

BeCharge – ein Unternehmen, das auf das Aufladen von Mobiltelefonen spezialisiert ist – setzt Betrüger mithilfe von Ingenico Fraud Expert außer Kraft



“ In Sachen Betrugsprävention auf Experten vertrauen zu können, ermöglicht unserem Team, sich auf die Kontrolle der Betrugsregularien sowie auf unser Kerngeschäft zu konzentrieren. Dies ist eine hervorragende Grundlage, um unsere Unternehmensexpansion weiter voranzutreiben. ”

Fabrice Rotstein / BeCharge

Das Problem

BeCharge, ein Akteur im europäischen Markt für Online-Aufladeverfahren von Mobiltelefonen, verzeichnete Ende 2012 – mit monatlich 50.000 E-Commerce-Transaktionen – einen Jahresumsatz von über 6 Mio. €. Doch dieser Erfolg hatte auch seine Schattenseiten, denn er führte dazu, dass das Unternehmen verstärkt in den Fokus von Betrügern geriet. Die Zahl der Betrugsattacken hatte in den zurückliegenden Monaten erschreckende Ausmaße angenommen und die damit verbundenen Kosten machten die ohnehin geringen Margen zunichte.

Um die finanzielle Lage und die Zukunft von BeCharge zu sichern, war das Unternehmen gezwungen, umgehend und mit Nachdruck zu reagieren. Für jene Länder, in denen die Betrüger am aktivsten waren, wurden strenge Kontrollmechanismen eingeführt, die allerdings auch dazu führten, dass viele Nutzer abgewiesen wurden. Diese resoluten Maßnahmen verhinderten einen Großteil des Betrugs, die Kosten dafür waren jedoch hoch: Nahezu 30 % aller Transaktionen wurden abgelehnt. Dadurch verlor das Unternehmen nicht nur viele ehrliche Kunden, auch die Wachstumsrate im europäischen Markt wurde dadurch negativ beeinflusst.

Die Lösung

BeCharge arbeitet bei der Abwicklung seiner Zahlungsprozesse seit 2010 mit Ingenico Payment Services zusammen. Sodass Fabrice Rotstein, CEO von BeCharge, das Ingenico Fraud Expert Team hinzuzog und um Hilfe bei der Lösung des drängenden Betrugsproblems bat. Sein Ziel war es, die tatsächlichen Betrüger zu erkennen und ihnen das Handwerk zu legen - während ehrliche Kunden die Möglichkeit haben sollten, die Webseite des Unternehmens ungehindert zu nutzen.

Ingenico Fraud Expert – die hoch entwickelte Lösung zur Betrugsprävention bei Online-Unternehmen (e-businesses)

Ingenico Fraud Expert ist eine dynamische Kombination aus Software und Betrugsexpertise. Der Service wurde als flexible, kontinuierlich anpassbare Antwort auf jene Betrugsszenarien entwickelt, mit denen sich jedes Online-Unternehmen konfrontiert sieht.

Eingerichtet und überwacht von Ingenico Experten, können die Fraud Expert Software-Tools verdächtige Transaktionen mit einer unbeschreiblichen Genauigkeit erkennen. Grund dafür ist die Anwendung automatisierter, branchenspezifischer Betrugs-Screening-Prozesse. Auf diese Weise profitieren Ingenico Kunden von den branchenweiten Aktivitäten des Unternehmens.

Erste Bewertung

Zunächst bewertete das Ingenico Fraud Expert Team das Geschäftsumfeld von BeCharge. Im Anschluss daran erfolgte – unter Berücksichtigung der individuellen Unternehmensgegebenheiten – eine Auswahl und Implementierung der effizientesten Regeln zur Betrugserkennung. BeCharge kann diese präzisieren, indem es den eigenen, unternehmensspezifischen Regularien, die auf der Ingenico Fraud-Detection-Plattform hinterlegt sind, neue Regeln hinzufügt oder bestehende Regeln anpasst.

„Sie haben keine Zeit verschwendet“ erinnert sich Fabrice anerkennend. „Sie haben ab dem ersten Tag eine spürbare Wertsteigerung generiert“. BeCharge konnte nun – indem es sich auf die wirklich verdächtigen Transaktionen konzentrierte, die für eine manuelle Überprüfung gekennzeichnet wurden - Transaktionen sicher ausführen, die zuvor abgelehnt worden wären. Die Veränderungen trugen auch zu einer Optimierung der Auftragsannahme bei.

Modernste Betrugserkennungstechnologie

Device fingerprinting

Zu den neuen Techniken, die von den Ingenico Fraud Expert Analysten angewendet wurden, zählte der sogenannte Device-Fingerprinting. Mithilfe dieser Funktionalität lässt sich – basierend auf einer Reihe spezieller Parameter – feststellen, welches Gerät im jeweiligen Betrugsfall verwendet wurde. Dies ermöglicht ein besseres Nachverfolgen der Verhaltensmuster von Betrügern und unterstützt die Umsetzung geeigneter Gegenmaßnahmen.

Parameterübergreifende Häufigkeitsprüfung („Velocity check“)

Eine weitere Technik, die das Ingenico Fraud Expert Team zur Präzisierung der Betrugserkennung im Rahmen des Ingenico Fraud Expert Services anwendete, war die parameterübergreifende Häufigkeitsprüfung. Bei dieser branchenweiten Vorgehensweise werden sogenannte „Springer“ herausgefiltert. Dabei handelt es sich um Betrüger, die innerhalb einer kurzen Zeitspanne versuchen, identische Transaktionen auf ähnlichen Webseiten auszuführen. Ohne Ingenico Fraud Expert wäre das Szenarium des „häufigen Betrugs“ nicht feststellbar.

Übertragung manueller Prüfprozesse an Ingenico Experten

Zu guter Letzt profitierte BeCharge vom Outsourcing der E-Commerce-Transaktionsprüfung an die Experten von Ingenico Payment Services. Dadurch, dass dieser zeitaufwendige Prozess nun 24 Stunden / 7 Tage in der Woche von externen Betrugspräventionsexperten ausgeführt wurde, konnte BeCharge weltweit die operativen Betrugspräventionskosten senken.

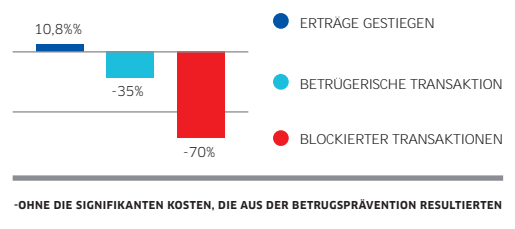
Das Unternehmen hatte zudem mehr Zeit, sich auf die wesentlichen Unternehmensbelange zu konzentrieren - während es sich auf die qualitätsorientierte Arbeit unseres erfahrenen Ingenico Fraud Expert Teams verlassen konnte.

„In Sachen Betrugsprävention auf Experten vertrauen zu können, ermöglicht unserem Team, sich auf die Kontrolle der Betrugsregularien sowie auf unser Kerngeschäft zu konzentrieren“, so Fabrice Rotstein. „Dies ist eine hervorragende Grundlage, um unsere Unternehmensexpansion weiter voranzutreiben.“

Das Ergebnis

Zwei Monate nach der Aktivierung von Ingenico Fraud Expert ist BeCharge nun wieder auf Kurs und hat zu seiner beeindruckenden Wachstumskurve zurückgefunden – ohne die lähmenden Kosten, die aus dem Kampf gegen Betrug resultierten.

- Die Anzahl hat sich massiv um 70 % verringert
- Die Zahl blockierter Transaktionen ist um 35 % zurückgegangen
- Die Erträge sind, aufgrund der verbesserten Auftragsannahme um 10,80 %, gestiegen
- Zeit und Geld, das bei der Betrugsprävention eingespart wurde, konnte indessen für eine globale Unternehmensakquise eingesetzt werden – ein insgesamt positives Ergebnis



BeCharge ist ein schnell wachsendes Telekommunikationsunternehmen, das Verbrauchern das Online-Aufladen von Mobiltelefonen ermöglicht. Das Unternehmen – mit Sitz in Belgien – akzeptiert Zahlungen für beinahe 20 europäische Mobilfunknetze. Seit seiner Gründung im Jahr 2009 verzeichnete BeCharge eine dreistellige Wachstumsrate. Das Unternehmen gilt als angesehener, qualitätsorientierter Akteur, in einem sich rasant verändernden Markt.