

Risk & Fraud Guide Peak Season 2021

Singles Day: 11. Nov

Black Friday: 26. Nov

Cyber Monday: 29. Nov



Fit für Umsatz, resistent gegen Fraud

Auf die Plätze, fertig, einkaufen: Mit Singles Day, Black Friday und Cyber Monday stehen für November gleich drei heiße Shopping-Events in den Startlöchern – dicht gefolgt von der Christmas Season. Diesen Einkaufs-Sprint können eCommerce-Händler sportlich nehmen: Nutzen Sie unseren Risk & Fraud Guide und machen Sie sich fit für mehr Umsatz und weniger Fraud.



Das bringt die Cyber Week

Bestellungen und Umsatz



mehr Bestellungen und Umsatz können Händler seit Beginn des Jahres 2021 bis zum aktuellen Zeitpunkt im Vergleich zu 2020 verzeichnen.

Cyber Week Effekt



mehr Umsatz und 77% mehr Bestellungen als im Tagesdurchschnitt des ganzen Jahres brachte die Cyber Week 2020 den Händlern ein. 2021 wird die Cyber Week das absolute Volumen noch einmal übertreffen.



Warenkorbwert



im Durchschnitt ist der Wert pro Einkauf in der Cyber Week 2020 gestiegen. Der Trend, dass deutlich mehr als sonst im Warenkorb landet, sollte sich auch in diesem Jahr fortsetzen.

Kauf auf Rechnung



geht der Anteil offener Rechnungen in der Cyber Week nach oben. Insgesamt sollte der Umsatz, den Händler in diesem Jahr mit der beliebtesten Zahlart machten, knapp 80 % betragen.



TOP 5

Diese Betrugsmaschen müssen Sie kennen

- 1 Namens- und Adressvariationen:** Betrüger verwenden verschiedene Variationen von Namen und Adressen. So können sie später behaupten, die bestellte Ware nicht erhalten zu haben.
- 2 Identitätsdiebstahl:** Betrüger verwenden reale Namen von Dritten, ändern dann den Lieferort oder lassen das Paket an eine Packstation schicken.
- 3 Eingehungsbetrug:** Betrüger kaufen Ware, bezahlen sie aber nicht.
- 4 Account Takeover:** Betrüger übernehmen Online-Konten oder Kontodaten von Kunden, um einzukaufen, Geld zu überweisen oder an weitere Daten zu gelangen.
- 5 Rückerstattungsbetrug:** Betrüger retournieren nur einen Teil der bestellten Ware und geben später vor, den gesamten Inhalt mitgeschickt zu haben.





Betrugsprävention: Genau hinschauen, gezielt Abhilfe schaffen

In der Peak Season steigen nicht nur die Anzahl an Bestellungen und der Umsatz – auch Betrugsversuche nehmen zu. **Fraud Prevention** ist somit ein absolutes Muss. Doch schießen Sie nicht über das Ziel hinaus: Wichtig ist das **passende Maß**, um willkommenen Kunden trotzdem eine **angenehme Customer Journey** zu bieten. Schauen Sie deshalb genau hin: Welches **Fraud Muster** zeigt Ihr Online-Shop – und mit welchen **Features** können Sie genau dagegen vorgehen?





TOP 8

Diese acht Faktoren machen Ihr Geschäft umsatzstark und sicher zugleich

Social Media: Screenen Sie sorgfältig Instagram und Co. sowie bekannte Dealseiten, um auf dem Laufenden über Ihre Community zu sein.

Warenkorblimits: Je teurer, desto weniger: Passen Sie Ihre Warenkorblimits je nach Produktgruppen und Branchen an.

Nutzeraktivitäten: Sind inaktive Konten plötzlich wieder aktiv? Schauen Sie genau hin.

Kanäle: Über welche Kanäle finden Betrüger besonders häufig zu Ihnen? Entscheiden Sie auf Basis Ihrer Erfahrungen, wo Sie auf Werbung für Ihren Shop verzichten können.

Zahlarten: Prüfen Sie rechtzeitig, welche Zahlarten besonders anfällig für Betrug sind.

Produktgruppen: Fashion, Kosmetika, Elektronikgeräte – worauf haben Betrüger es besonders abgesehen? Und: Welche Produkte haben geringe Margen und können weniger restriktiv angeboten werden?

Blacklisting: Schließen Sie frühere Betrugsfälle (Device, Namen und bestimmte Adressen oder Straßenzüge) konsequent aus.

Manual Order Review: Nutzen Sie Machine Learning, um eingehende Bestellungen in sekundenschnelle zu analysieren und Fraud-Experten gezielt einzusetzen.

Versand: Unterbinden Sie nachträgliche Adressänderungen und Express- Lieferungen. Beides kommt Betrügern besonders zugute.





Dieser Langzeit-Sicherheitsplan hilft bei der Betrugsprävention

Stellen Sie Ihr **Fraud Set-up regelmäßig auf den Prüfstand** – am besten jährlich: Was verraten die Zahlen Ihres Online-Shops über **spezifische Betrugsphänomene** und wie schnell können Sie **auf Veränderungen reagieren?**



Holen Sie sich **Unterstützung von Experten**, die eine ausführliche Analyse machen – und flexibel genug sind, Ihnen **schnell und einfach die passende Technik** zur Verfügung zu stellen.



Effiziente Betrugserkennung dank Machine Learning

Onlinehändler stehen vor einem Balanceakt:

Bestmögliche Customer Experience bieten und Umsatz steigern ...



... gleichzeitig **betrügerische Aktivitäten** effizient herausfiltern



Bislang bedeutet das: Viele spezialisierte Fraud-Experten identifizieren unter Hochdruck betrügerische Transaktionen und lassen legitime Transaktionen weiterlaufen.

Nutzen Sie stattdessen KI-basierte Lösungen gegen Betrug!

Ihre Vorteile:



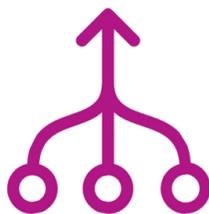
Conversions steigern

Erzielen Sie ein besseres Kundenerlebnis und höhere Umsätze – auch bei hohen Sicherheitsstandards.



Daten präzise nutzen

Analysieren Sie Millionen von Datensätzen in Sekundenschnelle und lernen Sie kontinuierlich dazu.



Komplexität reduzieren

Bewältigen Sie die Komplexität von steigenden Transaktionen und raffinierteren Betrugsmethoden.



Effizienz erhöhen

Fraud-Experten müssen weniger Aufträge prüfen und gewinnen mehr Zeit für die komplexen Fälle.



Schwachstellen erkennen, beseitigen – und zu Höchstform auflaufen

Machen Sie rechtzeitig den Health-Check: Nutzen Sie nach Abschluss der Peak Season im Januar 2022 die gestiegene Anzahl an Zahlen, Daten und Fakten, um für nachfolgende Aktionen Schwachstellen zu erkennen und zu beseitigen. Wie das funktioniert? Buchen Sie jetzt schon Ihren kostenfreien 120 min. Data Deep Dive mit uns. Wir machen eine gründliche Analyse Ihrer Zahlen und stellen Ihnen konkrete Handlungsempfehlungen bereit. Laufen Sie zur Höchstform auf und holen Sie für sich den größten Erfolg heraus!

Wir wünschen Ihnen eine erfolgreiche Peak Season und freuen uns auf einen Data Deep Dive mit Ihnen!



www.experian.de