

risk solution services & Manual Order Review

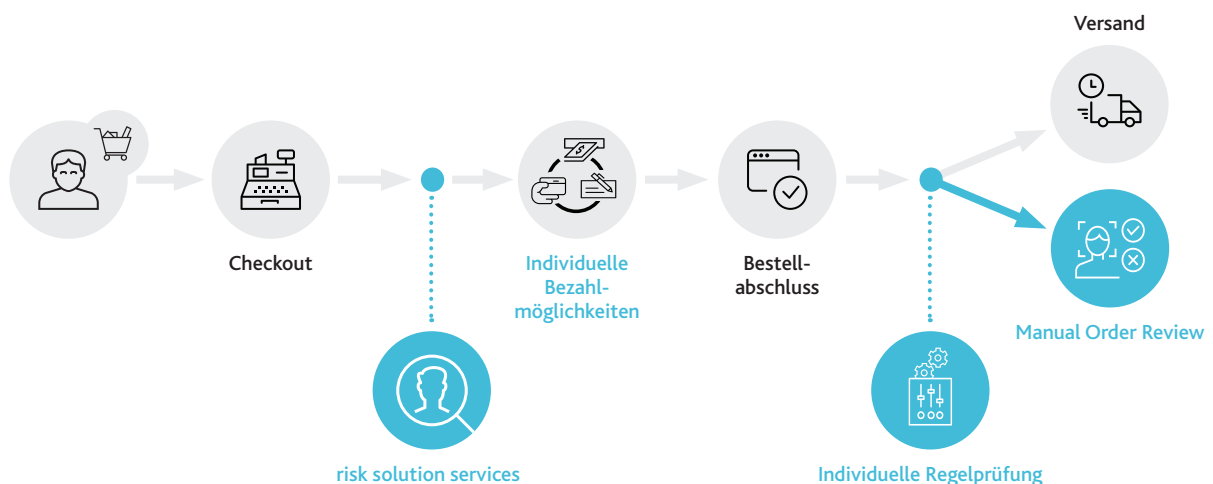
Effiziente Prüfung auf Risiko und Betrug
vom Check-out bis kurz vor Versand

Ihre Herausforderung

Rund die Hälfte der deutschen Onlinehändler hat nach eigenen Angaben bereits Betrug durch die Angabe von Fake-Identitäten im eigenen Shop festgestellt. Fast genauso viele mussten bereits mit einer falschen Adresseingabe, Bonitäts- oder Kreditkartenbetrug umgehen. Die unterschiedlichen Betrugsarten entwickeln sich dabei stetig weiter und meist reicht eine einzelne Abwehrstrategie nicht aus, um Betrugsversuche zu erkennen und ihnen im besten Fall vorzubeugen.

Unsere Lösung

Bei der Betrugsabwehr macht die Kombination aus verschiedenen Anwendungen den Unterschied. Arvato Financial Solutions setzt daher auf einen mehrteiligen Prozess. Zuerst wird risk solution services zur Bewertung der Profitabilität durch die Identifikation von Bonitäts- und Betrugsrisiken eingesetzt. In einem zweiten Schritt entscheidet eine Decision Engine nach einem individuell konfigurierbaren Regelwerk, ob eine ausführliche, manuelle Prüfung der Bestellung durch das Manual Order Review-Team notwendig ist. Diese Kombination bietet den bestmöglichen Schutz und deckt Leistungen wie die Bewertung der Identität und der Bonität sowie die Identifikation von betrugsauffälligen Bestellungen ab.



Wie funktioniert unser Risk & Fraud Check?

risk solution services

Die Bestellung liegt im Warenkorb, der Kunde möchte seine persönlichen Bestell- und Bezahlinformationen eingeben und so die Bestellung abschließen. An diesem Punkt setzt risk solution services ein. Arvato Financial Solutions berücksichtigt dabei nicht nur Bonitäts- und Debitoreninformationen sondern ebenfalls das Kauf-, Bezahl- und Retourenverhalten des jeweiligen Verbrauchers sowie offene Posten oder bereits existierende Mahnverfahren. Auf dieser Grundlage erstellt Arvato Financial Solutions in Echtzeit ein individuelles Risikoprofil des Endkunden. Das Angebot der für den Verbraucher zugänglichen Zahlarten und sein Limit für den Kauf wird daraufhin dynamisch angepasst – je höher die Zahlausfallwahrscheinlichkeit desto geringer die Anzahl der Bezahlmöglichkeiten und das Limit.

Individuelle Regelprüfung

Schließt der Kunde seine Bestellung ab, kommt das Regelwerk der Decision Engine zum Einsatz. Die Regeln sind individuell konfigurierbar und bewerten, ob eine manuelle Entscheidung über den Kauf – die Manual Order Review – notwendig ist. Durch diese automatisierte Vorsortierung können die Versendungen für nicht betrugsverdächtige Bestellungen direkt in der Logistik weiter prozessiert werden. Durch die Möglichkeit der schnellen und simplen Regelkonfiguration kann das Verfahren an Neuentwicklungen und neuartige Betrugsphänomene angepasst werden.

Manual Order Review

Sollte durch die individuelle Regelprüfung ein Manual Order Review notwendig sein, kann ein jahrelang erfahrener Fraud Agent auf weitere Details der Kundenhistorie sowie Informationen aus sozialen Netzwerken und anderen Quellen (z.B. Google Earth) zugreifen. Anhand aller vorliegenden Informationen wird individuell entschieden, ob es sich um einen guten Besteller handelt und der Versand eingeleitet wird oder ob ein Betrugsverdacht besteht und die Bestellung storniert wird.

Ihre Vorteile



Langfristig, positives Käuferlebnis für die Endkunden durch optimale Zahlarten und Limits



Maximale Warenkorbausschöpfung durch dynamische Limitsteuerung



Schnelles Reagieren auf neue Betrugsphänomene durch flexible Regelkonfiguration



Effizientes Manual Order Review zur Identifikation von Betrug



Kein negativer Einfluss auf den Versandprozess durch kurze Bearbeitungszeiten



Persönliche Betreuung durch Risk & Fraud Manager

Im gesamten Prozess unterstützt Arvato Financial Solutions mit einem persönlichen Risk & Fraud Manager. Er analysiert werktäglich Auffälligkeiten im Bestellverhalten und reagiert bei Auffälligkeiten sofort mit geeigneten Maßnahmen. Er identifiziert Schwachstellen im Risikoprüfprozess – beispielsweise Veränderungen der Datenqualität in den Anfragen, der Annahmquote oder beim Zahlungsausfall. Außerdem werden jährlich Optimierungsanalysen durchgeführt und entsprechende Maßnahmen bei Bedarf umgesetzt.

Sie möchten mehr erfahren? Kontaktieren Sie uns!

Arvato Financial Solutions | Credit Risk Management

Email: ecom@arvato.com

finance.arvato.com

