

## PERAKENDE KAYIP ÖNLEME UYGULAMALARINDA İSTİSNA RAPORLARININ KULLANIMI

İstisna raporlama sistemleri (exception based reporting) özellikle perakende, zincir mağazalar ve dağıtım yapılarındaki yerlerinde kayıp önleme faaliyetlerinde artan bir oranda kullanılmaktadır.

Artan mağaza, çalışan ve işlem sayılarına bağlı olarak özellikle Kuzey Amerika ülkelerinde KÖ faaliyetlerinde geleneksel mağaza denetimleri, CCTV kayıtları ve satış verilerinin karşılaştırılması yolu ile yapılan tespitlerin yerini istisna raporlama sistemleri hırsız almaktadır.

### İSTİSNA RAPORLARI NEDİR ?

En basit anlatım ile istisna raporlar çeşitli kaynaklardan toplanan verilerin içerisinde normal akışı uymayan durumların otomatik olarak üretilerek ilgili kişilerin önüne getirilmesidir. KÖ alanından önce endüstri ve üretim sektörlerinde yoğun olarak kalite güvence amacıyla kullanılan bu raporların benzeri KÖ faaliyetleri için de geliştirilebilmektedir.

Örneğin kasa işlemleri konusunda hazırlanan bir istisna raporu, kasalarda yapılan binlerce normal işlemin içerisinde sadece istisnai olanları ayıklayarak üpheli işlemleri kullanıcının önüne getirebilmektedir. Bu da olası sorunlara odaklanmayı ve çözüme gitmeyi kolaylaştırmaktadır.

Bir örnek verecek olursak; normal çalışmaya koşullarında tüm mağazaların zıda kasiyerlerin 1000 satış işlemine karşılık 10 iade işlemi yaptıkları tespit edildiğinde, çalıştırılacak bir istisna raporu ile sürekli bir şekilde 10 işlemden daha fazla veya az iade işlemi yapan kasiyerlerin işlemlerinin incelenmesi olası bir suistimali veya şirket politikalarına aykırı olarak iade taleplerini rededen bir kasiyerin tespitini kolaylaştıracaktır.

İstisna raporlama sistemlerinin tabii ki bir kurulum maliyeti olmaktadır. Ancak elinizde bulunan bazı rapor ve dataların istisna raporlamaya sistemine kolayca dahil edilmesi ile çok az maliyetlerle de sistemin kurulması gerçekleştirilebilmektedir. Kurumun kendi imkanları ile kurabileceği basit raporlama sistemleri ile dahi tatmin edici sonuçlar elde etmek mümkün olabilmektedir. KÖ birimleri tarafından tanınan normal şartlarda kalan datalar sürebilen bir sistemden çok daha sofistike işlemlerle verilen arastırma kurabilen sistemlere kadar uzanan bir aralıkta ürünleri piyasada bulmak mümkündür.

### KISA SÜREDE BAŞARILI SONUÇLAR :

İstisna raporların kullanılmaya başlanması ile kurumlarda genellikle erken dönemlerde elde edilebilecek başarıdaki şekilde sağlanabilir;

- Üpheli işlemlerin tespitinde %50 artış
- Suistimal olayların tespitinde bir önceki yıllara göre % 25 oranında artış,
- Tespit edilen suistimal olayların parasal değerinde %20-70 arastırda artış,

Bu artışların sebebinin yapılan suistimallerin sayısı değil, istisna raporlar yolu ile yapılan doğru analiz ve belgelendirme sayesinde olayların tespitinde olduğu özellikle belirtmek isteriz. Sistemin kullanılması ile analiz yeteneğinin yanında olayların belgelendirilmesi de üst seviyelere taşınmaktadır. Geleneksel yöntemlerle çok uzun bir süre boyunca KÖ birimleri ve diğer personel tarafından fark edilmeden sürebilecek bir suistimal olayı istisna raporlar ile çok kısa bir sürede tespit edilip kuruma daha büyük zararlar vermeden sonlandırılabilir. İyi kurgulanmış bir sistem günler içerisinde aylar hatta yıllar sürebilecek bir uygunsuzluğu tespit etmenize yardımcı olabilmektedir. Sistem tarafından üretilen raporlar adli işlemlerde de size ve olayı inceleyen polis birimlerine sağlam deliller sunmaktadır.

Sistemin etkinliği sadece olayların tespitinde değil, aynı zamanda azalması da kendisini göstermektedir. Dürüst olmayan kişilerin uygunsuz davranışları hırsız tespit edildiğini gören çalışanların moralini düzeltmek ve verimliliği artırmaktadır. Çalışanlar yaptıkları her uygunsuz işlemin takip edildiğini bildiklerinde kuruma ve kendilerine zarar verebilecek yanlış kararlar vermekten kaçınmaktadır.

İstisna raporların kullanılması ile stok, kasa işlemleri, kredi kartları ve hediye kartları üzerinden yapılan suistimallerin azaldığını kolaylıkla görmeniz mümkündür.

İstisna raporlamaya sistemlerinin kullanılması ile KÖ ve denetim birimlerinde ciddi anlamda iş gücü ve zaman kullanımı konusunda tasarruflar yapılması mümkündür, personelin uzun uğraşları ve zaman harcamasına neden olan görüntü ve veri inceleme işleri yerine; eğitim, önleme ve yürütülen incelemelerin tamamlanmasına zaman ayırabilmeleri sağlanmakta, kuruma daha fazla katma değer sağlayan çalışmalar yapabilmelerine imkan verilmektedir.

Ayrıca örnekte incelenen 6 kasiyerdan %0,12'lik satış iptal oranı ile göze çarpmaktadır, hazırlanan bu basit istisna raporunda ortalama %0,05-0,08 arastırda olan iptal oranının içerisinde KÖ birimleri tarafından bu personelin yaptıkları işlemlerin incelenmesi gerekmektedir.

ma?aza

kasiyer

net sat??

sat?r adedi

sat?r iptali adedi

sat?/?iptal oran?

ankara

aaaa

15.074,30

2700

217

0,08

istanbul1

bbbb

10.611,28

1915

128

0,07

istanbul2

cccc

5.458,43

990

122

0,12

izmir

dddd

11.470,97

2020

113

0,06

adana

eeee

10.616,92

1919

94

0,05

konya

ffff

5.757,06

1052

77

0,07

?rfan KÜÇÜK