

DAS RISIKOMANAGEMENT IN DER EIGENEN HAND: HOME24 AUF WACHSTUMSKURS

Home24 ist Europas größtes Online-Möbelhaus und legt neben einem vielseitigen Sortiment sowie schneller und kostenloser Lieferung besonderen Wert auf einen Top-Kundenservice. Durch starkes Wachstum und Expansion in mehrere europäische Länder konnte die Marktposition weiter ausgebaut werden. Um seinem schnell wachsenden Kundenstamm die größte Auswahl an attraktiven Bezahlmethoden bieten zu können, entschied sich Home24 für die eCommerce-Lösung profitBOX.

Die profitBOX von SHS VIVEON ermöglicht die kombinierte Auswertung interner und externer Zahlungserfahrungen sowie eine ausgereifte Betrugsmustererkennung und Warenkorbbewertung. So erhält ein Online-Shop mittels trennscharfer Kriterien eine optimale Handlungsempfehlung für jeden einzelnen Kaufvorgang. Die Ergebnisse werden datenschutzkonform gespeichert und bei Folgebestellungen berücksichtigt. Durch die vollautomatisierte Analyse der Bestellinformationen ist Home24 in der Lage, eine optimale Balance zwischen beliebteren Zahlarten wie z.B. Rechnungskauf und Ausfallrisiken von Forderungen zu finden. Der modulare Aufbau der profitBOX ermöglicht es dem Online-Möbelhaus zudem, bei veränderten Rahmenbedingungen kurzfristig selbst Anpassungen vorzunehmen und eine Anbindung neuer Dienstleister schnell durchführen zu können.

Die Ergebnisse

Durch eine höhere Annahmquote für den Rechnungskauf sowie geringere externe Kosten (z.B. Disagio) konnte Home24 den Umsatz und Ertrag steigern. Zudem hat das Unternehmen sein Risikomanagement stets selbst in der Hand, kann Prozesse und Auskunftabfragen kontinuierlich optimieren und flexibel auf den Markt reagieren. Den Kunden von Home24 hingegen können attraktivere Zahlarten bei gleichzeitiger Risikominimierung angeboten werden. Dies erhöht die Folgebestellungen und steigert die Conversion. Für die zunehmende Internationalisierung des Unternehmens ermöglicht die Anbindung externer Informationsanbieter weltweit eine nachhaltige Kundengewinnung über Ländergrenzen hinweg.

„Kundenservice wird bei uns groß geschrieben. Durch die profitBOX können wir unsere Prozesse während des Bezahlvorgangs laufend optimieren und mehr Kunden die für sie passenden Zahlarten anbieten - und das ohne unsere Kosten und Ausfallrisiken zu erhöhen. Für uns war es wichtig, eine Lösung zu finden, die uns die nötige Flexibilität und Unabhängigkeit bietet, unsere Risikostrategie selbst zu steuern und schnell auf Herausforderungen am Markt zu reagieren.“

Philipp Steinhäuser
Vice President Finance, Home24

