

# Bonitäts-Scoring bei Bestandskunden mindert Ausfall-Risiko

Im Onlinehandel nehmen die Steuerung von Zahlungsausfällen und die Vermeidung von Betrug einen immer höheren Stellenwert ein. Zum einen sind Prüfungsmechanismen gegen professionellen Betrug wichtig, zum anderen stellen datenschutzrechtliche Anforderungen den Versandhandel vor neue Herausforderungen.

Dies und der allgemeine Wettbewerbsdruck erfordern komplexe Entscheidungsstrategien im Rahmen der Bestellbewertung. Ziel ist es, den Umsatz- und den Ertrag zu maximieren und gleichzeitig ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit sicherzustellen, beziehungsweise diese zu erhöhen. Professionelles Risikomanagement setzt hierbei auf modernste Technologien und flexible Prozesse, beispielsweise durch die intelligente Verknüpfung von Kunden-, Bestell- und Bezahldaten innerhalb eines Bestellvorgangs – und das in Echtzeit.

Einer der erfolgreichsten deutschen Versandhändler, seit 2004 Kunde der Wirecard AG, hat seine interne Kundenbewertung nun komplett an den Münchner Technologiedienstleister ausgelagert. Bislang betraf der Leistungsumfang, neben der Zahlungsabwicklung, im Bereich Risikomanagement ausschließlich die Bewertung von Neukunden. Seit kurzem ist der Prozess nun dahingehend erweitert worden, dass zusätzlich zur Neubewertung bei der Erstbestellung auch jeder weitere Bestellvorgang einer Prüfung gegen die allgemeinen Verhaltensdaten des Kunden unterzogen wird. Sowohl die Konsolidierung der Daten als auch die technologische Umsetzung dieses hochkomplexen Entscheidungsprozesses laufen über die Wirecard-Risikomanagement-Plattform.

Christa Wagner, Head of Sales Key Account Management Retail Services & E-Commerce bei Wirecard AG, erläutert: „Das Ziel des Händlers ist es, seine Kunden noch individueller zu bedienen, die Kundenfreundlichkeit weiter zu erhöhen und bei steuerbaren Risiken zusätzliche Umsatz- und Ertragspotentiale zu erzielen. Bei jeder Bestellung wird nun in Echtzeit eine Entscheidung gefällt, die zum Beispiel Auswirkung auf das kundenindividuelle Kreditlimit oder das angebotene Bezahlverfahren hat. Der Versandhandel steht heute mehr denn je vor der Herausforderung, datenschutzrechtliche Anforderungen, Kundenzufriedenheit und Unternehmensinteressen unter einen Hut zu bekommen. Die für unsere Kunden auf Basis der Wirecard-Risikomanagement-Plattform zugeschnittene Händler- und branchenspezifische Lösung erfüllt die Anforderungen voll und ganz.“

Um zu mehr Flexibilität in der Konsumentenbewertung zu gelangen, gilt es, eine intelligente Verknüpfung zwischen den Bestelldaten und den beim Händler vorliegenden historischen Daten herzustellen. Das Ergebnis ist eine risikooptimierte Zahlungsmittelsteuerung für Neu- und Bestandskunden: So kann nicht nur die Art der angebotenen Bezahlverfahren bestimmt werden, auch das Kreditlimit lässt sich individuell festlegen.

„Auf Basis der Funktionalitäten und vielfältigen Lösungsmodulen unserer Risiko-Plattform stellen wir Händlern unter anderem auch die dynamische Kreditlimit-Entscheidung (Decision Engine) über das Wirecard-System zu Verfügung. So trifft jede Transaktionsanfrage in unserem Kundenbeispiel zum Zeitpunkt der Bestellung, egal ob über Internet oder Callcenter, zunächst bei uns ein“, erklärt Christa Wagner. „Anhand von Kundendaten und teilweise über die ergänzende Anreicherung durch externe Datenbanken generiert das System über eine intelligente Entscheidungstabelle das Kreditlimit für den Kunden sowie die daraus abzuleitenden Zahlungsarten für den aktuellen Bestellvorgang in Echtzeit.“

Das Know-Your-Customer (KYC)-Prinzip und optimierte Einstellungen, die mittels Datenanalytik erzielt werden, spielen mit der Systemlandschaft des Händlers ineinander.

Professionelles Risikomanagement

steht aber nicht nur für komplexe Entscheidungsstrategien. Vielmehr gilt es, diese auch kontinuierlich zu überwachen. So können durch geändertes Kundenverhalten, Veränderungen im Sortiment oder durch spezielle Marketingaktionen die einmal als sehr wirksam definierten Methoden plötzlich nicht mehr das erwartete Ergebnis liefern. Durch kontinuierliches Monitoring muss daher sichergestellt werden, dass die angewandten Methoden weiterhin wirksam sind.

In der erweiterten Form ist zum Beispiel im Live-Betrieb auch die Optimierung der Risikoprozesse über das Champion / Challenger-Verfahren bzw. Daten-simulationen möglich. Dabei wird parallel zur aktuellen Strategie ein verändertes Regelwerk aufgesetzt, das auf einen Teil der neuen Anfragen angewendet wird. Im direkten Vergleich mit der bereits bestehenden Strategie kann nach kurzer Zeit der Erfolg gemessen werden. Liefert die „Challenger“-Strategie bessere Ergeb-

nisse, wird diese den „Champion“ ersetzen.

„Maximale Vorteile können für den Händler erreicht werden, wenn Zahlungsabwicklung und Risikomanagement bei einem Spezialdienstleister zusammenlaufen. In diesem Fall kann ein Risiko-Konzept realisiert werden, welches neben personenbezogenen Daten bzw. Bestelldaten auch relevante Informationen aus dem Bezahlprozess (zahlungsbezogene Daten und Risikoprüfungen) berücksichtigt und miteinander verknüpft. Daraus ergeben sich erhebliche Informationsvorteile in der Kundenbewertung. Selbstverständlich bieten wir die beiden Produktteile Zahlungsabwicklung und Risikomanagement auch als Stand-alone-Lösung an“, schließt Christa Wagner.

Wirecard auf der MOW:  
Halle 4, Stand 441

## Neuer Risiko-Score von Fraunhofer IAIS und Arvato InfoScore

Versandhändler und E-Commerce-Anbieter haben im anonymen Distanzgeschäft trotz vermehrten Einsatzes von Risikomanagement-Tools in zunehmendem Maße mit betrugsverdächtigen Forderungsausfällen zu kämpfen: Ware wird bestellt, aber trotz erfolgter Auslieferung nicht bezahlt. Mahnprozesse und Inkassoverfahren sind meist gänzlich erfolglos. Es kommt häufig zu Post-rückläufern - in diesem Zusammenhang durchgeführte Adressermittlungen und -verifizierungen sind oft vergebens und verursachen lediglich zusätzliche Kosten. Letztlich müssen Waren und Dienstleistungen abgeschrieben werden.

Die nachträgliche manuelle Überprüfung dieser Bestellungen legt den Verdacht nahe, dass z. B. durch missbräuchliche Verwendung verschiedener Namensschreibweisen oder die Abwandlung von Anschrift und Geburtsdatum potenzielle Betrüger versuchen, bestehende Prüfmechanismen von Auskunftsteilen im automatisierten Bestellprozess auszuhebeln. Aufgrund von Namensvariationen lassen sich bei Auskunftsteilen vorhandene Negativinformationen zum Zahlungsverhalten unter Umständen nicht oder nicht eindeutig zuordnen. Standardscores, die im Antragsprozess ebenfalls eingesetzt werden, erkennen derartige Phänomene nicht schnell genug.

### Automatisierte Erkennung auffälliger Bestellmuster

Analysen einer Vielzahl von Inkassofällen unterschiedlicher Versandhändler/E-Commerce-Anbieter zeigen, dass betrugsverdächtige Bestellungen sich vielfach durch auffällige Bestellmuster von anderen unterscheiden.

Zusammen mit dem renommierten Fraunhofer-Institut für Intelligente Ana-

lyse- und Informationssysteme IAIS entwickelte arvato infoscore daher ein Verfahren zur automatisierten und frühzeitigen Erkennung von signifikant auffälligen Bestellungen. Die Zusammenarbeit entstand aus einem Kontakt des „Instituts für Versandhandels-Innovationen“ in Hennef.



Durch Aggregation vorliegender Informationen zur Anschrift auf Straßenschnittsebene ließen sich mathematisch beschreibbare Regeln ableiten. Die Analysen konzentrierten sich dabei insbesondere auf das Phänomen des Identifikationsbetrugs, d. h. der Verschleierung oder Veränderung der Anschriften- oder Namensschreibweisen. Die signifikanten Merkmale werden in einen eigenen Score, den Address Profile Check (APC), integriert, der die Bonitätsprüfung um eine neue Komponente zur Erkennung risikobehafteter Bestellungen ergänzt.

### Branchenweite Expertenlösung

Schon die ersten Ergebnisse der univariaten Analysen des Fraunhofer IAIS bestätigten die These, dass risikobehaftete Bestellungen, zu denen zum Prüfzeitraum keinerlei Negativmerkmale bekannt sind, anhand anderer Auffälligkeiten zu beschreiben sind. So zeigte

sich beispielsweise, dass je mehr Bestellungen aus einem Haushalt mit variierenden Hausnummern durchgeführt werden, umso größer das Forderungsausfallrisiko ist. Die wohl zentralste Erkenntnis der Analysephase umschreibt Dr. Stefan Rüping, verantwortlicher Projektleiter des Fraunhofer IAIS: „Einen wirklich wirksamen Schutz kann ein einzelnes Unternehmen nicht erreichen. Dies ist nur durch eine branchenübergreifende Lösung möglich.“ Als Ergebnis der Analyse entwickelte arvato infoscore in Zusammenarbeit mit dem Fraunhofer IAIS insgesamt fünf aufeinander abgestimmte Scorekarten, die abhängig von der vorliegenden Informationstiefe aufgerufen werden. Damit lassen sich auffällige Bestellungen in der risikobehaftetsten Scoreklasse mit einer Schlechtenquote von über 90% identifizieren.

Der APC ist eine Erweiterung der Bonitätsprüfung. Das APC-Ergebnis selbst wird in Form eines Scorewerts ausgegeben. Dieser wurde an der bestehenden Scorefamilie von arvato infoscore skaliert, so dass die berechneten Scorewerte hinsichtlich ihrer Risikoprognose mit den anderen Informa-Scores vergleichbar sind. Dadurch lässt sich der APC leicht mit bereits genutzten Scoreprodukten von arvato infoscore kombinieren.

Mit dem APC schließen Unternehmen eine Lücke in ihrem Risikomanagement-System, die klassische Risikomanagement-Dienstleistungen bisher nicht schließen konnten.

Mehr zum neuen Adress Profile Check, dem „IVHI-Score“ von Fraunhofer und arvato InfoScore, am Stand von arvato InfoScore: Halle 1, Stand 136