

Adress-Check und Risiko-Check werden durch den ständig gepflegten Datenbestand der Deutsche Post Direkt GmbH gewährleistet, einer Tochter der Deutsche Post AG, quasi Monopolist am deutschen Markt. Die redundante Kombination dieser auf verschiedenen Servern laufenden Datenbanken sorgt für eine besonders **hohe Verfügbarkeit** der Überprüfung.

Somit sind bestmögliche Qualität der Daten und überaus seltene Fehlanfragen gewährleistet. Die Güte unterliegt einer ständigen Kontrolle und wird immer weiter verbessert.

eMail-Check

Ein verlorener eMail-Kontakt ist oft ein **verlorener Kunde**. Die weltweit eindeutigen eMail-Adressen werden benutzt, um Kunden zu identifizieren und ggf. wieder zu erkennen. Alle Anbahnungen und Benachrichtigungen von Online-Geschäften werden kostengünstig mittels dieser Adressen abgewickelt. Die Gültigkeit der eMail-Adresse von Kunden stellt die Kommunikation mit Kunden sicher. **Ihr Nutzen:**

- Eine Auftragsbestätigung erreicht Kunden nur, wenn Sie sicher sein können, dass die eMail-Adresse existiert.
- Bei Abwicklungen, die nur die eMail-Adresse benötigen wie beispielsweise ein Wunschzettel, geht möglicherweise der Kundenkontakt vollständig verloren.
- Auch bei Angabe einer fremden eMail-Adresse erreichen Bestätigungen ein Ziel und die Zielperson kann ggf. reagieren.
- Kunden geben grundsätzlich ungern - nicht nur aufgrund des Mehraufwandes - Telefonnummern an. Stimmt die eMail-Adresse nicht, wird eine Telefon-Recherche notwendig, die im Handy-Zeitalter häufig nicht zum Ziel führt.
- Ein Anschreiben ist dann die einzige Kontaktmöglichkeit. Telefonate oder Anschreiben kosten immer deutlich mehr als 1,- € (Callcenter berechnen beispielsweise für 3-Minuten-Telefonate ca. 3,- € - ohne Recherche).
- Adressen von Pseudo- und Test-Bestellungen lassen sich erkennen und ausgrenzen. Dies erspart viel möglichen Ärger.

Check-Ergebnis: Sie erfahren, ob die Mail-Adresse sicher existiert, sie zumindest empfangen wird oder sicher falsch ist. Die Information ist im Detail noch präziser, sodass Kunden ggf. genaue Korrekturhinweise gegeben werden können (siehe Programmierhinweise).

Adress-Check

Wie besonders sinnvoll ein Adress-Check ist, zeigt sich an den hohen Kosten für fehlgeleitete Lieferungen oder Rechnungen. Rückläufer sind teuer. **Ihr Nutzen:**

- Kein vergebliches Verpacken und Versenden von Ware, das mit 4,- bis 10.- € zu Buche schlägt.
- Keine Folgekosten für Rückbuchungen, Fehlläufer bei Werbeaktionen usw.
- Keine Umsatzverluste durch unzufriedene Kunden und schlechten Ruf.
- Auch Kontrolle von ausländischen Adressen.

Nicht nur für große Versandhäuser lohnt sich deshalb die sehr aufwendige Pflege ihrer Kundendaten. Sie können dies jetzt bereits bei der Aufnahme der Kundendaten einfach automatisieren.

Durch die Online-Kontrolle können Fehleingaben bei entsprechender Ablaufgestaltung direkt durch die Kunden korrigiert werden. Der ständig gepflegte Datenbestand der Post Direkt GmbH liefert das bedarfsgerechte Ergebnis. Deutschlandweit werden nicht nur Postleitzahl, Ortsname, Straßename und Hausnummer überprüft und korrigiert, sondern auch Vor- und Nachname!

Check-Ergebnis: Es wird die in der Schreibweise normierte und ggf. korrigierte Adresse zurückgegeben, d. h. falsche Postleitzahlen, Ortsnamen, Straßennamen werden festgestellt und ggf. richtig gestellt zurückgeliefert. Bei Hausnummern, Postfächern und der Kombination von Postleitzahl und Ortsnamen wird geprüft, ob diese gültig sind.

Zu jedem Feld der Adresse gibt es eine eigene Statusmeldung, aus der man ggf. Reaktionen ableiten kann (siehe Programmierhinweise). So vereinheitlicht, können schon bekannte Kunden einem alten Datensatz zugeordnet werden. Sie vermeiden nicht nur Dubletten, sondern erkennen auch "schwarze Schafe" wieder. Auch Pseudo-Adressen (Fakes) werden dank einer speziellen Datenbank ermittelt.

Kundenwünsche, -rechte, Zahlungsmoral und Ihr Risikomanagement.

Wichtiger noch als die Erreichbarkeit der Kunden durch eMail- und Postadresse ist eine erfolgreiche Zahlungsabwicklung. Zu diesem Themenkomplex gibt es eine Fülle von Untersuchungen, die teilweise scheinbar widersprüchlich, richtig interpretiert sein wollen. Warum das Angebot von Risiko- und Konto-Check einen optimierten Kompromiss

zwischen erfüllten Kundenwünschen, minimiertem Zahlungsausfallrisiko und Konformität zur Rechtslage ist, finden Sie mit Zahlen hinterlegt in „Kundengerechtes Risikomanagement“ dokumentiert. **Zusammengefasst finden Sie dort:**

- Kunden wünschen entweder die Zahlung auf Rechnung, die sie dann zumeist per Online-Überweisung begleichen oder eine Abbuchung per Lastschrift.
- Sie akzeptieren wegen der zusätzlichen Gebühren bei etwas höherwertigen Waren eine Bezahlung per Nachnahme.
- Die Zahlung gegen Vorkasse ist zwar sicher, aber nicht kundenfreundlich. Sie schmälert die Erfolgchancen im Internet-Handel ganz erheblich.
- Für einen eShop haben Zahlung gegen Rechnung, Kreditkarte und Lastschrift aufgrund von ausbleibenden Zahlungen oder Rückbuchungen das größte Risiko.
- Deutlich über 90% der Online-Verkäufe verlaufen erfolgreich. Betrügerische Handlungen sind eher selten.
- Die Anonymität des Internets verleitet möglicherweise manche Kunden zu Bestellungen, obwohl sie nicht über eine hinreichende Bonität verfügen.
- Der klassische Versandhandel minimiert Zahlungsausfälle erfolgreich durch ein gezieltes Risikomanagement. Mittels Scoring-Verfahren werden die Kunden in Risikoklassen eingestuft.
- Durch Informationen zum Wohnumfeld lässt sich das Risiko von Zahlungsausfällen, Rückbuchungen und den damit verbundenen Gebühren einschätzen.
- In Abhängigkeit von der Risikoklasse kann Kunden grundsätzlich die Wahl der Zahlungsart überlassen werden. Nur wenn die Bonität nicht ausreichend erscheint, ist eine Beschränkung vorzunehmen.

Ergebnis: Ermöglichen Sie die kundenfreundlichste Vorgehensweise, die zugleich das geringste Zahlungsausfallrisiko hat. Bestrafen Sie nicht Ihre guten Kunden und riskieren Sie nicht den Verlust potenzieller Kunden, weil Sie deren Wünsche nicht erfüllen. Lassen Sie sich dabei unterstützen, die Zahlungsarten kundengerecht zu steuern und ggf. das Lastschrifteinzugsverfahren erfolgreich vorzubereiten.

Risiko-Check

Die Deutsche Post Direkt GmbH bietet einen Risikoindex für Deutschlands Privathaushalte an. Es handelt sich um einen anonymisierten, statistischen Risikoindex und nicht um eine personenscharfe Information.

Über 85% der Online-Händler wollen dringend Zahlungsausfälle minimieren. Sie müssen teilweise viel zu lange auf ihr Geld warten, wenn sie es überhaupt bekommen. Schätzen Sie das Risiko eines Zahlungsausfalls im Vorfeld richtig ein. **Ihr Nutzen:**

- Sie schätzen die wahrscheinliche Bonität von Kunden richtig ein und können, die Zahlungsart entsprechend anzupassen und Zahlungsausfälle minimieren.
- Alles passiert schnell und online, direkt bei der Abfrage der Kundendaten. Sie minimieren nicht nur Lieferverzögerungen, sondern haben auch zufriedeneren Kunden.
- Sie vermeiden Rückbuchungen mit ihren hohen Gebühren (ca. 8,50€ pro Buchung) der Banken, so wie noch kostenintensivere Mahn- und Gerichtsverfahren.
- Aufwände im Rechnungswesen und in der Rechtsabteilung, Recherchen und Bonitätsnachfragen entfallen.
- Die Abdeckung ist nahezu flächendeckend, jede Adresse kann eingeschätzt werden.
- Das Bonitäts-Scoring ist entscheidend preiswerter als Personen-Einzelprüfungen, die mit ca. 8,-€ pro Test bereits bei anderem Vornamen ins Leere laufen.
- Sie erreichen mehr Wirkung mit Ihren Angeboten Werbeaktionen und Mailings, da Sie zielgerechter aktiv werden können.

Der Risikoindex beschreibt die statistische Wahrscheinlichkeit von Zahlungsausfällen für alle 17,3 Millionen Häuser in der Bundesrepublik. Insgesamt werden weit über eine Milliarde an Einzelinformationen berücksichtigt, die selbstverständlich alle anonymisiert und entsprechend den Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes bearbeitet werden.

Um den Risikoindex zu ermitteln, werden durchschnittlich acht private Haushalte innerhalb eines Straßenabschnitts zusammengefasst. So genannte harte und weiche Negativmerkmale (Mahnverfahren, Insolvenzanträge sowie Alters- und Familienstruktur usw.) des Verbandes der Vereine Creditreform e.V. bilden die Basis für die Bewertung. Alle Häuser werden bewertet und dann in 9 Risikoklassen unterteilt. Je höher die Klasse, um so höher das Zahlungsausfallrisiko aus dem sich die Zahlungsart ableitet. Einer reinen Gewerbeadresse ist keine Risikoklasse zugeordnet.

Check-Ergebnis: Je höher die Klasse, um so höher das statistische Zahlungsausfallrisiko aus dem sich die Zahlungsart ableitet. Liegen keine negativen Informationen vor (Klasse 0), so ist dies auch eine wertvolle Information, da hier noch kein erkennbares Risiko vorliegt.

Sie wählen bis zu welcher Risikoklasse Sie die kundenseitig bevorzugte

Bezahlung per Rechnung akzeptieren (z. B. Risikoklasse 6 oder 7) und wann sie nur Zahlung per Nachnahme (oder abschreckend auch Vorauszahlung) zulassen. Sie dürfen nach Bundesdatenschutzgesetz nicht allein aufgrund des Risikoindexes die Lieferung der Ware verweigern. Die Risikostufen sind wie folgt zu interpretieren:

Klasse	Zahlungsausfallrisiko
0	keine negativen Informationen
1	nahezu kein Risiko
2	weit unterdurchschnittliches Risiko
3	unterdurchschnittliches Risiko
4	leicht unterdurchschnittliches Risiko
5	mittleres Risiko
6	leicht überdurchschnittliches Risiko
7	überdurchschnittliches Risiko
8	weit überdurchschnittliches Risiko
9	höchstes Risiko

Konto-Check

Fehlerhafte Kontonummern oder Bankleitzahlen führen beim Lastschrifteinzugsverfahren beispielsweise durch Zahlendreher oft zu Problemen mit hohen Folgekosten. Gerade bei einer Online-Abfrage der Daten gibt es hier sogar Vorteile gegenüber dem klassischen Versandhandel. **Ihr Nutzen:**

- Fehleingaben können ggf. direkt durch die Kunden aufgrund einer Fehlermeldung korrigiert werden.
- Sie können das Geld für die Ware sicher einziehen und müssen dafür keinen Zusatzaufwand treiben.
- Sie vermeiden Fehlbuchungen aufgrund falscher Kontonummern und oder Bankleitzahlen, bei denen Gebühren von ca. 8,50 € anfallen.
- Sehr seltene Betrugsversuche durch eine absichtliche Falscheingabe werden zumindest stark erschwert.
- Sie irritieren Ihre Kunden nicht durch eine nicht erwartete Rechnung und sparen auch die Rechnungskosten ein.

Check-Ergebnis: Wenn die Bankleitzahl existiert, wird Ihnen der Name der Bank zurückgegeben. Zusätzlich wird überprüft, ob die übermittelte Kontonummer nach dem zur Bank gehörenden Verfahren der Prüfziffernberechnung kodiert wurde und somit plausibel ist.