



Erfolgreiches Risikomanagement ist Kerngeschäft

Discounter goes Web

Ausgangssituation:

Lebensmitteleinzelhandel ist längst nicht mehr nur der stationäre Discounter an der Ecke mit einem begrenzten Sortiment an Waren. Durch das Internet und den dadurch entstandenen Chancen dieses stark wachsenden Vertriebskanals vergrößert sich das Spektrum der Waren und Dienstleistungen um ein Vielfaches. Die Branchenriesen sind jetzt vielmehr Generalisten mit einem breiten Angebot. Neben den traditionellen Produkten des täglichen Bedarfs enthält das Sortiment mitunter auch Pauschalreisen, Unterhaltungselektronik, Fashion und vieles mehr - für Anbietern ein enormes Kundenbindungspotenzial.

Den Chancen im Online-Bereich stehen aber auch besondere Herausforderungen gegenüber. Diesen müssen sich die Anbieter stellen, um im Branchenvergleich attraktiv

Erfolgreiches Risk Management ist und bleibt Kerngeschäft. Aufgrund der vielseitigen Anforderungen in den jeweiligen Branchen und Geschäftsmodellen gilt es im eCommerce effiziente Lösungen einzusetzen, die jederzeit flexibel an die veränderten Marktbedingungen angepasst werden können.

und nachhaltig erfolgreich zu sein. Einen gewichtigen Anteil trägt dabei das Angebot an endkundenendfreundlichen Zahlarten wie beispielsweise Rechnungskauf oder Lastschriftverfahren. Hier erfolgt die Bezahlung zeitlich versetzt mit einem entsprechenden händlerseitigen Forderungsausfallrisiko.

Hintergrund des Projekts:

In dem zugrundeliegenden Projekt setzte der Anbieter zusätzlich zum bestehenden stationären Geschäft bereits einen Online-Shop mit entsprechenden Zahlarten ein. So entwickelte sich eine heterogene Systemlandschaft (eShop, Versandhandel und POS) mit unterschiedlichen Prozessen und Datenstruktu-

ren. Das steigende Antragsvolumen erhöhte zudem nicht nur den Personalaufwand im Debitorenwesen, sondern stellte auch höhere Anforderungen an die Transparenz und die Steuerungsmöglichkeiten in einem sich schnell verändernden Markt. Die gleichzeitig stark wachsenden Umsatzzahlen erforderten schließlich drastische Maßnahmen zur Vereinheitlichung und Flexibilisierung des Kaufvorgangs.

Ziele:

Vor diesem Hintergrund entschied sich der Anbieter zur Einführung eines neuen ERP-Systems (SAP Retail) und einer individuell angepassten Online-Shop-Lösung mit dem Ziel, die Prozesse zu vereinheitlichen und die manuelle Bearbeitung zu reduzieren. Auch die Bereiche Antragsentscheidung und Risikomanagement wurden als essentieller Bestandteil der Prozesskette erkannt und soll-

ten in die neue Systemlandschaft eingepasst werden.

Hier bestand ein großer Bedarf an einer flexiblen und jederzeit erweiterbaren Lösung, welche die unterschiedlichen Vertriebskanäle getrennt und vollautomatisiert bearbeitet. Die Ergebnisse sollten im Anschluss in eine einheitliche Kundendatenbank ins ERP übertragen werden. Ein weiteres Ziel war in diesem Zusammenhang die Verbesserung der Trennschärfe, die es dem Anbieter ermöglicht, noch exakter zwischen „guten“ und „riskanten“ Bestellungen zu unterscheiden.



Projekt-Quick-Infos:

Hintergrund:

- heterogene Systemlandschaft
- steigendes Antragsvolumen
- hoher Personalaufwand

Ziel:

- Vereinheitlichung der Prozesse
- Reduzierung des manuellen Aufwands
- Verbesserung der Trennschärfe bei der Risikoeinschätzung der Kunden
- Senkung des Ausfallrisikos
- Verbesserte Betrugsprävention

Lösung:

- Integration der GUARDEAN RiskSuite
- automatisierte Analyse und Bewertung aller Bestellungen
- händlerspezifischer Prüfprozess
- Einholung externer Daten

Ergebnis:

- Flexible und jederzeit erweiterbare Lösung zur Bewertung und Steuerung von Kundenrisiken
- kundenindividuelles Risikoprofil mit Empfehlung der passenden Zahlart
- Reduzierung der Kaufabbruchquote bei gleichzeitiger Erhöhung der Bestellungen
- Reduzierung der Kosten für externe Bonitätsinformationen
- Minimierung der Ausfallquote
- Erhöhung der Beitreibungsquote

Grundlage für diese Entscheidung sind interne Kundeninformationen und externe Bonitätsergebnisse unterschiedlicher Auskunftsteilen. Für den Bereich des Online-Shops lagen die besonderen Herausforderungen einerseits in der Anonymität der Bestellinformationen und der damit verbundenen Identifizierung sowie die Betrugserkennung. Andererseits musste die Performance bei der Bearbeitung von mehreren tausend Bestellungen pro Tag sichergestellt werden. Im Anschluss an die Antragsentscheidung sollten „riskante“ Besteller nicht vom Einkauf ausgeschlossen, sondern ihnen die Möglichkeit einer alternativen Zahlungsmethode gewährt werden.

Lösung:

Der Anbieter entschied sich für eine Gesamtlösung der SHS VIVEON Gruppe bestehend aus der GUARDEAN RiskSuite als Lösungsbaustein zum Aufbau eines vollautomatisierten, flexiblen und effizienten Risikomanagements sowie der fachlichen Beratung und Umsetzung durch die erfahrenen Berater der SHS VIVEON AG. Diese übernahmen auch die Integration der RiskSuite, die harmonisch in die Systemlandschaft zwischen Online-Shop und ERP-System eingebunden wurde. Die Lösung ermöglicht dem Anbieter die automatisierte Analyse und Bewertung aller Bestellungen unterschiedlicher Vertriebskanäle, um in jedem Kaufvorgang in Abhängigkeit des individuellen Risikoprofils die bestmöglichen Zahlungsarten anzubieten.

Auf Basis der individuellen Anforderungen wurden die verschiedenen Fragestellungen

in einzelne Bausteine gegliedert und in einen fachlich steuerbaren Prüfprozess eingebunden. Zu diesen Bausteinen zählen u.a. eine Warenkorbbewertung, der exakte und phonetische Abgleich mit der bestehenden Kundendatenbank sowie interne Sperrlisten, um eine möglichst trennscharfe Entscheidung, gegebenenfalls mit Vergabe von Warenkorblimits treffen zu können. Sofern noch zu wenige Informationen für eine ausreichende Entscheidung vorliegen, wird eine externe Bonitätsabfrage bei unterschiedlichen Auskunftsteilen eingeholt. Hier werden der jeweilige Anbieter der Bonitätsauskunft und das entsprechende Produkt abhängig vom Vertriebskanal und auch vom Risiko des Warenkorbs ausgewählt und daraufhin bewertet.

Als Ergebnis werden dem Kunden die für ihn möglichen Zahlungsmethoden angeboten, um den Einkauf abschließen zu können. Um entstehende Transaktionsgebühren für den Händler möglichst gering zu halten, werden die Zahlarten in einer für den Händler

Die Geschwindigkeit im Web verlangt eine fachliche Steuerung ohne aufwendigen Programmieraufwand.

kostenoptimierten Reihenfolge aufgeführt. Ziel des Projekts ist es, den Anteil der Rechnungskäufer durch den Risikoprozess

bei gleichbleibender Zahlungsausfallquote zu erhöhen, um so die Konversionsrate nachhaltig zu verbessern.

Die Betrugserkennung wird dabei mit Hilfe der Vergabe von Tageslimits, der verwendeten Suchalgorithmen sowie der Gewichtung und Bewertung verschiedener Warenkorbparameter drastisch verbessert. Die GUARDEAN RiskSuite ermöglicht es dem Händler, jederzeit flexibel und ohne technische Unterstützung in den Prüfprozess einzugreifen und An-

passungen hinsichtlich neuer Betrugsmuster oder auch neuer Anforderungen an den Entscheidungsprozess (Internationalisierung) eigenständig vornehmen zu können. Es können aktuell bis zu 20.000 Bestellungen pro Stunde verarbeitet werden.

Ergebnis:

Durch die GUARDEAN RiskSuite wurde die Kaufabbruchquote vor der Auswahl der Bezahlverfahren signifikant reduziert. Zudem konnte durch die verbesserte Trennschärfe im Antragsprozess die Forderungsauswahlquote trotz Erhöhung der Bestellungen reduziert werden. Sogleich wurden redundante oder unnötige Auskunft-Anfragen vermieden und somit die bislang hohe Anzahl deutlich reduziert. Die Harmonisierung und Validierung der Kundendaten minimierte zusätzlich die Anzahl an Retouren durch qualitativ hochwertigere Adressdaten. Diese Verbesserung brachte als positiven Nebeneffekt auch eine signifikante Erhöhung der internen und externen Beitreibungsquote bei auftretenden Zahlungsstörungen.

Des Weiteren werden durch das gelieferte Reporting die gesammelten Informationen für ein weiterführendes Kampagnengeschäft verwendet und die Kundenbindung und somit auch der langfristige Umsatz nachhaltig erhöht. Im Zuge der Erschließung neuer Märkte plant der Anbieter mittlerweile die Erweiterung seines Online-Channels in die anliegenden Länder und sieht sich auch hier gut gerüstet. Durch die GUARDEAN RiskSuite stehen aktuell bis zu 50 internationale Auskunftsteilen zur Verfügung, welche ohne technisches Know-how in den Prüfprozess eingegliedert werden können.

SHS VIVEON - The Customer Management Company

Die SHS VIVEON AG ist ein international agierender Business- und IT-Lösungsanbieter für Customer Management Lösungen. Das Unternehmen verfügt über marktführende Expertise im Customer Value und Customer Risk Management. Dabei bietet SHS VIVEON seinen Kunden rund um ein wertorientiertes Customer Management sämtliche Dienstleistungen aus einer Hand: von der Kundenanalyse, der strategischen Beratung über die Implementierung kundenorientierter Prozesse, die Umsetzung und Einrichtung der einhergehenden IT-Systeme bis hin zu deren Betrieb, Hosting und Support im eigenen Rechenzentrum.

SHS VIVEON zählt neben Unternehmen aus Finanzdienstleistung, Industrie, Telekommunikation, und Handel auch namhafte Unternehmen aus dem eCommerce zu seinen Kunden, darunter buch.de, brille24.de, herrenausstatter.de, Pixum, Scout24-Gruppe, United Internet Media, XING und zalando.

Kontakt:

Team Customer Risk Management

T: +49 89 74 72 57 - 0

eMail: Info@SHS-VIVEON.com

Weitere Informationen:

www.SHS-VIVEON.com