



No Risk – No Fun?

Integriertes Risiko- und Forderungsmanagement
bei der Steuerung von Bezahlverfahren

Alfred Petovar, Florian Schulte

14. Eurowebtainment
Wien, 06. November 2008

arvato infoscore
Wertvoll in jeder Beziehung!

 **deltavista**
see the difference

1. No Risk – No Fun? Bezahlverfahren im E-Commerce

- Kundensicht versus Händlersicht
- Praxisbeispiele für den Einsatz
- Trade-Off: Umsatz versus Risiko

2. Risikomanagement bei der Steuerung von Bezahlverfahren (*Deltavista*)

- Bausteine im Risikomanagement
- Identifikation als elementare Grundlage
- Kundenindividuelles, risikoabhängiges Angebot an Bezahlverfahren

3. Forderungsmanagement bei der Bezahlabwicklung (*infoscore austria*)

- Daten & Fakten zur Insolvenzentwicklung in Österreich
- Kernkompetenzen im Mahnwesen und Inkasso

Für Gambling, Gaming und Adult Entertainment sind alle Kundengruppen zu begeistern – insbesondere Nichtzahler!

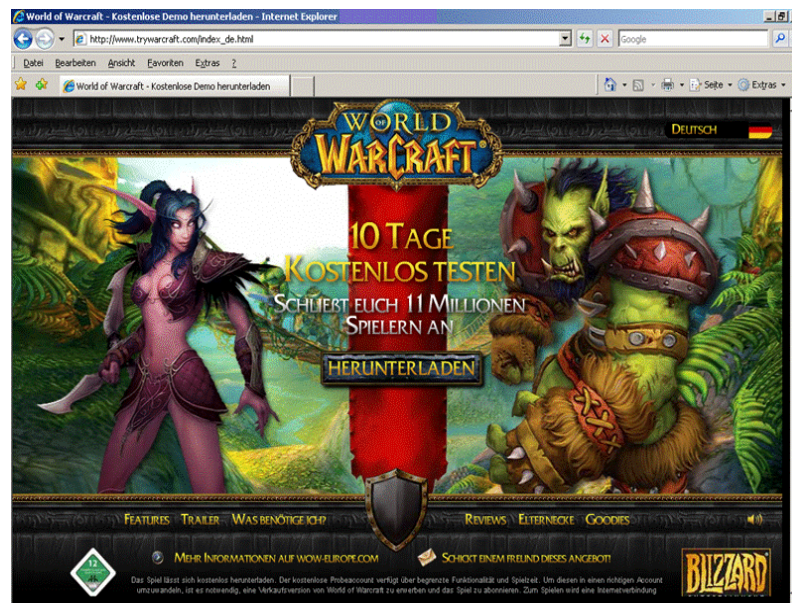
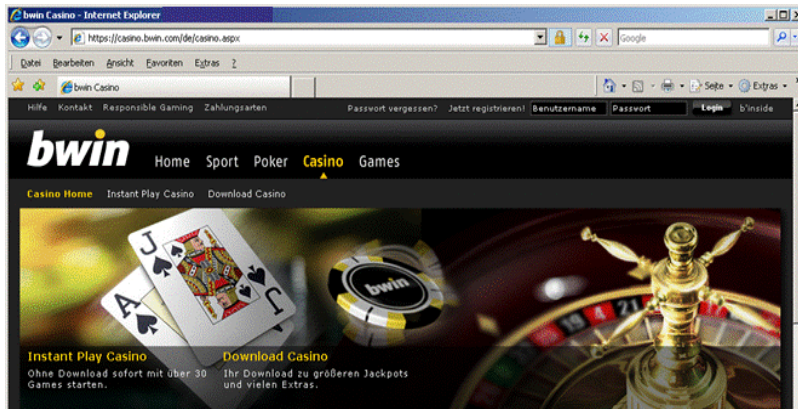
Kundensicht:
No Risk – No Fun?



Händlersicht:
High Risk – No Fun!



Im Gambling & Gaming dominieren Pre-Paid-Modelle. Aufladung von Accounts mit verschiedenen Bezahlverfahren



Risikosteuerung durch Pre-Paid-Accounts

Account aufladen über:

Kreditkarten

eWallets

Überweisung

Wertkarten

Kreditkarten	<ul style="list-style-type: none"> VISA/VISA Electron ? Jetzt einzahlen! MasterCard ? Jetzt einzahlen! Diners Club Card ? Jetzt einzahlen!
Wallet	<ul style="list-style-type: none"> NETELLER ? Jetzt einzahlen! ClickandBuy ? Jetzt einzahlen! moneybookers ? Jetzt einzahlen! PayPal Einzahlung ? Jetzt einzahlen!
Banküberweisung	<ul style="list-style-type: none"> BANKüberweisung ? Einfach überweisen!
Wertkarte	<ul style="list-style-type: none"> paysafecard ? Jetzt einzahlen! FreeBet Card ? Jetzt Code eingeben!

Im Adult Business (Versandhandel) werden dagegen auch Pay-Now und Post-Paid-Modell angeboten



Risikosteuerung durch individuelle Restriktion von Bezahlfverfahren

1

Produktauswahl



2

Erfassung der Bestelldaten

- Name, Vorname
- Postanschrift
- Geburtsdatum
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer

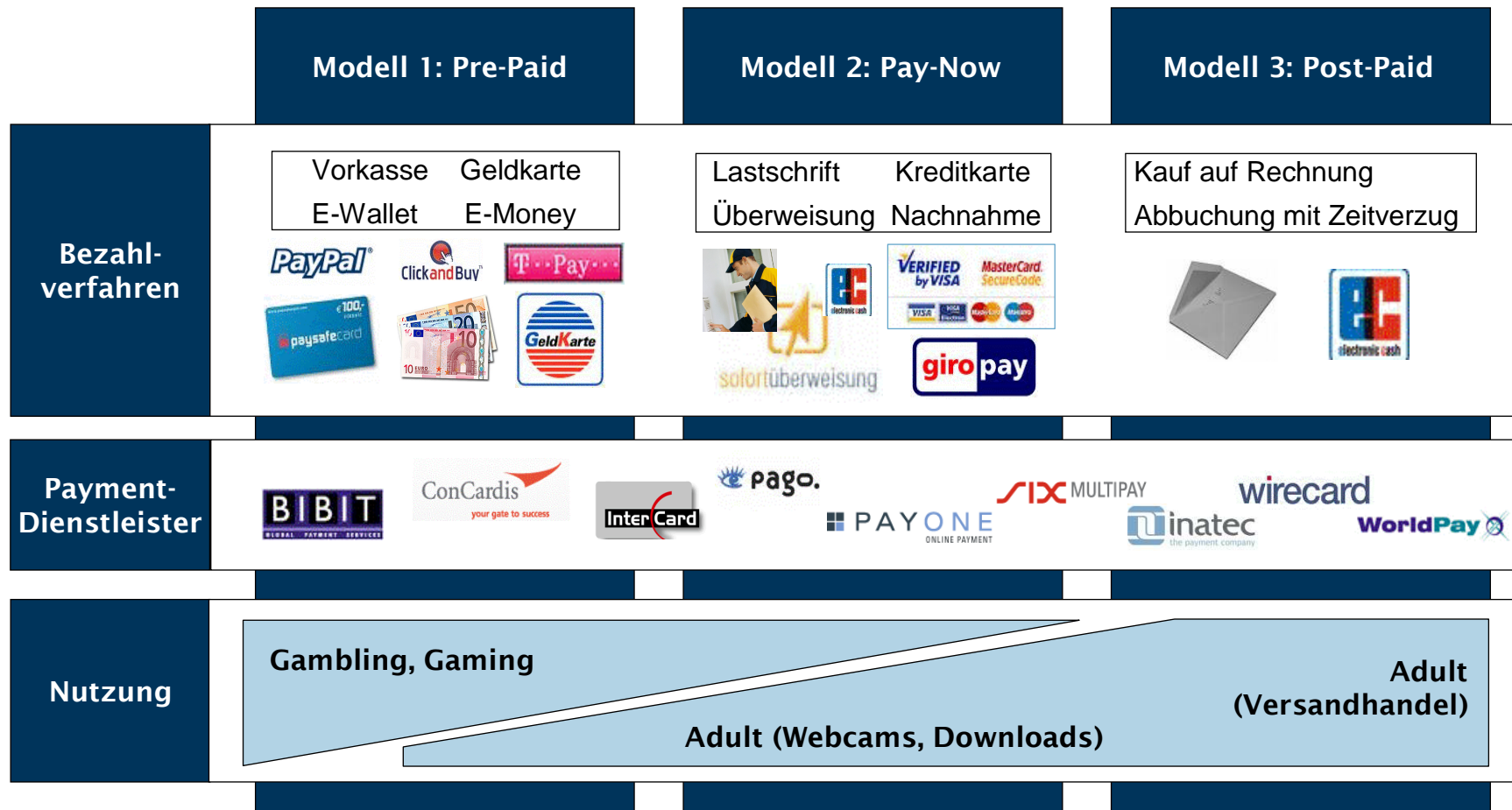
3

Risikoprüfungen und Anzeige Bezahlfverfahren

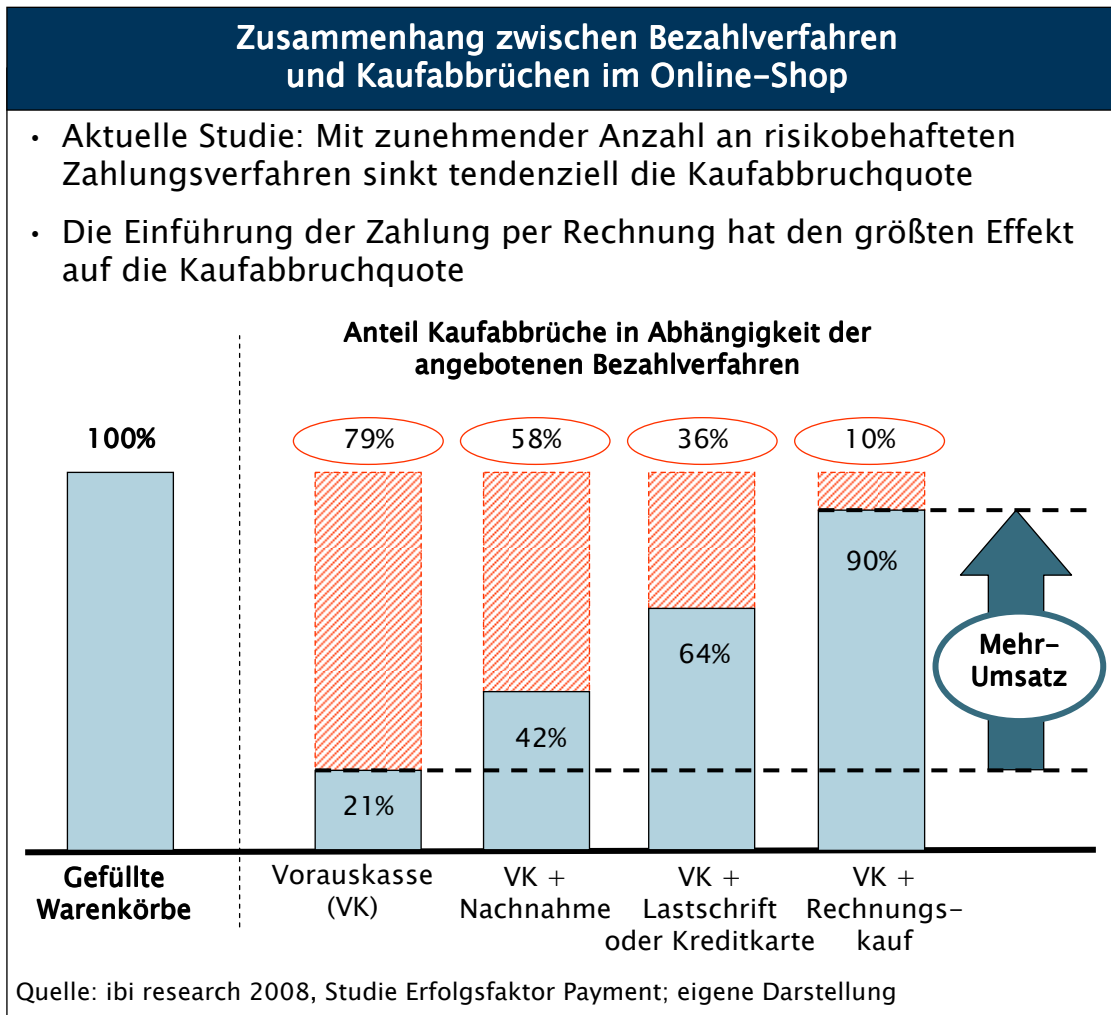
- Rechnung
- Lastschrift
- Kreditkarte
- Nachnahme
- Sonstige



Spannungsfeld Bezahlverfahren: Je nach Modell liegt das Risiko eher beim Kunden oder beim Händler



Trade-Off: Das Angebot an Bezahlfverfahren beeinflusst nicht nur das Ausfallrisiko sondern auch den Umsatz



Strategie:

Kunden erhalten je nach Zahlungsausfallrisiko ein individuelles Angebot an Bezahlfverfahren

Potenzial:

- Umsatzsteigerung
- Vermeidung der Eingabe sensibler Kontodaten

1. No Risk – No Fun? Bezahlverfahren im E-Commerce

- Kundensicht versus Händlersicht
- Praxisbeispiele für den Einsatz
- Trade-Off: Umsatz versus Risiko

2. Risikomanagement bei der Steuerung von Bezahlverfahren (*Deltavista*)

- Bausteine im Risikomanagement
- Identifikation als elementare Grundlage
- Kundenindividuelles, risikoabhängiges Angebot an Bezahlverfahren

3. Forderungsmanagement bei der Bezahlabwicklung (*infoscore austria*)

- Daten & Fakten zur Insolvenzentwicklung in Österreich
- Kernkompetenzen im Mahnwesen und Inkasso

Deltavista ist eine der führenden internationalen Auskunfteien für Personen- und Wirtschaftsauskünfte

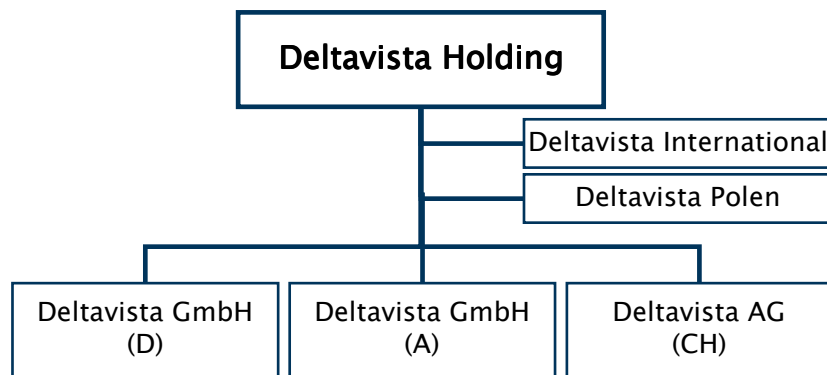
arvato infoscore
Wertvoll in jeder Beziehung!



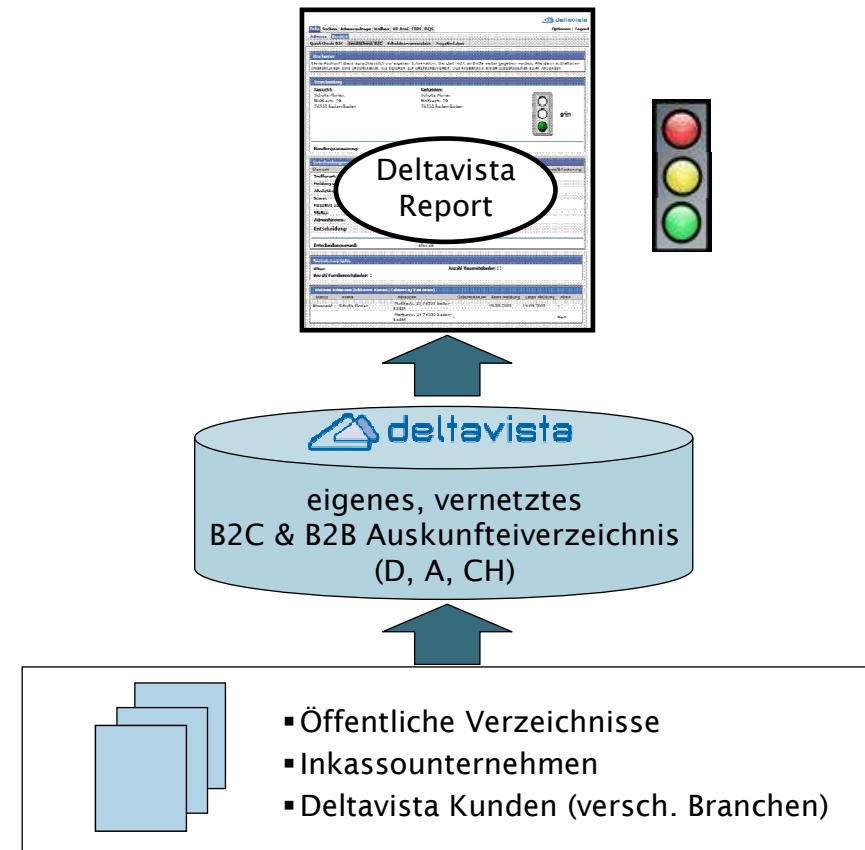
Deltavista Gruppe

Key Facts

- Gegründet 1994; Standorte in D,A,CH
- 160 Mitarbeiter
- Softwarezentrum in Krakau, Polen (60 MA)
- Plattform für das Sammeln & Austauschen von Daten und Transformation zu Entscheidungen
- Positionierung: neutral, internationale Auskunftei (kein Inkasso), B2C und B2B



Deltavista Geschäftsmodell



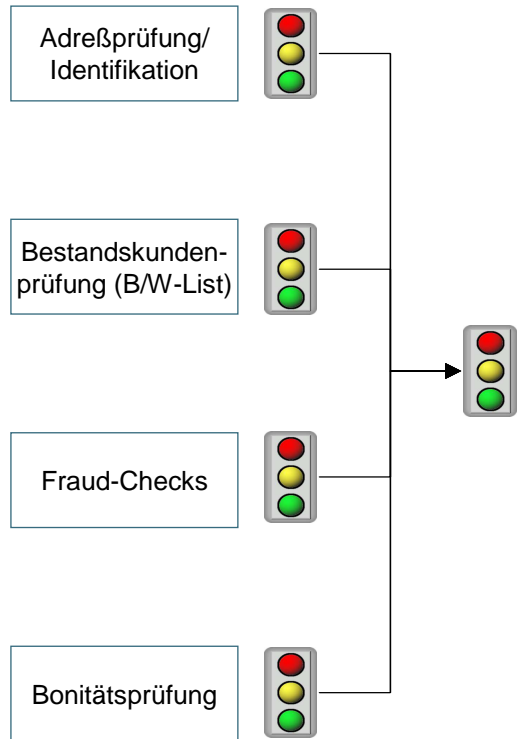
Identifikation und Bonitätsprüfung sind die Grundlage für professionelles Risiko- und Forderungsmanagement

Module	Beschreibung	Erfolgsfaktoren
Identifikation	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung der Adresse auf postalische Korrektheit und absichtliche Verfälschungen; Alterscheck (> 18 Jahre) • Prüfung, ob die Person grundsätzlich <u>und</u> an der angegebenen Adresse bekennt ist; außerdem Bestandskundenprüfung. 	<ul style="list-style-type: none"> • umfassendes Adressuniversum • intelligente Search & Match-Technologie
Bonitätsprüfung	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung auf Existenz von negativen Zahlungserfahrungen (z.B. Inkassomerkmale, öffentliche Verzeichnisse) • Berechnung eines Bonitätsscores für jeden Antragssteller • Nutzung von Dritt-Pool (Rücklastschriften, Branchen-Pools...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Branchenübergreifende, vernetzte Datenbestände • Umfangreiche Zahlungserfahrungen
Bezahlverfahren und Limit	<ul style="list-style-type: none"> • Automatisierte Entscheidung über das kundenindividuelle, risikoadjustierte Angebot an Bezahlverfahren • Automatisierte Limitvergabe 	<ul style="list-style-type: none"> • Plattform mit Entscheidungslogik und flexiblen Schnittstellen zu Datenquellen
Mahnwesen und Inkasso	<ul style="list-style-type: none"> • Kundensegment-spezifische Mahnprozesse (Variation von Zeitpunkt, Inhalt und Kommunikationskanal) • Vorgerichtliches und gerichtliches Inkasso 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundensegmentierung • Rückkopplung zwischen Inkasso und Risikoprävention

Die kundenindividuelle Risiko-Steuerung und Limitvergabe erfolgt über Scores und Regelwerk

schematisch

Scoring Verdichtung Teil-Scores zu Gesamtscore



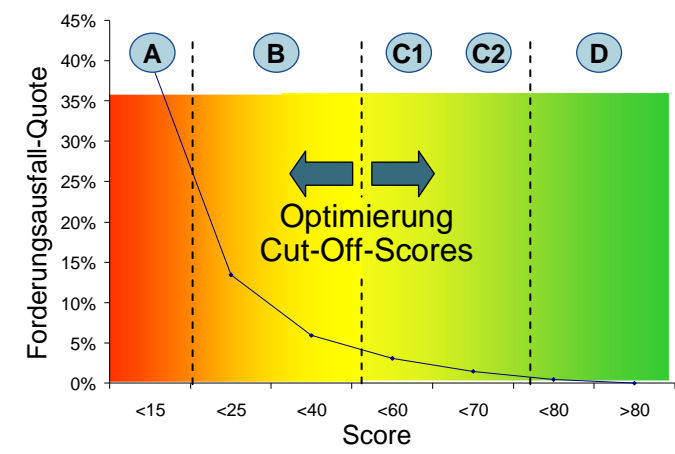
Regelwerk (Auszug)

Offener Saldo	Bestellwert	Warengruppe
Kein offener Saldo	0 bis 50 €	CDs, DVDs
	51€ - 150€	Hardware
	151€ bis 300€	Software
	301€ bis 500€	Audio
Offener Saldo	über 500€	Textilien

	0 bis 50 €	Risiko-behaftete Waren
	51€ - 100€	Nicht-Risiko-beh. Waren
Offener Saldo	101€ bis 200€	
	ab 200€	
	Alle Beträge	Alle Warengruppen

Bezahlverfahren* und Limite

Option	VK	LS	KK	KR	NN
A	300€	-	-	-	-
B	300€	-	1000€	-	-
C1	500€	-	2000€	100€	200€
C2	500€	800€	2000€	200€	500€
D	800€	1500€	2000€	400€	750€



Variation der Score-Schwellen ermöglicht aktive Risikosteuerung

* VK: Vorkasse, LS: Lastschrift, KK: Kreditkarte, KR: Kauf auf Rechnung, NN: Nachnahme

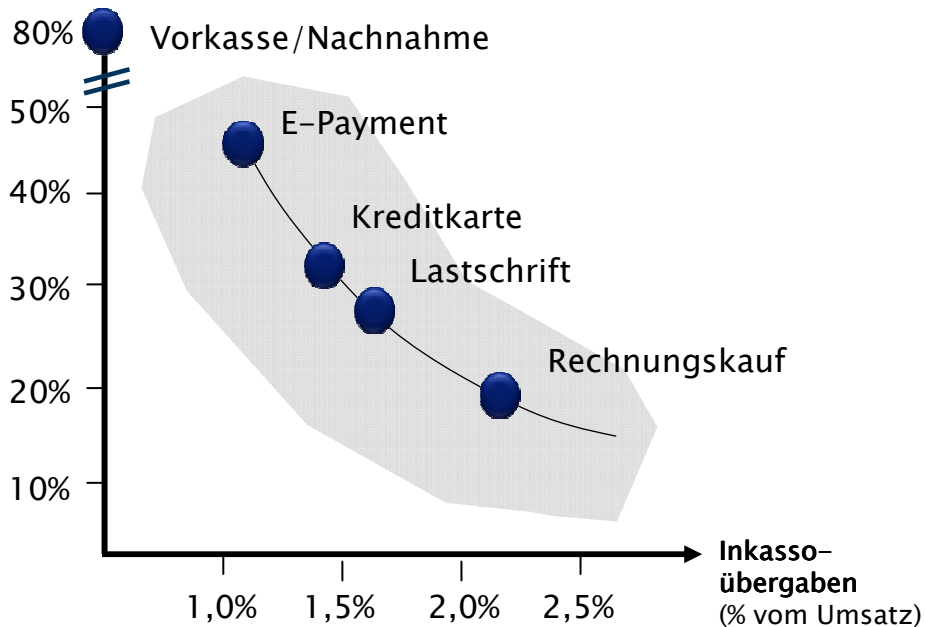
Ein optimiertes Risikomanagement ermöglicht eine erfolgreiche Beitreibungsleistung im Mahnwesen/Inkasso.

Trade-Off: Umsatz vs. Inkassoübergaben

Kaufabbrüche wg.

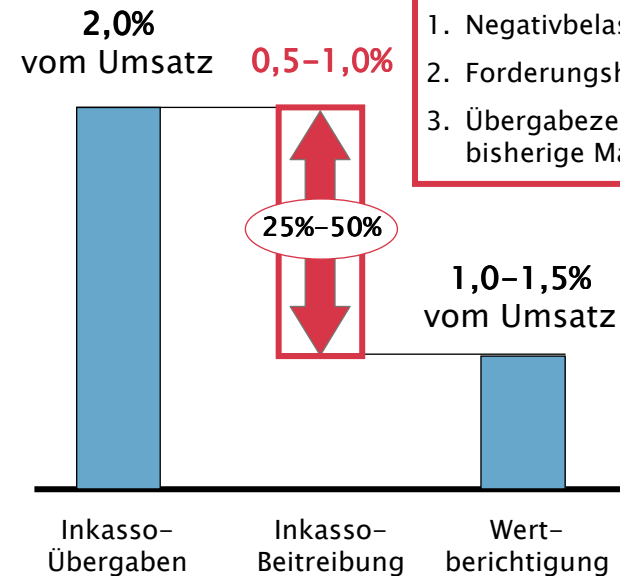
- a) „falschem“ Bezahlverfahren
- b) zu niedrigem Limit

schematisch



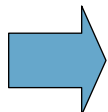
Beitreibungserfolg im Inkasso

Beispiel



Beitreibungs-Ergebnis ist insbesondere abhängig von:

1. Negativbelastung
2. Forderungshöhe
3. Übergabezeitpunkt/ bisherige Mahnaktivitäten



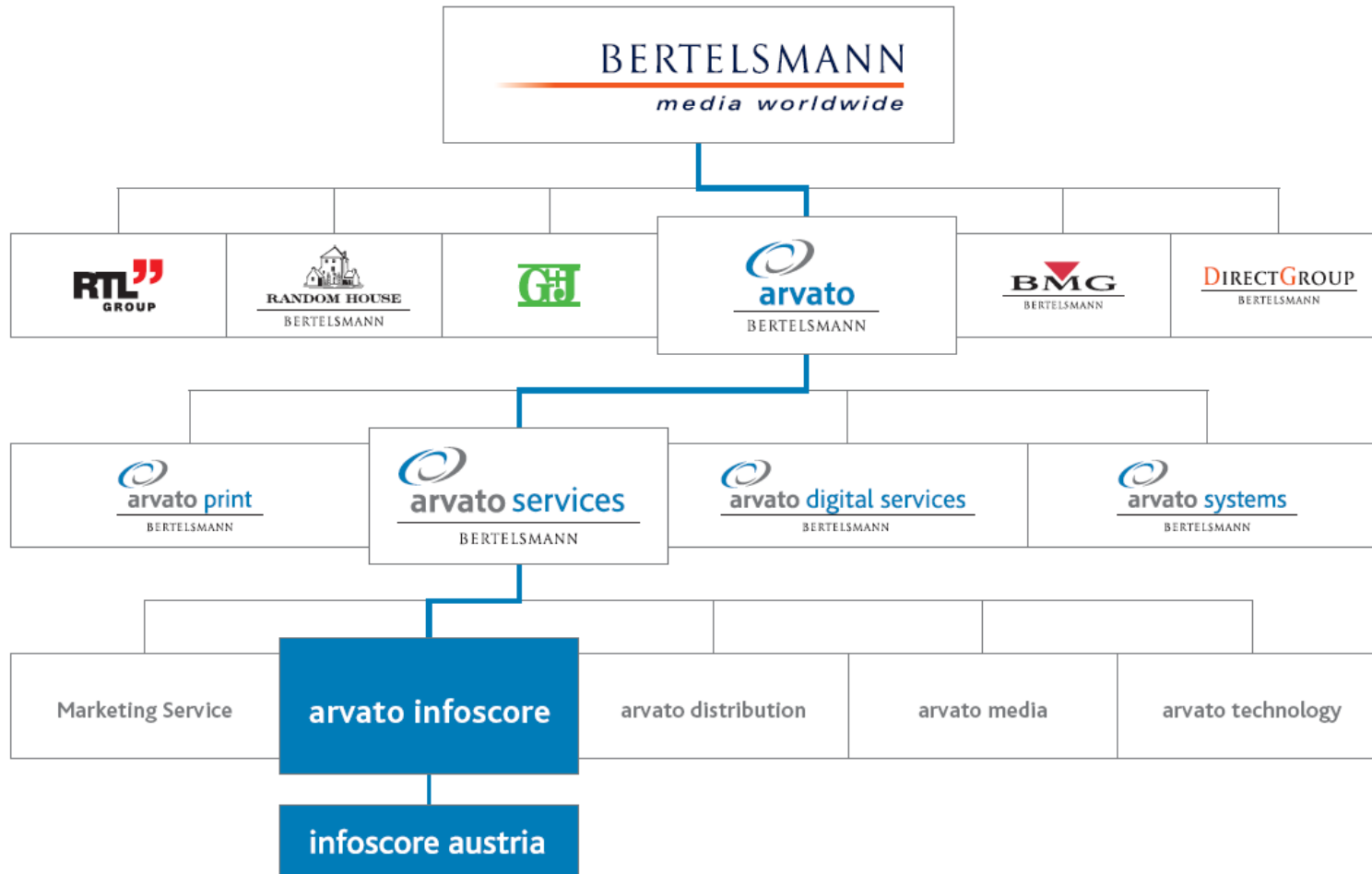
- Versandhandels-/E-Commerce-Unternehmen übergeben durchschnittlich 1-4% an Inkassobüros
- **Kreislauf:** Nutzung der Erfahrungen aus dem Inkasso zur Optimierung der Risikoprävention!

- 1. No Risk – No Fun? Bezahlverfahren im E-Commerce**
 - Kundensicht versus Händlersicht
 - Praxisbeispiele für den Einsatz
 - Trade-Off: Umsatz versus Risiko

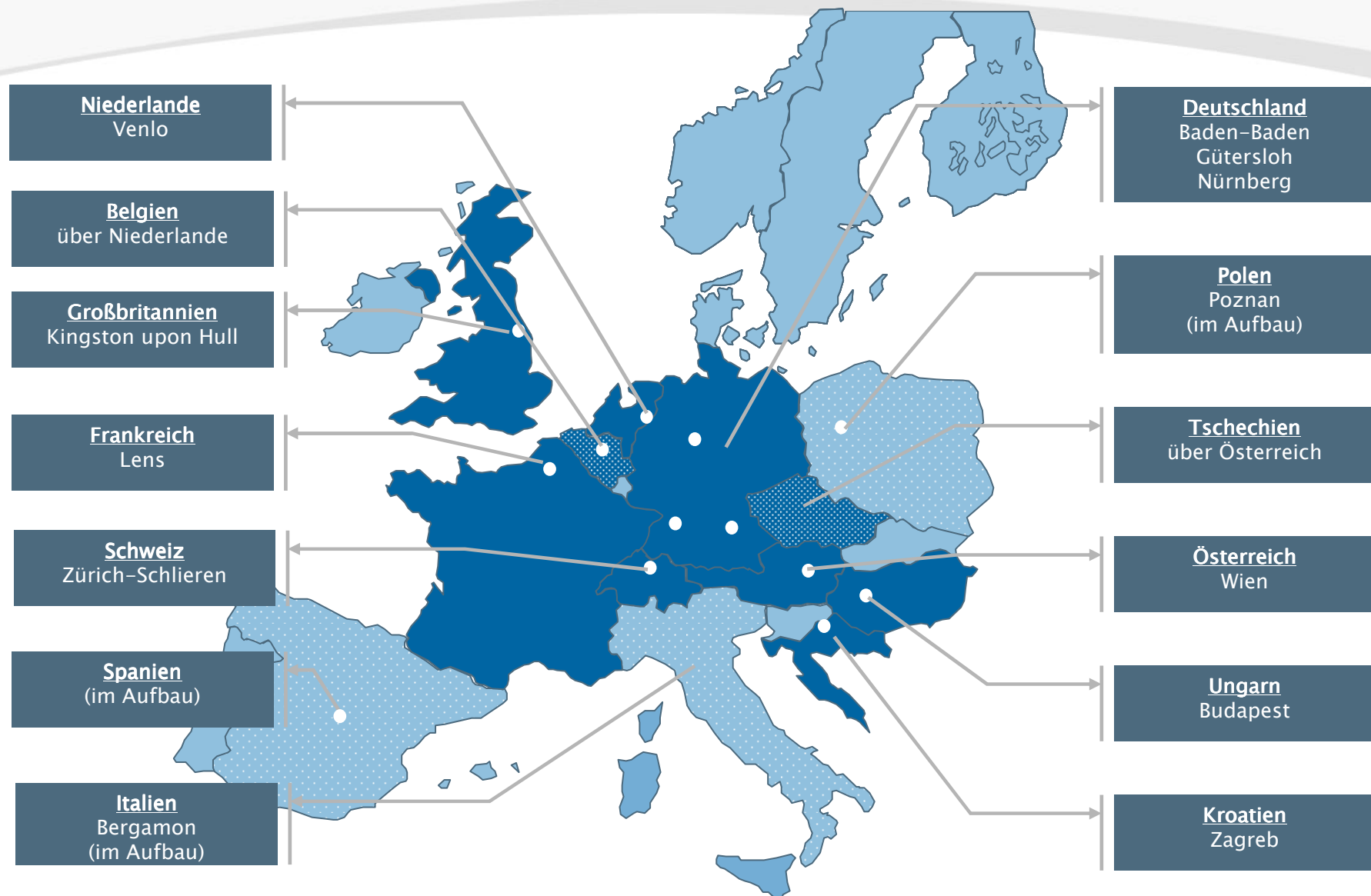
- 2. Risikomanagement bei der Steuerung von Bezahlverfahren (*Deltavista*)**
 - Bausteine im Risikomanagement
 - Identifikation als elementare Grundlage
 - Kundenindividuelles, risikoabhängiges Angebot an Bezahlverfahren

- 3. Forderungsmanagement bei der Bezahlabwicklung (*infoscore austria*)**
 - Daten & Fakten zur Insolvenzentwicklung in Österreich
 - Kernkompetenzen im Mahnwesen und Inkasso

infoscore austria ist Teil der arvato infoscore Gruppe – einem Tochterunternehmen der Bertelsmann AG

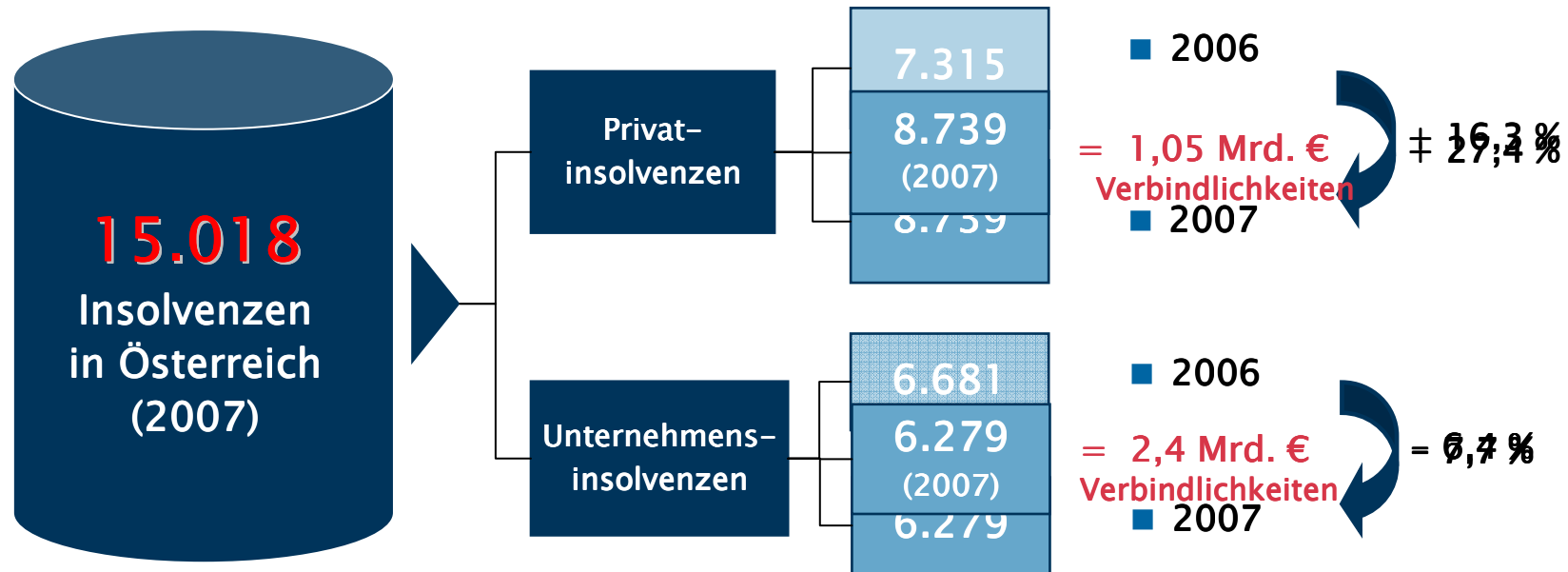


arvato / Bertelsmann – Europäische Standorte



Daten & Fakten zur Insolvenzentwicklung in Österreich: Deutliche Zunahme bei Privatinsolvenzen

Anzahl Insolvenzen



In Österreich sind rund 2,9% der Bevölkerung überschuldet!

2007

Statistik

verschuldete Haushalte

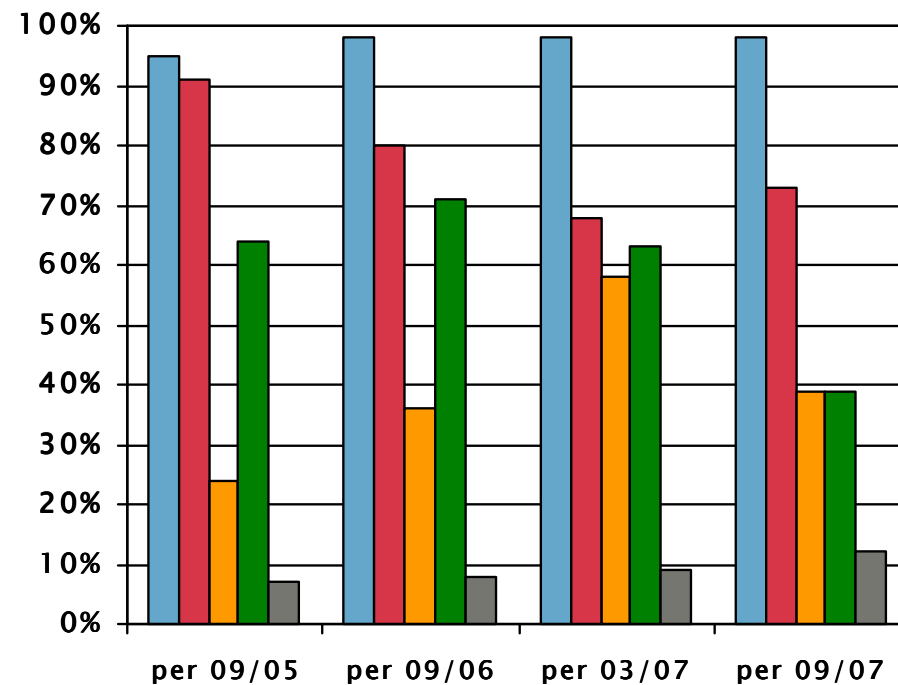
→ ca. 100.000

Überschuldete Privatpersonen

→ ca. 250.000

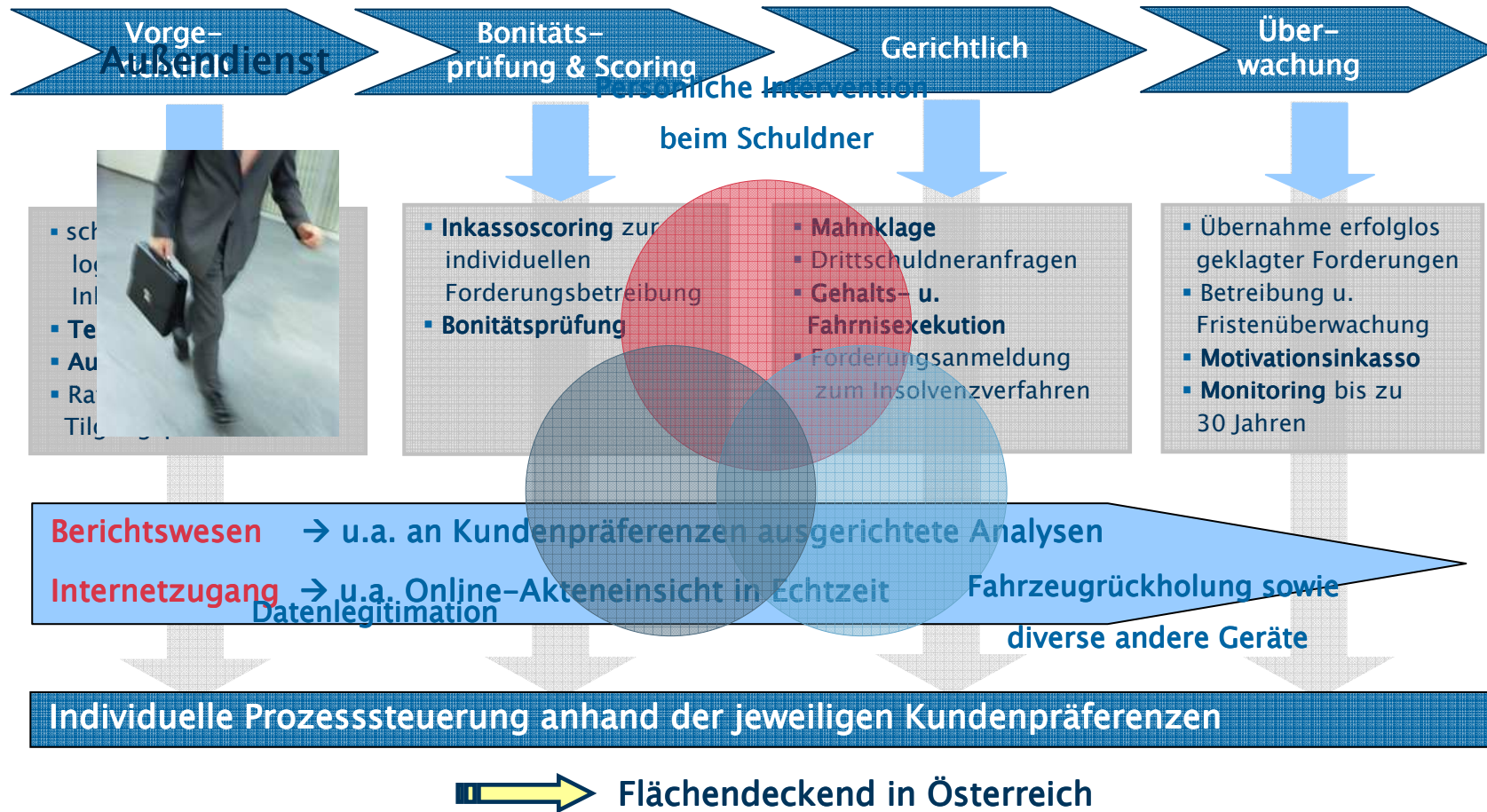
(2,9% d. Bevölkerung)

Warum private Schuldner nicht zahlen...

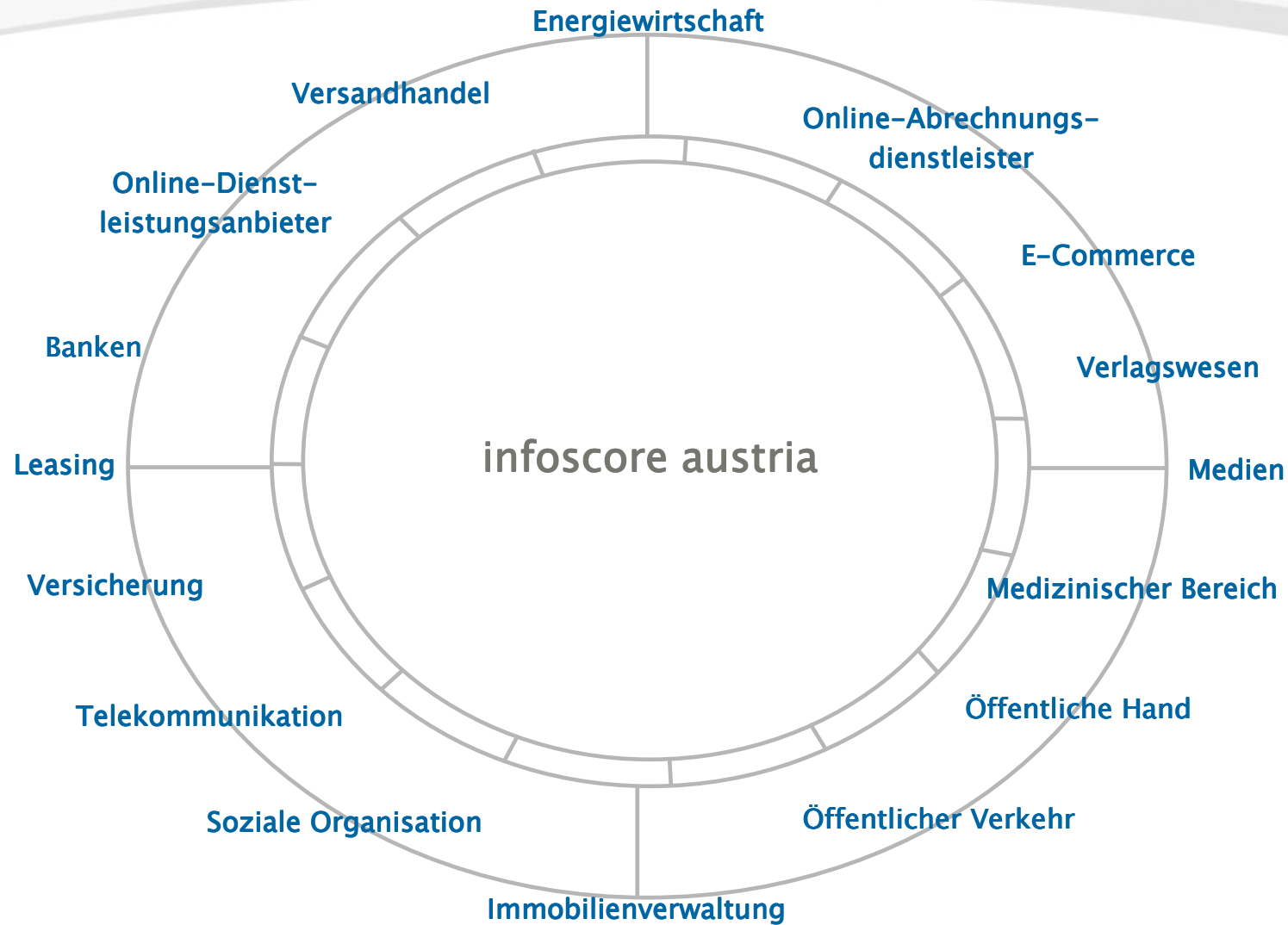


- Überschuldung
- Arbeitslosigkeit
- momentaner Liquiditätsengpass
- Vorsätzliches Nichtzahlen
- Vergesslichkeit

infoscore austria GmbH minimiert Ihre Zahlungsausfälle durch einen effizienten und konsequenten Forderungseinzug



Wir entwickeln speziell auf Ihr Unternehmen und Ihre Bedürfnisse maßgeschneiderte Lösungen





Haben Sie noch Fragen oder Anregungen?

Dann besuchen Sie uns doch einfach an unserem
Info-Point (Stand 20)

Wir freuen uns auf einen regen
Gedankenaustausch!

arvato infoscore

Wertvoll in jeder Beziehung!

 **deltavista**
see the difference