

e-COMMA

E-Commerce Developer

BM 05: Risikomanagement für E-Commerce-Entwickler



E-Commerce-Entwickler | BM 03: Risikomanagement für E-Commerce-Entwickler

Lehrgangsinhalt

1. Risikomanagement (Definition und Kernelemente)
 1. Grundlegende Konzepte
 2. Risikomanagement-Standards
 3. Risikomanagement-Verfahren
 4. Risikomanagement beim Umgang mit Stakeholdern
2. Risikomanagement im Hinblick auf E-Commerce-Entwicklung
 1. Definitionen
 2. Risikoanalyse
 3. Wesentliche Risiken
 4. Umgang mit E-Commerce-Risiken



E-Commerce Developer | BM 03: Risikomanagement für E-Commerce-Entwickler

Quellen

CIAPE(2016), En-youth teacher, How to create an e-business

E-le@d project (2014-2017) , E-leadership community

School of Management, Blekinge Institute of Technology (2012), The adoption of E-Commerce

<http://www.mage-world.com/blog/risk-management-in-E-Commerce-transactions.html>

Risk Administration Visa Asia-Pacific (2000), Electronic Commerce Risk Management – Merchant best practices

https://www.theirm.org/media/886059/ARMS_2002_IRM.pdf

Nasser, B., Engen, V., Crowle, S., Walland, P. (2013) A novel risk-based approach for online community management At *ICIW 2013, The Eighth International Conference on Internet and Web Applications and Services*, pp. 25-30.

Selbststudium: Standards beim Risikomanagement https://www.theirm.org/media/886059/ARMS_2002_IRM.pdf

<https://sproutsocial.com/insights/social-media-competitive-analysis/>

<https://mention.com/blog/social-media-competitive-analysis/>

<https://pdfs.semanticscholar.org/8c1a/1dd93081c5c7f2f6db74e37d05cd71028b31.pdf>

Open science Journal (2017), E-Commerce risk management: analysing the case Vietnam Airlines incident



Risikomanagement (Definition und Kernelemente)



1. Risikomanagement

1.1. Grundlegende Konzepte

EINFÜHRUNG ZUM THEMA RISIKEN

Arten von Risiken:

- reine und spekulative Risiken;
- grundlegende und besondere Risiken;
- persönliche Risiken;
- Immobilienrisiken;
- Haftungsrisiken;
- Risiken durch Fremdverschulden (Dritter);
- Vertrauensrisiken.



2. Risikomanagement

2.1. Grundlegende Konzepte

- **Ein Risiko ist eine mögliche Situation, die (so sie auftritt) Ihren Betrieb erheblich beeinträchtigen könnte.**
- Im Projektmanagement ist ein Risiko ein zukünftiges Ereignis, das mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit eintritt und zu einer positiven oder negativen Veränderung des Projekts führt.
- Im E-Commerce ist ein Risiko ein unsicheres Ereignis (oder eine Reihe von Ereignissen), das, so es eintritt, die Ziele des E-Commerce negativ beeinflusst (z.B. weniger Online-Verkäufe).



1. Risikomanagement

1.1. Grundlegende Konzepte

- Das **Management von Risiken** konzentriert sich auf zielgerichtete Aktivitäten zur Erreichung individueller oder organisatorischer Ziele.
- **Risikomanagement** kann als „Identifizierung, Analyse und wirtschaftliche Kontrolle derjenigen Risiken, die das Vermögen oder die Ertragskraft eines Unternehmens gefährden können“, definiert werden.
- Risikomanagement evaluiert, welche Risiken, die im Rahmen einer Risikobewertung identifiziert wurden, zu managen sind. Zudem bestimmt/ergreift das Risikomanagement Pläne oder Maßnahmen zur Risikokontrolle.



1. Risikomanagement

1.1. Grundlegende Konzepte

Ziele

- Schutz von Mitarbeitern vor Unfällen mit Todesfolge oder Verletzungen;
- Berücksichtigung der Kosten beim Umgang mit Risiken;
- effektive Ressourcen-Nutzung;
- gute Beziehungen zur Gesellschaft und Öffentlichkeit pflegen.



1. Risikomanagement

1.1. Grundlegende Konzepte

Merkmale:

- die richtige Unternehmenspolitik und -strategie entwickeln;
- Mensch und Maschine (Prozesse) effektiv führen;
- Risiken, denen ein Unternehmen ausgesetzt ist, bewerten;
- Risiken effektiv handhaben, verteilen, überwachen und absichern;
- verschiedene Pläne und Techniken zur Risikominderung einführen;
- Empfehlungen und Vorschläge zum Umgang mit Risiken formulieren;
- Risikobewusstsein bei den Menschen wecken;
- Kosten, Störungen und Unzufriedenheit in Bezug auf Risiken vermeiden;
- entscheiden, welche Risiken sich lohnen und welche gemieden werden sollten;.
- Versicherungssumme festlegen und entscheiden, ob eine Versicherung abgeschlossen werden sollte oder nicht;
- eine geeignete Technik oder Methode zur Risikobewältigung auswählen.



1. Risikomanagement

1.2. Risikomanagement-Standards

Standards im Risikomanagement

- **ISO 31000 2009** – Grundsätze und Leitlinien des Risikomanagements;
- **Ein Risikomanagement-Standard** – IRM/Alarm/AIRMIC 2002 – entwickelt 2002 von den 3 größten Risikoorganisationen Großbritanniens;
- **ISO/IEC 31010:2009** – Risikomanagement - Risikobewertungstechniken;
- **COSO 2004** – Enterprise Risk Management (Unternehmensrisikomanagement) - Integriertes Rahmenwerk;
- **OCEG „Red Book“ 2.0: 2009** - ein Steuerungs-, Risiko- und Konformitäts-Kompetenzmodell.



1. Risikomanagement

1.3. Risikomanagement-Verfahren



1. Risikomanagement

1.1. Grundlegende Konzepte

SCHRITT 1:

Risiken identifizieren und analysieren

Datensammlung - detaillierte Umfragen und Audit-Verfahren.
Analyse von Häufigkeit und Schwere der Gefährdung.

Folgende Methoden zur Risikoidentifikation bestehen:

- Checkliste der Risiken oder möglichen Verluste, die aufgrund der Risiken entstehen können;
- Vor-Ort-Inspektionen und Risikobewertung;
- Analyse der Vermögenslage;
- Flussdiagramme und Identifikation risikoreicher Aktivitäten;
- Interaktion mit Mitarbeitern, um ihre Ansichten zur Risikoexposition des Unternehmens aufgrund ihrer Kenntnisse und Erfahrungen einzuholen;
- statistische Erfassung des Schadeneintritts in Bezug auf verschiedene Risikokategorien.

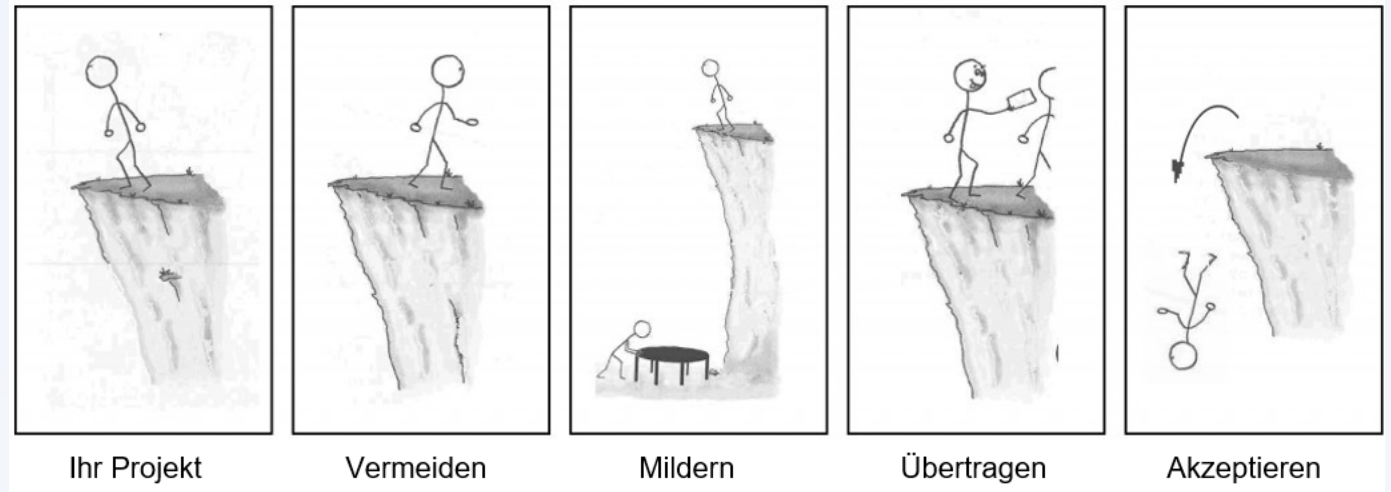
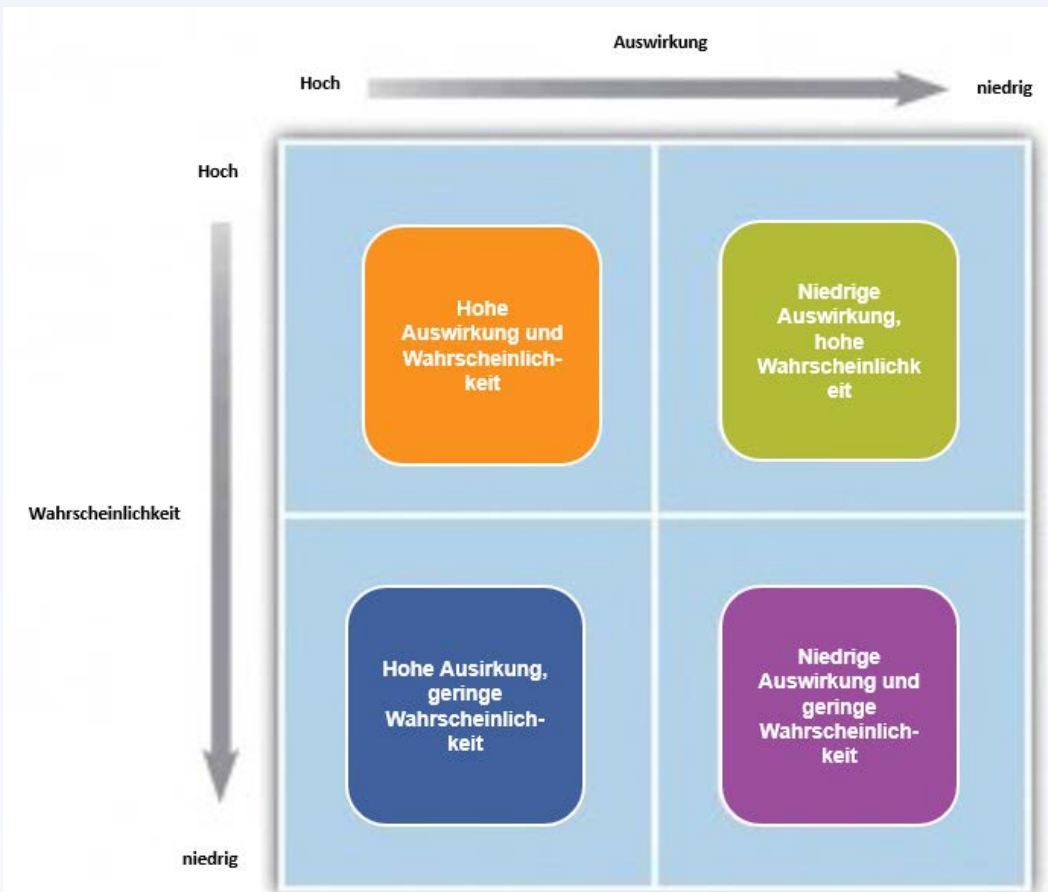


1. Risikomanagement

1.3. Risikomanagement-Verfahren

SCHRITT 2:

Untersuchung möglicher Risikomanagementtechniken zum Umgang mit Risiken



Quelle: <https://opentextbc.ca/projectmanagement/wp-content/uploads/sites/3/2014/06/risk-management-options.jpg>



2. Risikomanagement

Negativen Risiken begegnen

2.4. 1.3 Risikomanagement-Verfahren

Strategie	Beschreibung	Beispiel
Vermeidung	Die Wahrscheinlichkeit, dass ein Risiko tatsächlich eintritt, minimieren.	Das Risiko einer Verzögerung oder einer Budgetüberschreitung aufgrund unserer mangelnden Erfahrung im Community-Management. Vermeidungstechnik: Einen Berater mit Erfahrung und Expertise auf diesem Gebiet hinzuziehen.
Schadensminderung	Verringerung der Auswirkungen, die ein Risiko mit sich bringt, wenn es auftritt.	Risiko, dass die neue Online-Anwendung nicht die richtigen Daten von Kunden erhält (Calling Application). Eindämmungstechnik: Schaffung einer Ausnahmenverarbeitung zur Bewältigung dieser Situationen ohne Absturz.
Übertragung	Übertragung der Auswirkungen eines Risikos (falls vorhanden) auf Dritte.	Risiko, dass Ihre Kunden Ihr Produkt nicht verstehen und Unterstützung benötigen. Risikoübertragungstechnik: Zur Unterstützung ein kostengünstigeres Helpdesk, das auf Stundenbasis abrechnet, einrichten.
Akzeptanz	Die Entscheidung, die Folgen („Impact“) eines Risikos zu akzeptieren, wenn es eintritt (die Risikodokumentation und die Entscheidung, mögliche Folgen zu akzeptieren, sind erforderlich).	Risiko, dass der Einsatz einer neuen Technologie zu mehr Überstunden beim Debuggen und Testen führt. Risikoakzeptanztechnik: Die Technologie einsetzen und das Team anhalten, Überstunden zu leisten.

Positiven Risiken begegnen

2. Risikomanagement

2.4. 1.3 Risikomanagement-Verfahren

Strategie	Beschreibung	Beispiel
Nutzung	Rahmenbedingungen optimieren, um die Risikowahrscheinlichkeit zu erhöhen.	Ein Projektmanagement-Team aus Mitarbeitern mit unterschiedlichen Talenten bilden.
Teilen	Die Nutzung eines Risikos ist nicht ohne Zusammenarbeit möglich.	Untervergabe von Aufgaben an ein Technikunternehmen, um neue Möglichkeiten zu nutzen.
Steigerung	Die Hauptursache eines positiven Risikos ermitteln, um die Einflussfaktoren zu maximieren.	Damit Sie ein Geschäft abschließen können, benötigen Ihre Mitarbeiter besonderes Verhandlungsgeschick. Erhöhen Sie das positive Risiko (Chance) , indem Sie Ihre Mitarbeiter diesbezüglich schulen.
Akzeptanz	Ein positives Risiko (neue Chance) akzeptieren, ohne es weiter zu forcieren.	Ermäßigte Geräte oder Materialkosten.



1. Risikomanagement

1.3. Risikomanagement-Verfahren

SCHRITT 3:

Auswahl der besten Risikomanagement-Techniken

- Organisationsgröße berücksichtigen;
- Die Fähigkeit des Unternehmens, Verluste zu absorbieren und zukünftige Verluste genau zu prognostizieren, sowie seine Bereitschaft, Risiken einzugehen, berücksichtigen;
- Nicht mehr riskieren als man sich leisten kann und keine Unsummen für geringen Schutz ausgeben.

SCHRITT 4:

Implementation ausgewählter Techniken

- Etablierung von Kundenbindungsprogrammen;
- Erarbeitung und Umsetzung von Verlustkontrollverfahren;
- Versicherungen abschließen und Fremdleistungen in Anspruch nehmen;
- Erstellung von Spezifikationen;
- Vertrieb über alle angemessenen Kanäle;
- Angebote analysieren.



1. Risikomanagement

1.3. Risikomanagement-Verfahren

SCHRITT 5:

Ergebnisse überwachen

- Policy-Dateien vollumfänglich pflegen;
- Überwachung von Indossamenten;
- Überprüfen Sie regelmäßig den Status von Maßnahmen;
- Schadensfälle verwalten;
- Koordination von Schadenskontroll-/Präventionsleistungen.



2. Risikomanagement

2.4. Risikomanagement beim Umgang mit Stakeholdern

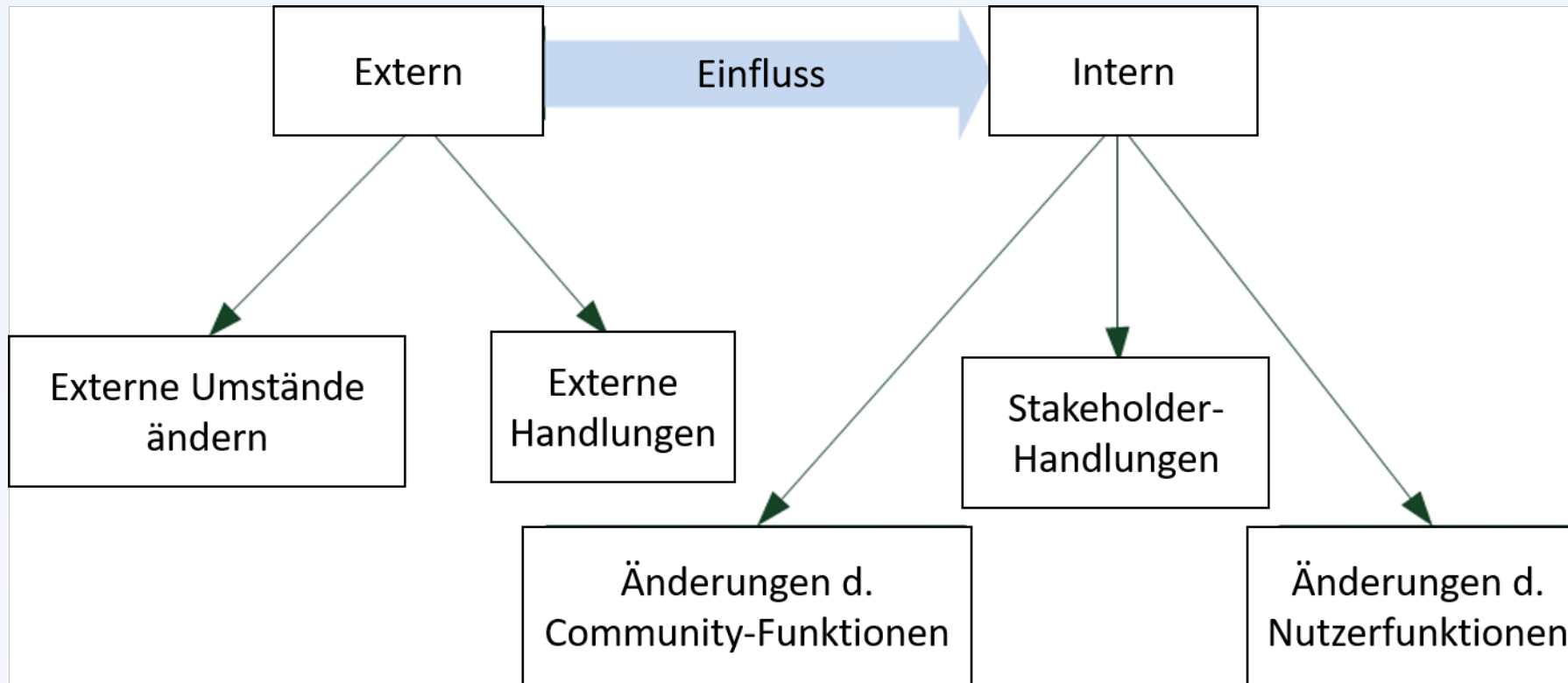
- Der Schlüssel zum Management von Stakeholder-Beziehungen liegt in der Erkenntnis, dass die Stakeholder-Community ein Netzwerk von Menschen ist.
- Unveränderliche Beziehungen sind ein Ding der Unmöglichkeit.
- Die Methodik sollte darauf abzielen, die Subjektivität von Menschen, die Entscheidungen darüber treffen, wie robuste Beziehungen zu anderen aufgebaut und gepflegt werden können, zu reduzieren.
- Es ist notwendig, die Zusammensetzung der Stakeholder-Community regelmäßig und fortwährend zu überprüfen.



1. Risikomanagement

1.4. Risikomanagement beim Umgang mit Stakeholdern

Risikoquellen und Chancen



Quelle: Nasser, B., Engen, V., Crowle, S., Walland, P. (2013) A novel risk-based approach for online community management At ICIW 2013, The Eighth International Conference on Internet and Web Applications and Services, S. 25-30.



1. Risikomanagement

1.4. Risikomanagement beim Umgang mit Stakeholdern

- Externe Ereignisse sind Begebenheiten, die von externen Akteuren, die nicht Teil der Community sind, ausgelöst werden. Beispiele für externe Vorkommnisse sind die Einführung neuer Gesetze, die die Online-Community betreffen oder der Start einer Konkurrenz-Community, die zur Abwanderung von Nutzern führt.
- Die interne Ereigniskategorie umfasst Geschehnisse, die aus der Community stammen, wie z.B. eine Änderung der Struktur oder eine Änderung eines einzelnen Benutzerstatus.



1. Risikomanagement

1.4. Risikomanagement beim Umgang mit Stakeholdern

Die internen Ereignisse können in drei Kategorien unterteilt werden:

- 1) **Community-Merkmale:** u.a. alle Änderungen in Bezug auf die Community-Attribute wie Inhalt, Struktur, Benutzer, Leistung usw. (z.B. Ausfall von Community-Mitgliedern oder neue Mitglieder);
- 2) **Nutzermerkmale:** alle Änderungen an Benutzerattributen einschl. Rolle, Verbindungen, Position (z.B. Rollenwechsel, Aktivitätsebene);
- 3) **Stakeholder-Aktivitäten:** umfassen absichtliche oder zufällige Aktionen von Community-Managern oder Nutzern (z.B. Löschen oder Sperren von Nutzern, Verleumdung von Nutzern).



1. Risikomanagement

1.4. Risikomanagement beim Umgang mit Stakeholdern

Sie können Ihre Marke in Schlüsselbereichen mit der Konkurrenz vergleichen:

- **Zielgruppenzuwachs:** Wachsen Ihre Konkurrenten schneller als Sie?
- **Medienfrequenz:** Bleiben Sie hinsichtlich der Beitragshäufigkeit Ihrer Konkurrenten auf dem Laufenden. Evtl. posten Sie nicht genug, um Ihre Zielgruppe ausreichend zu aktivieren.
- **Interaktion:** Beobachten Sie, wie viele Likes und Kommentare Ihre Mitbewerber zu Inhalten erzielen.
- **Hashtags:** Ermitteln Sie die häufigsten Hashtags Ihrer Konkurrenz. Evtl. können Sie dieselben verwenden, so sie relevant sind, und somit die Reichweite erhöhen.
- **Erfolgreichste Beiträge:** Analysieren Sie die beliebtesten Beiträge Ihrer Mitbewerber. Versuchen Sie zu verstehen, warum diese Posts so leistungsstark waren. Waren es Produktfotos? Werden bestimmte Farben genutzt? Finden Sie heraus, was diese Beiträge von Ihren unterscheidet und nutzen Sie die Informationen, um Ihre Bilder und Videos zu verbessern.

Quelle: <https://sproutsocial.com/insights/social-media-competitive-analysis/>



e-COMMA

2 Risikomanagement im Hinblick auf E-Commerce-Entwicklung



2. Risikomanagement im Hinblick auf E-Commerce-Entwicklung

2.1. Definitionen

Gegenwärtig gibt es keine einheitliche Definition von E-Commerce-Risiken.

E-Commerce-Risiken sind mit Informationssicherheit verbunden:

- Greenstein betrachtet Risiken bzgl. EC als: *„mögliche Verluste vertraulicher Daten oder die Zerstörung, Erzeugung oder Nutzung von Daten oder Programmen, die eine andere Partei physisch, psychisch oder finanziell schädigen, sowie als Möglichkeit von Hardwareschäden“.*
- McEachern nutzt den Begriff „Cyber-Risiko“ für *„jedwedes mit EC verbundene Risiko, darunter z.B. die Zerstörung und Manipulation von Webseiten, unberechtigte Zugriffe auf Kundendaten, Internetbetrug, Telekommunikationsdiebstahl, Urheberrechtsverletzung und Zugangsverweigerung“.*



2. Risikomanagement im Hinblick auf E-Commerce-Entwicklung

2.1. Definitionen

E-Commerce-Risiken werden mit Unternehmen verbunden:

- Viehland befasst sich mit dem Management von Unternehmensrisiken im EC. Er definiert EC-Risiken als *„Wahrscheinlichkeit einer negativen Auswirkung auf die Organisation selbst während der Entwicklung oder Umsetzung von EC-Strategien“*.

Allgemein sind E-Commerce-Risiken: „die Risiken eines direkten oder indirekten Verlusts für die Organisation bei der Entwicklung eines EC-Projekts. Sie betreffen somit jedes Projekt, das Entwicklungsstadien wie Planung, Analyse, Design und Implementierung eines EC-Systems durchläuft.



2. Risikomanagement im Hinblick auf E-Commerce-Entwicklung

2.2. Risikoanalyse

Die meisten Projektmanager sorgen sich um den Zeitaufwand, den Risikomanagement zwecks Identifikation und Bewertung von Risiken mit sich bringt.

Mit Hilfe von Computern und Softwaresystemen kann der Zeitaufwand für die Risikoanalyse jedoch deutlich reduziert werden.

Die Risikoanalyse ist der 1. Schritt zur Umsetzung eines E-Commerce-Projekts.

Das Abschätzen und Bewerten von Risiken kann eine wertvolle Unterstützung bei der Entscheidungsfindung sein.



2. Risikomanagement im Hinblick auf E-Commerce-Entwicklung

2.2. Risikoanalyse

Die Techniken der Risikoanalyse sind leistungsstarke Werkzeuge, die helfen, mit Unsicherheiten umzugehen.

Derzeit werden viele Risikoanalyseverfahren eingesetzt, um Risiken zu bewerten und abzuschätzen. Diese Techniken können qualitativer oder quantitativer Art sein, je nach Informationslage und erforderlichem Detaillierungsgrad.

- Quantitative Techniken beruhen stark auf Statistik (wie die Monte-Carlo-Simulation, Fehler- und Ereignisbaumanalysen, Sensitivitätsanalysen, die jährliche Schadensersatzungs-, Risikoexpositions-, Fehlermöglichkeiten- und Einflussanalysen etc.);
- Qualitative Techniken fußen stärker auf Einschätzungen als auf statistischen Berechnungen (bspw. Szenarioanalysen, FST etc.).



2. Risikomanagement im Hinblick auf E-Commerce-Entwicklung

2.3. Wesentliche Risiken

Identifikation von Risiken

- Bislang haben sich nur wenige empirische Forschungsarbeiten der Identifikation potenzieller Risikofaktoren, die die EC-Entwicklung bedrohen, gewidmet.
- Eine explorative Faktoranalyse (EFA) von Erhebungsdaten ergab 10 Risiko-Hauptdimensionen im Zusammenhang mit der EC-Entwicklung: (1) Ressourcenrisiko, (2) Anforderungsrisiko, (3) Lieferantenqualitätsrisiko, (4) Kunden-Server-Sicherheitsrisiko, (5) Rechtsrisiko, (6) Managementrisiko, (7) Outsourcing-Risiko, (8) physisches Sicherheitsrisiko, (9) kulturelles Risiko und (10) Re-Engineering-Risiko.



2. Risikomanagement im Hinblick auf E-Commerce-Entwicklung

2.3. Wesentliche Risiken

- Hacker verschaffen sich unerlaubt Zugang;
- fehlende Firewall;
- fehlender Einsatz von Verschlüsselungen;
- Geräteausfall durch menschliche Faktoren;
- Gefahr einer Sabotage im internen Netzwerk;
- falsche Zeitplanschätzung;
- schlechtes/r Design, Code oder Wartungsverfahren;
- unzureichende Backup-Systeme;
- unzureichendes „Schlüssel-“ Management;
- Systemversagen durch Probleme in Soft- oder Hardware;
- Schadcode-Angriffe;
- Enthüllung sensibler Informationen;
- Projekt hinkt hinter Zeitplan her;
- falsche Funktions- und Eigenschaftsentwicklung;
- Verlust von Protokollen;
- Geräteausfall durch Naturkatastrophen;
- Projektkomplexität;
- technische Neuerungen;
- kontinuierliche Änderung von Systemanforderungen;
- Seiten- oder Netzwerküberlastung und -unterbrechung;
- falsche Entwicklung der Benutzeroberfläche.
-



Quelle: Wat, F. K. T., Ngai, E. W. T. and Cheng, T. C. E. (2004). Potential Risks to Ecommerce Development Using Exploratory Factor Analysis, *International Journal of Services Technology and Management*.

e-COMMA | E-Commerce-Entwickler | BM 05: Risikomanagement für E-Commerce-Entwickler



Erasmus+

2. Risikomanagement im Hinblick auf E-Commerce-Entwicklung

2.3. Wesentliche Risiken

- unbegrenzter Projektumfang;
- fehlende Notfallpläne;
- Neugestaltung von Geschäftsprozessen;
- betriebliche Umstrukturierung;
- Budgetüberschreitung;
- unzureichender Cashflow;
- unbegrenzter Projektumfang;
- mangelnde Kompetenz und Erfahrung der Anbieter;
- Personalausfälle;
- mangelndes Vertrauen zwischen Organisation und Händlern/Kunden;
- mangelnde Kompetenz und Erfahrung im E-Commerce;
- neue Gesetze, Verordnungen und Gerichtsentscheidungen, die die Online-Rechtslandschaft ständig verändern;
- Verlust einer wichtigen Schlüsselperson;
- fehlende Unterstützung des Top-Managements;
- unsichere Rechtsprechung;
- unterschiedliche Nutzer aus untersch. Kulturkreisen und mit unterschiedlichen Geschäftsstilen;
- unvollständige Vertragsbedingungen;
- Verlust der Datenkontrolle;
- schlechte Projektplanung;
- Kontrollverlust über den Lieferanten;
- Kontrollverlust über Informationstechnologien;
- versteckte Kosten;
- unklare Projektziele;
- Sprachbarriere.



Quelle: Wat, F. K. T., Ngai, E. W. T. and Cheng, T. C. E. (2004). Potential Risks to Ecommerce Development Using Exploratory Factor Analysis, *International Journal of Services Technology and Management*.

e-COMMA | E-Commerce-Entwickler | BM 05: Risikomanagement für E-Commerce-Entwickler

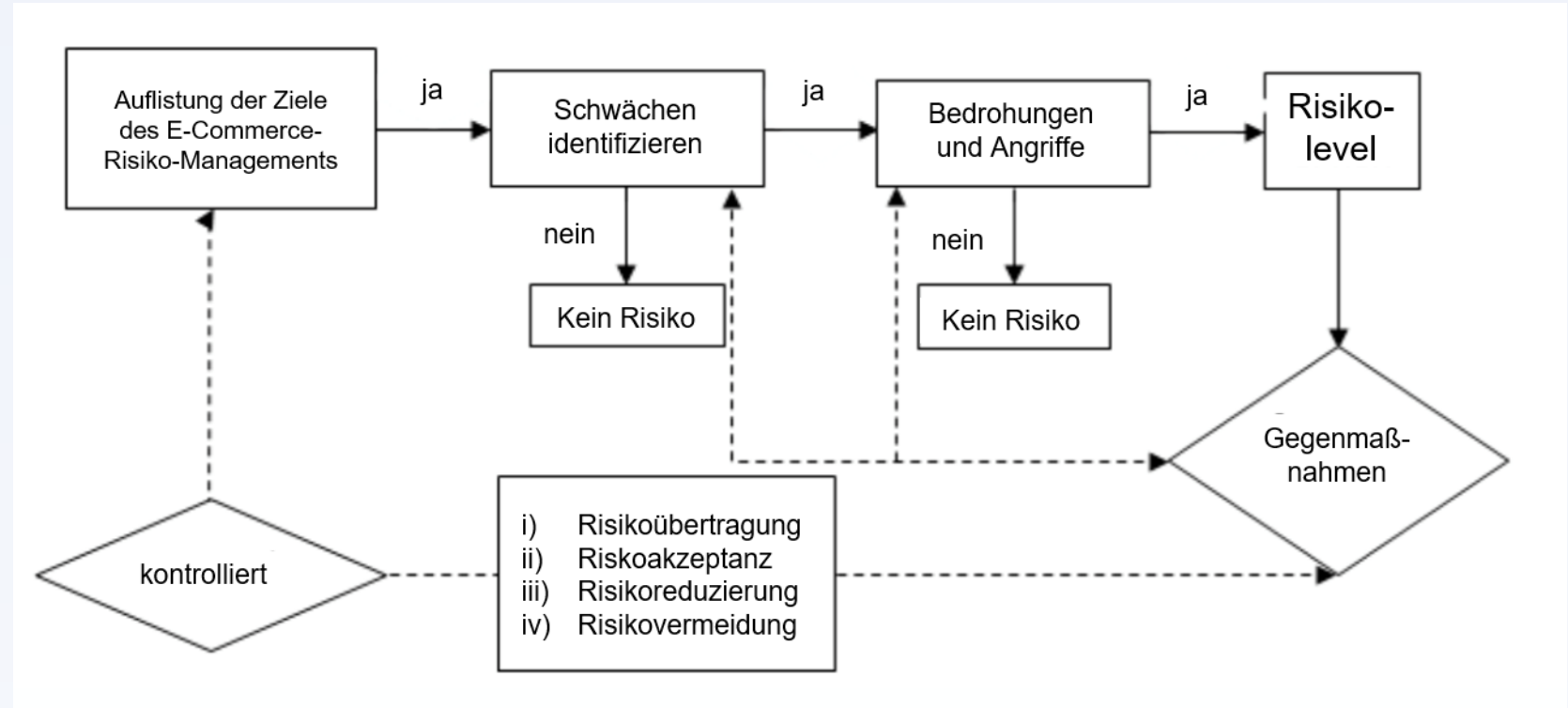


Erasmus+

2. Risikomanagement im Hinblick auf E-Commerce-Entwicklung

2.3. Wesentliche Risiken

E-Commerce ist handelsbasierte Information. Wenn übermittelte Informationen den Anforderungen an Verfügbarkeit, Integrität, Offenlegung etc. nicht genügen, kann es zu Verlusten kommen. Es gibt viele Quellen für E-Commerce-Risiken wie Computer-kriminalität, Spyware, Malware, Adware, Würmer und Viren. Der Ursprung für E-Commerce-Risiken liegt in Bedrohungs- oder Gefahrenquelle sowie in gegensätzlichen Kräften, die E-Commerce-Transaktionen beeinflussen können.



Quyuet C.B., Cuong H.C. (2017) E-Commerce risk management: analyzing the case of Vietnam Airlines incident. Open Science Journal 2(4)



2. Risikomanagement im Hinblick auf E-Commerce-Entwicklung

2.4. Umgang mit E-Commerce-Risiken

- Risiken verstehen und Mitarbeiter schulen: Die Gefährdung durch E-Commerce-Risiken hängt mit Ihren Geschäftsrichtlinien, Betriebsverfahren, Tools zur Betrugserkennung und -prävention, Sicherheitskontrollen und den von Ihnen angebotenen Produkten und Dienstleistungen zusammen. Jeder in Ihrer Organisation sollte die mit Online-Transaktionen verbundenen Risiken verstehen und in der Lage sein, Ihre Risikomanagementverfahren umzusetzen.
- Wählen Sie die richtige Bank und den richtigen Anbieter zur Zahlungsabwicklung: Die richtige Bank und der richtige Serviceanbieter bieten effektive Unterstützung beim Risikomanagement und verstehen sowohl das Risiko eines E-Commerce-Betrugs als auch der Haftung. Eine angemessene Kundendatensicherung sollte ebenfalls bei der Auswahl berücksichtigt werden.
- Entwickeln Sie wichtige Website-Inhalte: Die Website muss Datenschutz-, Versand-, Rückgabe- und Erstattungsrichtlinien enthalten. Sie muss zuverlässig und eine einfache und schnelle Navigation ermöglichen.



2. Risikomanagement im Hinblick auf E-Commerce-Entwicklung

2.4. Umgang mit E-Commerce-Risiken

- Risiken verstehen und Mitarbeiter schulen: Die Gefährdung durch E-Commerce-Risiken hängt mit Ihren Geschäftsrichtlinien, Betriebsverfahren, Tools zur Betrugserkennung und -prävention, Sicherheitskontrollen und den von Ihnen angebotenen Produkten und Dienstleistungen zusammen. Jeder in Ihrer Organisation sollte die mit Online-Transaktionen verbundenen Risiken verstehen und in der Lage sein, Ihre Risikomanagementverfahren umzusetzen.
- Wählen Sie die richtige Bank und den richtigen Anbieter zur Zahlungsabwicklung: Die richtige Bank und der richtige Serviceanbieter bieten effektive Unterstützung beim Risikomanagement und verstehen sowohl das Risiko eines E-Commerce-Betrugs als auch der Haftung. Eine angemessene Kundendatensicherung sollte ebenfalls bei der Auswahl berücksichtigt werden.
- Entwickeln Sie wichtige Website-Inhalte: Die Website muss Datenschutz-, Versand-, Rückgabe- und Erstattungsrichtlinien enthalten. Sie muss zuverlässig und eine einfache und schnelle Navigation ermöglichen.



2. Risikomanagement im Hinblick auf E-Commerce-Entwicklung

2.4. Umgang mit E-Commerce-Risiken

- Konzentrieren Sie sich auf Risikominderung: Ein gut etablierter Kundenauftragsprozess hilft Ihnen, eine Reihe von Risikobedenken auszuräumen. Kennzeichnen Sie erforderliche Eingabefelder oder heben Sie diese hervor und prüfen Sie online eingegebene Karten- und Kundendaten.
- Konzeption und Implementierung einer internen Betrugspräventionsstruktur: Die Rentabilität Ihres E-Commerce-Shops hängt von Ihren internen Strategien und Kontrollen zur Betrugsminimierung ab. Eine Risikomanagement-Struktur, kombiniert mit intelligenten Transaktionskontrollen, hilft, betrugsbedingte Verluste zu vermeiden.
- Verwenden Sie Tools zur Betrugsprävention: Es stehen eine Reihe von Instrumenten zur Betrugsprävention und Risikominimierung zur Verfügung. Die gängigsten sind der Address Verification Service (AVS), Card Security Codes, Verified by Visa und MasterCard SecureCode.



2. Risikomanagement im Hinblick auf E-Commerce-Entwicklung

2.4. Umgang mit E-Commerce-Risiken

- Betrugsüberwachung: Bei korrekter Implementierung kann das Screening von Online-Kartentransaktionen dazu beitragen, Betrug bei umfangreichen und risikoreichen Transaktionen zu minimieren.
- Schützen Sie Ihr Händlerkonto vor unbefugten Zugriffen. Proaktive Maßnahmen minimieren das Risiko, dass Kriminelle Zugang zu Ihrem Warenkorb oder Zahlungsportal erhalten und betrügerische Zahlungen tätigen.
- Etablieren Sie ein sicheres Verfahren für Routing-Berechtigungen. Sie müssen ein sicheres und effizientes Verfahren für das Übermitteln von online-Autorisierungsanfragen einrichten, bevor Sie Kartenzahlungen online akzeptieren können.



2. Risikomanagement im Hinblick auf E-Commerce-Entwicklung

2.4. Umgang mit E-Commerce-Risiken

- Richten Sie ein Verfahren zur Behandlung von Transaktionen nach erfolgter Autorisierung ein: Sie benötigen ein effektives Verfahren zur Bearbeitung von genehmigten und abgelehnten Berechtigungen, bevor Sie einen Auftrag ausführen.
- Schützen Sie Karteninhaberinformationen durch PCI-Konformität: Die Datensicherheitsstandards der Kreditkartenindustrie bieten E-Commerce-Händlern Standards, Verfahren und Werkzeuge für den Datenschutz. Sie benötigen zuverlässige Verschlüsselungsfunktionen für die Datenübertragung und effektive interne Kontrollen zum Schutz der gespeicherten Karten- und Karteninhaberinformationen. Außerdem sind Sicherheitsmaßnahmen regelmäßig zu überprüfen.
- Vermeiden Sie unnötige Rückbuchungen: Rückbuchen bedeuten zusätzliche Bearbeitungszeit und -kosten, schaden dem Gewinn und können zu Umsatzeinbußen führen. Sorgfältiges Verfolgen und Verwalten von Rückbuchungen führen zu Maßnahmen, die Rückbuchungen künftig vermeiden. Kennen Sie Ihre Rechte zur Wiedervorlage.



2. Risikomanagement im Hinblick auf E-Commerce-Entwicklung

2.4. Umgang mit E-Commerce-Risiken

- Rückbuchungen überwachen: Effektive Überwachung hilft, übermäßige Rückbuchungsaktivitäten zu erkennen, Ursachen zu finden und Korrekturmaßnahmen einzuleiten.
- Nutzen Sie Inkassodienste, um Verluste zu minimieren. Ein gut durchdachtes Inkassosystem kann helfen, ungerechtfertigte Rückbuchungsverluste auszugleichen.

Weitere Informationen: <http://www.unibulmerchantservices.com/ecommerce-risk-management-guide/>

