



Marc O'Polo

arvato
BERTELSMANN
Financial Solutions

CASE STUDY
Marc O'Polo

Marc O'Polo
EST. IN STOCKHOLM

Erfolgsgeschichte MARC O'POLO

Mehr Sicherheit für Händler und Kunde durch risk solution services von Arvato Financial Solutions.



Die Herausforderung

Hohe Inkassoübergaben durch risikoreiche Bestellungen



Unsere Lösung

Bewertung der Profitabilität eines Kaufabschlusses durch die Identifikation von Risiken



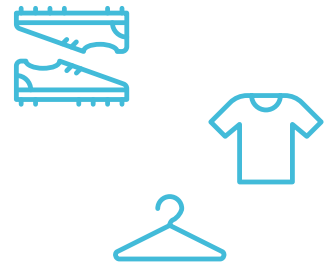
Das Ergebnis

Weniger Risiko für Kunden und eine deutlich reduzierte Inkassoübergabequote

01

Ausgangssituation

Das Unternehmen MARC O'POLO setzt seit Jahren Maßstäbe als Vorreiter in der Internationalisierung des Omnichannel-Handels. Neben mehr als 2.200 Stores und Handelspartnern spielt der eigene Onlineshop eine zentrale Rolle, um Kunden bestmöglich und auf der ganzen Welt zu bedienen. Um das Risiko durch Online-Betrug für sich und seine Kunden zu minimieren, implementierte das Modeunternehmen 2017 Arvato Financial Solutions risk solution services und reduzierte seine Inkassoquote signifikant. Damit wird eine erfolgreiche Partnerschaft, die sich bereits seit 2010 in den Bereichen Logistik und Transport, Retouren Management, Customer Service und bei der Umsetzung des eigenen Loyalty-Programms bewährt fortgesetzt.



02

Die Lösung

Mit risk solution services (rss) setzt MARC O'POLO auf eine ganzheitliche Lösung zur Bewertung der Profitabilität eines Kaufabschlusses im Online-Shop durch die Identifikation von Bonitäts- und Betrugsrisiken. Dabei werden neben Bonitäts- und Debitoreninformationen auch das Kauf-, Bezahl- und Retourenverhalten der Kunden sowie offene Posten und bereits existierende Mahnverfahren berücksichtigt. Auf Grundlage dieser Informationen erhält der Kunde ein individuelles Risikoprofil und das online und in Echtzeit. Daraufhin wird das Angebot der Zahlarten dynamisch an das Profil des Kunden angepasst. Das garantiert höchste Endkundenzufriedenheit und vermeidet Bestellabbrüche.

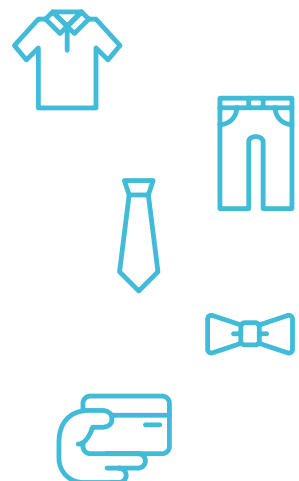
Über MARC O'POLO

MARC O'POLO steht für gehobene, zeitgemäße Premium Modern Casual Wear. Das Unternehmen stellt höchste Ansprüche an die Qualität seiner Produkte, von den Materialien über das Design bis zur Umsetzung. Dasselbe gilt für den Service und die Kommunikation. Hierfür setzt die Marke mit schwedischen Wurzeln auf eine moderne Infrastruktur, technische Innovationen und ein gesundes Betriebsklima. Heute zählt MARC O'POLO zu einer der international führenden Marken in ihrem Segment.

03

Bewertung der Identität, Bonität und Betrugsabsicht

Hat der Kunde im Online-Shop etwas Passendes gefunden, platziert er die gewünschte Ware im Warenkorb und geht anschließend zum Check-out, in dem er seine persönlichen Informationen eingibt. Mit Klick auf „Weiter“ erfolgt die Prüfung in risk solution services. Neben der Korrektheit der Adresse, wird auch abgeglichen, ob der Kunde an der Adresse antreffbar ist und wie seine aktuelle Bonität aussieht. Auf Basis von Velocity Checks* werden erste Betrugsabsichten erkannt. Wertvoll in diesem Prozessschritt sind auch die bisherigen Bestellerfahrungen von MARC O'POLO mit diesem Kunden, um offene Posten und Retouren, aber auch Erfahrungen in der möglichen Zahlungsausfallwahrscheinlichkeit zu berücksichtigen.



04

Flexible Limitsteuerung

Gute Kunden werden in risk solution services durch ein entsprechend hohes Debitorenlimit belohnt und können so ihren Warenkorb voll ausschöpfen. Je höher die Zahlungsausfallwahrscheinlichkeit eines Bestellers ist, desto niedriger wird sein mögliches Limit. Es erfolgt eine Limitprüfung nach Warenkorb, Adresse und persönlicher Debitorenebene.

Wünschen Sie weitere Informationen? Dann können Sie sich gerne an uns wenden.