Betrug und Geldabflüsse leicht identifizieren, während CaseWare™ Monitor die Datenqualität sichert und Feedback zu wesentlichen Leistungskennzahlen zu bestimmten oder allen Businessprozessen liefert.

Workflow und Berichterstellung

Wenn ein Regelverstoß stattfindet, werden die entsprechenden Alarmierungen ausgelöst und es folgt ein strenger Prozess, der sicherstellt, dass hochriskante Aktivitäten gemäß den Vorgaben der für den Geschäftsprozess verantwortlichen Mitarbeiter bearbeitet werden. Andere wesentliche Aspekte der Lösung sind die Automatisierung der Berichterstellung und die Visualisierung der Kontrollumgebung. CaseWare™ Monitor für den Einzelhandel automatisiert Berichte mit Schlüsselinformationen für Stakeholder, einschließlich Behörden und externe Prüfer.

Das Framework enthält standardisierte Dashboards:

- ✓ Datenübergreifende Trendbestimmung der Ergebnisse
- ✓ Gruppierung nach Risikoeinstufung
- ✓ Gruppierung nach Status (neu, ausstehend, überfällig etc.)
- ✓ Vergleiche über Prozesse und Benutzer hinweg

Beispiele für Berichte und Alarmierungen

Analyse der Vorratshaltung

- ✓ Höchster/Niedrigster Umsatz
- ✓ Auswirkung der Preisänderung

Lieferantenverwaltung

- ✓ Mögliche doppelt angelegte Lieferanten
- ✓ Lieferant – Übereinstimmung mit Mitarbeitern oder anderen Beteiligten

Bedarfsanforderung

- Aufgeteilte Bedarfsanforderungen
 - SOD-Konflikte bei der Bedarfsanforderung
-

Einkauf

- Bestellung vs. Bedarfsanforderung
 - SOD-Konflikte bei Bestellungen
-

Wareneingang

- Erhalten vs. gekauft
 - SOD-Konflikte beim Wareneingang
-

Rechnung

- Unregelmäßigkeiten bei der Abfolge der Rechnungsnummern
 - Aufgeteilte Rechnungen
 - SOD-Konflikte bei Rechnungen
 - Verwaiste Rechnungen
 - Überhöhte Kredite oder umfangreiche Retouren
 - Verzögerungen und/oder Fehler bei der Rechnungsstellung
-

Zahlungen

- Doppelte Zahlungen
 - Schnelle Zahlung
 - SOD-Konflikte bei Zahlungen
-

Auftragserfüllung

- Missachtung von Regelungen zu Preisnachlässen
 - Abweichungen bei der Bestellmenge
 - Drohender Mangel
 - Verletzungen der SOD
-

Versand

- Lieferpreis weicht vom Rechnungspreis ab
 - SOD – Versendungen mit ungültigem Ersteller
 - SOD – Versender gleich Rechnungssteller
-

Überprüfung der Kunden

- Unzulässige Kunden
 - Doppelt angelegte Kunden
-

Durchsetzung von Richtlinien

- Listenpreis vs. Bestellpreis
 - Richtlinie für Retouren nicht eingehalten
-

Vorteile

UNTERNEHMERISCHE HERAUSFORDERUNG

CASEWARE™ MONITOR LÖSUNG

Anforderungen der Stakeholder

Risiko- und Compliance-Anforderungen eskalieren

- Bietet für das ganze Unternehmen eine einheitliche Definition und Überwachung der Kontrollen und die Sicherheit, dass sie über alle Geschäftsprozesse hinweg effektiv angewendet werden.

Automatisierung

Automatisierung der Erkennung und Beseitigung von Regelverstößen

- Erkennt Regelverstöße an der Datenquelle
- Verteilt Daten via Dashboard, E-Mail und SMS im ganzen Unternehmen anhand benutzerdefinierter Regeln
- Bietet einen Workflow für die Beseitigung von Auffälligkeiten einschließlich einer automatischen Erkennung von Fehlerbehebungen
- Ermöglicht dem Benutzer, Kontrollen in mehreren Businessprozessen über eine zusammenfassende Übersicht zu definieren
- Effizienz wird gesteigert, indem die Analysen wiederholbar gemacht werden mit der Möglichkeit, Toleranzen anzupassen
- Geschäftsregeln und Parameter können benutzerdefiniert festgelegt werden und das Unternehmen kann neue Logiken entwickeln
- Ermöglicht außerdem die Überwachung von Geschäftskennzahlen
- Auffälligkeiten werden erkannt, sobald sie entstehen

Integration

Nahtlose Integration in vorhandene Lösungen

- Erfordert keine Änderungen des zugrunde liegenden Systems, das überwacht wird
- Bietet nur Lesezugriff auf Daten und Quelldaten können nicht verändert werden.
- Benutzer- und Gruppensicherheit durch Unterstützung von LDAP
- Starke Verschlüsselung
- Verteilte service-orientierte Architektur (SOA)

Prozessoptimierung

Der Prozess wird effizienter und kostengünstiger

- Auffälligkeiten werden früher entdeckt
- Niedrigere Eintreibungskosten
- Höherer Automatisierungsgrad
- Compliance und andere Berichte werden automatisch erstellt
- Wissen und Fachkenntnisse werden im Kontrollsystem abgebildet und wiederholbar gemacht

CaseWare™ Monitor

Bei CaseWare™ Monitor handelt es sich um eine eingetragene Marke von CaseWare International Inc. Die Audicon GmbH ist exklusiver Distributor von CaseWare™ Monitor in Deutschland.



Über Audicon

Die Audicon GmbH ist der führende Anbieter von Software-Lösungen, methodischem und fachlichem Know-how sowie Dienstleistungen rund um Audit, Risk und Compliance. Die Lösungen richten sich an Wirtschaftsprüfer und Steuerberater, Compliance- und Risiko-Manager sowie Revisoren und Rechnungsprüfer/Kämmerer.

Weitere Informationen: www.audicon.net

Sie haben Fragen? Wir helfen Ihnen gerne weiter!

Telefonisch:
+49 211 5 20 59 - 430

Per E-Mail:
sales@audicon.net

Im Internet:
www.audicon.net

Audicon GmbH | Niederlassung Düsseldorf

Neuer Zollhof 3
40221 Düsseldorf
Fon: +49 211 5 20 59 - 0
Fax: +49 211 5 20 59 - 120
E-Mail: info@audicon.net

Audicon GmbH | Niederlassung Stuttgart

Am Wallgraben 100
70565 Stuttgart
Fon: +49 711 78886 - 0
Fax: +49 711 78886 - 180
E-Mail: info@audicon.net