

PRODUCT SHEET

Credit Risk Management | Identitätsprüfung & Authentifizierung

Existing Customer Identification

Bestehende Kunden sicher und schnell erkennen.

Ihre Herausforderung

Zur Umsatz- und Gewinnmaximierung ist es für ein Unternehmen essenziell, Besteller der bestehenden Kundenbasis korrekt zuzuordnen. Denn ohne die korrekte Unterscheidung zwischen Neu- und Bestandskunden können viele Vorteile eines aktiven Kundenmanagements nicht ausgeschöpft werden:

1. Das Zahlungsausfallrisiko ist bei Bestandskunden reduziert. Dies birgt ein höheres Umsatzpotenzial, das aber nur bei korrekter Unterscheidung beider Kundengruppen in vollem Maße aktiviert werden kann.
2. In Kundendatenbanken entstehen unnötige Personendubletten. Diese führen zur ungewollten Mehrfachansprache von Kunden und erhöhten Kosten.
3. Aus Kundendaten können keine korrekten Analysen abgeleitet werden, so dass die daraus abgeleiteten Marketingmaßnahmen nicht den vollen Erfolg haben.
4. Aktionen zur Neukundengewinnung – z. B. Gutscheincodes – können versehentlich auch von Bestandskunden in Anspruch genommen werden, anstatt Neukunden vorbehalten zu bleiben.

Die korrekte Zuordnung von Bestellungen zu einem bestehenden Kunden ist dabei jedoch alles andere als trivial: Versehentlich oder absichtlich falsch geschriebene Namens- oder Adressangaben sowie nicht mitgeteilte Umzüge führen oft dazu, dass ein neuer Kunde angelegt wird, statt die Bestellung richtigerweise einem bestehenden Kunden zuzuordnen. Dies gilt umso mehr für ausländische Adressen.

Unsere Lösung

Die Existing Customer Identification ist ein bei Arvato gehosteter Echtzeitabgleich der Personenangaben einer Bestellung mit dem Kundenbestand Ihres Unternehmens. Das Ergebnis des Abgleichs ist eine eindeutige Kunden-ID.

Ihre Vorteile



Einfache und schnelle Identifikation von Bestandskunden



Zuverlässige Verhinderung von Personendubletten



Extrem schnelle Antwortzeiten



Auch für internationale Adressen nutzbar



Speicherung und Verarbeitung der Daten erfolgen streng DSGVO-konform in deutschem Rechenzentrum



So funktioniert Existing Customer Identification

Datenbasis

Ihre bestehende Kundendatenbank (Name, Anschrift, optional E-Mail-Adresse, Kundennummer) wird in einem ersten Schritt einmalig in das ECI-System eingespielt.

Abgleich

Jede Bestellanfrage, die Sie erhalten, wird über eine Onlineschnittstelle mit Namen, Anschrift und E-Mail-Adresse an Arvato Financial Solutions übermittelt. Ein moderner Suchalgorithmus gleicht die übermittelten Daten mit Ihrem Kundenbestand ab. Als Ergebnis wird eine eindeutige Personen-ID zurückgeliefert. Der verwendete Suchalgorithmus ist exakt kalibriert worden, um einerseits Fehlzuordnungen zu vermeiden und andererseits zusammengehörige Personen als solche zu identifizieren. Das bedeutet, dass auch bei Abweichungen von angefragter und ermittelter Person eine korrekte Zuordnung vorgenommen wird.

Die Performance der Existing Customer Identification ist speziell für Onlineanwendungen optimiert worden: In >99% aller Anfragen beträgt die Verarbeitungszeit weniger als 220 ms¹, im Mittel liegt sie bei 50 ms¹: Ihr Bestellprozess bleibt dadurch performant und die Conversion Rate auf gewohnt hohem Niveau.

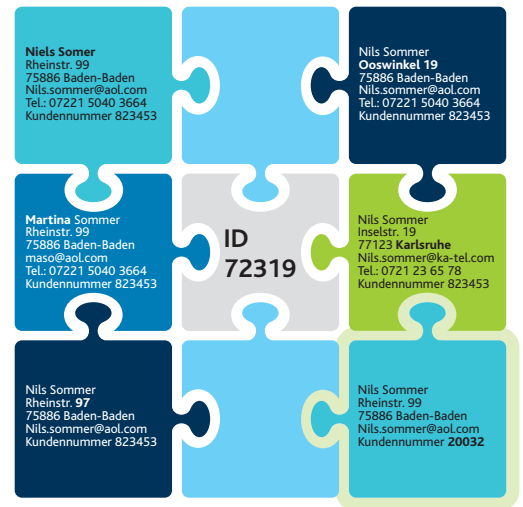
Das Ergebnis

Sie erhalten für jede Anfrage eine eindeutige ID als Kundenreferenz und können so sicher sein, Bestandskunden schnell und zuverlässig zu identifizieren und Dubletten zu vermeiden. Dies ermöglicht eine passgenaue Kundenkommunikation und -steuerung.

¹ zuzüglich Netztransportzeit



Die Existing Customer Identification funktioniert sowohl mit Anschriften aus dem deutschen Sprachraum als auch mit internationalen Adressen.



Die Existing Customer Identification bildet intelligente Adressgruppen, die auch in schwierigen Fällen eine eindeutige Identifikation von Person oder Haushalt ermöglichen.

Arvato Financial Solutions Services

Arvato Financial Solutions bietet professionelle Finanzdienstleistungen sowohl für international agierende als auch für renommierte lokale Unternehmen, damit diese ihr Credit Management einem Spezialisten überlassen und sich selbst stärker auf ihr Kerngeschäft fokussieren können. Die angebotenen Dienstleistungen rund um Zahlungsströme betreffen alle Phasen des Kundenlebenszyklus: von Identitäts- und Betrugsprävention über Kreditrisikomanagement bis hin zu Zahlungs- und Finanzierungsdienstleistungen sowie Forderungsmanagement.

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Arvato Financial Solutions

Geschäftsbereich Risk Management . Tel.: +49 7221 5040-3131 . vertrieb-rm@arvato-infoscore.de

finance.arvato.com

