

Artikel in Ausgabe 08/08

Telefonverifizierung: „Kunde oder Spaßvogel?“

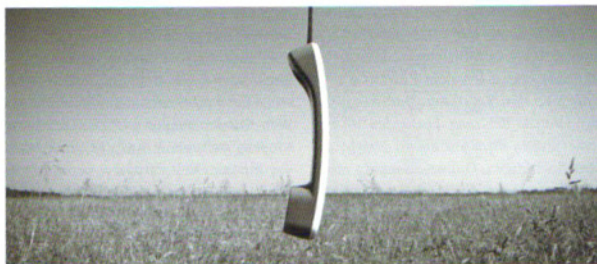
Könnte man den Ausweis kontrollieren, gäbe es im E-Commerce weniger schwarze Schafe unter den Kunden. Denn egal, ob es sich nur um einen Störer oder sogar einen kriminellen Hintergrund handelt, unseriöse Bestellungen nerven jeden Shopbetreiber und leben von der Anonymität des Internets – auch wenn das Risiko, die Ware zu verlieren, bei einer Nachnahme-Bestellung nicht besteht. Ärger und Kosten verursacht ein Rückläufer auf jeden Fall. Sogar bei der an sich sicheren Vorkasse-Bestellung können Störer Schaden verursachen, denn die Ware wird vom Moment der Bestellung an reserviert, es folgt das Warten auf den Geldingang und schließlich müssen Bestellung und „Kunde“ gelöscht beziehungsweise gesperrt werden.

Ebay ruft an

Dabei lässt sich dieses Problem auf einfache Weise lösen: „Einfach den Kunden selbst anrufen“, rät Claus Wagner, Geschäftsführer 12check.de. „Schon wissen Sie, ob die Telefonnummer echt ist und heben damit die Anonymität auf, die der Störer unbedingt braucht.“ Auch vom Marktführer Ebay hört man, dass Kunden, wenn sie sich nicht vom eigenen PC aus einloggen, demnächst angerufen werden, um festzustellen, ob es tatsächlich der Kunde ist oder ob ein Betrüger sich dessen Identität „ausgeliehen“ hat.

Zu viel Aufwand?

Selbstverständlich sind diese Anrufe automatisiert und deshalb sehr preiswert. Für weniger als 40 Cent kann der Kunde über einen externen Dienstleister angerufen werden. Dort ist der persönliche Begrüßungstext des Shopbetreibers hinterlegt, so dass der Kunde den Eindruck hat, direkt vom Shop angerufen zu werden. Nach dem Begrüßungstext wird dem Kunden ein 4-stelliger Zifferncode durchgesagt, den er dann ins Anmeldeformular einträgt. Dieser Service hat für



Einen Testshop, um die Telefonverifizierung auszuprobieren, finden Sie auf www.12check.de. Hier können Sie beim Durchlaufen des Bestellvorgangs die noch junge Dienstleistung selbst einmal erleben.

Händler zwei Vorteile: Zum einen wird das Betrugsrisiko durch die Abschreckung wirkungsvoll reduziert, zum anderen ist man im Besitz einer gültigen Telefonnummer zur Weiterverfolgung, falls es nötig ist. Für viele gängige Shop-systeme bietet 12check.de bereits fertige Rückrufmodule, die laut eigener Aussage mit wenig Aufwand in Shops integriert werden können.

Freundliche Kundenbegrüßung


Der Nebeneffekt: „Herzlich willkommen in Meiers Megashop! Wir freuen uns...“ Wenn Kunden auf diese Weise am Telefon begrüßt werden, wird das Internet für den Kunden plötzlich real und er erkennt gleichzeitig, dass dieser Shop gewissenhaft arbeitet. „Wer es ehrlich meint, fühlt sich durch einen solchen Anruf bestätigt, nur der Störer fühlt sich gestört und sucht sich ein anderes Opfer“, ist Claus Wagner überzeugt.

Beschränkung auf Risikogruppen

Um auch hier Aufwand und Kosten in einem möglichst günstigen Verhältnis zum Ergebnis zu halten, sollte das Clearing per Telefon genau auf die Problemgruppe bezogen werden. Nicht jede Neuanmeldung birgt ein gleich hohes Risiko. Deshalb kann es empfehlenswert sein, nur unter bestimmten Umständen zu-

rückzurufen. Gute Rückrufsysteme bieten deshalb die Möglichkeit, auszuwählen, bei welcher Zahlungsart und ab welchem Wert des Warenkorbes es aktiv werden soll. Auch kann festgelegt werden, ob nur Festnetz- oder auch Mobilfunknummern akzeptiert werden und aus welchen Ländern diese stammen dürfen.

Kunde will oder kann nicht angerufen werden

Kein potenzieller Kunde sollte durch die telefonische Überprüfung verloren gehen. Deshalb muss es für den Kunden, wenn er aus persönlichen Gründen nicht angerufen werden will oder kann, immer die Möglichkeit geben, dennoch zu bestellen. Doch sollte ein Hinweis generiert werden, dass dieser Kunde nicht überprüft wurde. Dann kann im Einzelfall entschieden werden, ob es sich um einen Kunden oder einen Störer handelt. 

direkt marketing
adressbuch >>

Sie sind auf der Suche nach einem geeigneten Telefonmarketing-Dienstleister? Schauen Sie gleich unter der Rubrik >Telefonmarketing auf Seite 31 in der aktuellen Beilage nach!

www.direktmarketing.net