arvato BERTELSMANN Financial Solutions

QUICK GUIDE

BLACK FRIDAY & CYBER MONDAY

29. November 2019
2. Dezember 2019

HOHE CONVERSIONS, WENIGER FRAUD

Sind Sie für den Jahresendspurt gut vorbereitet? Black Friday und Cyber Monday stehen bevor. Jetzt unseren Last Minute Check durchführen und die richtigen Maßnahmen einleiten, damit die umsatzstärksten Tage im Jahr zum vollen Erfolg werden – für Sie selbst, aber auch für Ihre Kunden.

TOP 5 BETRUGSMASCHEN, MIT DENEN ONLINE-SHOPS KONFRONTIERT WERDEN

Namens- & Adressvariationen: Betrüger verwenden verschiedene Namens- und Adressvarianten, um später behaupten zu können, dass sie die bestellte Ware nicht erhalten haben.

Identitätsdiebstahl: Betrüger verwenden einen existierenden Namen und den dazugehörigen Wohnort von einem Dritten, um später den Liefer-ort der Ware zu ändern oder das Paket an eine Packstation zu schicken.

Eingehungsbetrug: Betrüger kaufen Ware, wollen oder können sie aber nicht bezahlen.

Account Takeover: Betrüger übernehmen die Online-Konten oder Kontodaten von Kunden, um Einkäufe zu tätigen, Geld zu überweisen oder an weitere Daten zu gelangen.

Rückerstattungsbetrug: Betrüger retournieren Waren, geben jedoch nur einen Teil davon zurück, um später zu behaupten, den gesamten Inhalt mitgeschickt zu haben.

TOP 3 PRINZIPIEN DER BETRUGSPRÄVENTION

Obwohl an diesen Tagen besonders viele Betrüger unterwegs sind, sollten Sie nicht zu restriktiv auftreten. Ihre treuen Kunden wollen schließlich nicht für das Verhalten der schwarzen Schafe bestraft werden.

1. Werden Sie sich Ihrer spezifischen Betrugsprobleme aus der Vergangenheit bewusst. Ein Rückblick eröffnet neue Perspektiven.
2. Halten Sie Balance zwischen Customer Journey und zu hohen Sicherheitshürden.
3. Je ausgeklügelter Ihre Betrugsprävention ist, desto weniger Aufwände haben Sie im Nachhinein.

TOP 8 TIPPS AN SIE:

AN DIESEN FAKTOREN KÖNNEN SIE DREHEN, UM UMSATZSTARK UND DENNOCH SICHER ZU SEIN

Social Media: Behalten Sie Instagram & Co. sowie bekannte Dealseiten im Blick, um auf dem Laufenden über Ihre Community zu bleiben. Abonnieren Sie vor allem jetzt einen Alert.

Produktgruppen: Welche Produktgruppen sind besonders beliebt bei Betrügern? Welche Produkte haben geringe Margen und können weniger restriktiv angeboten werden?

Warenkorblimits: Passen Sie Ihre Warenkorblimits nach Produktgruppen und Branchen an.

Zahlarten: Prüfen Sie, welche Zahlarten besonders anfällig für Betrug sind.

Nutzeraktivitäten: Sind inaktive Konten plötzlich wieder aktiv? Schauen Sie hier genau hin.

Blacklisting: Schließen Sie Betrugsfälle (Device, Namen und bestimme Adressen oder Straßenzüge) aus der Vergangenheit konsequent aus.

Kanäle: Über welche Kanäle finden Betrüger vor allem zu Ihnen? Entscheiden Sie je nach Risiken aus der Vergangenheit, auf welchen Kanälen Sie lieber keine Ads schalten, um Ihren Shop zu bewerben.

Versand: Unterbinden Sie nachträgliche Adressänderungen und Express-Lieferungen. Beides kommt Betrügern besonders zugute.

IHR LANGZEIT-SICHERHEITSPLAN:

Beachten Sie, wie hoch Ihre internen Kosten sind, um Ihre spezifischen Betrugsphänomene in den Griff zu bekommen. Sind Ihre Maßnahmen effektiv? Und können Sie den immer ausgefeilteren Betrugsversuchen gerecht werden? Nicht selten lohnt es sich, in Technologie zu investieren. Ziehen Sie für den Anfang folgende Lösungen in Betracht:

SCORING & IDENT
DEVICE TRACKING
VELOCITY CHECKS
(E-MAIL, FAKE-NAME, KONTO, DEVICE)

RISK MANAGEMENT PARTNER SIND BEREITS AN BORD?

DIESE FRAGEN MÜSSEN SIE IHREM PARTNER VOR BLACK FRIDAY & CYBER MONDAY STELLEN.

KPIs: Welche KPIs können aus den Vorjahren geliefert werden?

Veränderter Betrug: Hat sich der Fokus auf Ihre spezifischen Betrugsphänomene verändert? Stechen manche Maschen besonders hervor?

Performance: Bitten Sie Ihren Partner um eine Analyse Ihrer Performance. Welche Faktoren zahlen auf Conversion ein, welche auf die Sicherheit?

Limitsteuerung: Welche Warenkorblimits stehen im Einklang zu Ihren erklärten Umsatzzielen und im Verhältnis zur Sicherheit?

WIR WÜNSCHEN IHNEN EINEN ERFOLGREICHEN
BLACK FRIDAY & CYBER MONDAY