



Dr. Alexandra Rambold, Leiterin Risk Solutions bei der KarstadtQuelle Information Services GmbH

KUNDENBEZIEHUNG AUF NUMMER SICHER

Scorecard-Entwicklung bei der
KarstadtQuelle Information Services GmbH



„Wir sind jetzt viel effektiver in der Scorecard-Modellierung.“

Dr. Alexandra Rambold

Leiterin Risk Solutions bei der KarstadtQuelle Information Services GmbH

■ **Branche**

Handel

■ **Aufgabe**

Aufbau eines verlässlichen Scoring-Modells

■ **TOP Herausforderung**

Individuelle Scoring-Modelle für alle Kunden innerhalb kürzester Zeit

■ **Lösung**

SAS® Enterprise Miner™ 5.3

■ **TOP Nutzen**

Schnelles, flexibles Erstellen valider Scorecards

Der Kunde

Die KarstadtQuelle Information Services GmbH, kurz KQIS, gehört zum Konzernverbund der Arcandor AG. Sie wurde 2002 durch die Zusammenführung konzerneigener Dienstleistungsunternehmen gegründet. Die KQIS erstellt beispielsweise Scorecards für den Versandhandel der Arcandor AG, der unter der Dachgesellschaft Primondo zusammengefasst ist. Für Mandanten wie etwa die der Primondo-Gruppe validiert KQIS Adressen, prüft die Bonität der Kunden, übernimmt das Inkasso sowie die Verwaltung und Überwachung von Forderungen sowie das Steuern und Verarbeiten von Zahlungen – insgesamt alle Leistungen rund um Zahlungsmanagement, Risiko-steuerung und Liquiditätssicherung.

Die Aufgabe

Scorecards werden im Versandhandel für viele Aufgaben eingesetzt: etwa zur Bonitätsprüfung und Betrugsprävention bei Neukunden oder zur Kundenbindung und Potenzialausschöpfung bei Bestandskunden. Zudem lässt sich anhand der Scorecards eine Optimierung des Inkassoprozesses erzielen.

Im Jahr 2006 entschied sich die KQIS für eine neue Scoring-Software. Das Expertenteam um Dr. Alexandra Rambold, Leiterin Risk Solutions bei der KarstadtQuelle Information Services GmbH, stellte zwei zentrale Anforderungen an die Lösung: Sie sollte zum einen hochgradig flexibel sein – etwa bei der Verknüpfung der verschiedenen

Variablen, aber auch in den Möglichkeiten, die verschiedenen Scoring-Modelle individuell an die Ansprüche der einzelnen Mandanten anzupassen.

Ziel war es, mit wenig Aufwand Kriterien für die Ausfallwahrscheinlichkeit von Zahlungen und die Kreditwürdigkeit zu erstellen und sie individuell anpassen zu können. Ausgangspunkt für das Interactive Grouping – die Gruppierung von Variablenstufen – war die Frage: Was will der Anwender damit erreichen? Die Software sollte also präzise auf das Angebot der KQIS zugeschnitten sein, damit diese den Mandantenwünschen nachkommen kann.

Zum anderen sollte die neue Lösung schnell valide Scorecards liefern. Die „Haltbarkeit“ von Scorecards beträgt durchschnittlich etwa zwei bis drei Jahre. Während dieser Zeit werden sie monatlich überprüft. Die Entwicklung neuer Scorecards stößt beispielsweise im Versandhandel häufig auf zeitliche Restriktionen, wenn zum Erscheinungsdatum eines neuen Katalogs auch aktualisierte Scorecards im Einsatz sein sollen.

Diese sind auch dann gefragt, wenn sich etwa das Konsumverhalten oder die Alltagsgewohnheiten der Kunden ändern. Ein Beispiel: Während noch vor Jahren vor allem telefonisch oder per Fax bestellt wurde und der Gebrauch von Mobiltelefonen als unseriös galt, hat sich dies heute grundlegend geändert. Auch Bestellungen über das Internet haben zugenommen, was ebenfalls zu Veränderungen bei den Scoring-Para-

metern geführt hat. Vor diesem Hintergrund war es besonders wichtig, dass die Software-Lösung insbesondere die Entwicklung und Validierung der Scorecards beschleunigt.

Die Lösung

Mit dem SAS/STAT® Paket hatte KQIS bereits gute Erfahrungen gemacht. So lag es nahe, auch bei der Einführung eines neuen Credit-Scoring-Knotens auf SAS zu setzen. Die Wahl fiel daher auf den SAS Enterprise Miner. Der Anspruch von KQIS bei der Einführung des neuen Systems war kein geringerer, als ein Best Practice für die gesamte Branche zu entwickeln. Und so sind nicht nur Anregungen von KQIS, sondern auch zahlreiche Kommentare und Anstöße von Fachtagungen sowie aus Gesprächen mit Branchenkollegen eingeflossen.

Mit den Scoring-Modellen der KQIS lässt sich die Kreditwürdigkeit prognostizieren. Entsprechend dieser Ergebnisse werden dem Kunden dann beispielsweise verschiedene Zahlungsmöglichkeiten angeboten. Bei der Analyse großer Datenmengen zeigt der SAS Enterprise Miner im Einsatz bei der KQIS seine besonderen Stärken: „Wir sind jetzt viel effektiver in der Scorecard-Modellierung“, lobt Dr. Alexandra Rambold.

Der Nutzen

- Der SAS Enterprise Miner vereinfacht und beschleunigt das Erstellen von Scorecards erheblich: KQIS kann Scorecards nun mit weniger Zeitaufwand erstellen
- Änderungen im Kundenverhalten können in einer Scorecard abgebildet werden
- Scorecards lassen sich jetzt schnell und einfach an die individuellen Anforderungen der KQIS-Kunden anpassen
- Flexible Gruppierung nominaler und stetiger Merkmale
- Schnelle Implementierung der SAS Software
- Nutzerfreundliche Bedienung

Das Projekt

Der Versandhandel geht grundsätzlich ein Risiko ein, wenn noch nicht bezahlte Waren an Kunden verschickt werden. Um dieses Risiko besser abschätzen und damit geringer halten zu können, vertrauen die Versandhändler auf die Dienstleistungen der KQIS – beispielsweise im Scoring: Anhand verschiedener Informationen zu Person und Bestellvorgang wird für jeden einzelnen Kunden eine Bewertung vorgenommen, wie sich ein Kunde aller Wahrscheinlichkeit nach verhalten wird: Ist beispielsweise zu erwarten, dass der Neukunde seine Ware nicht bezahlt? Oder: Befindet sich ein guter Bestandskunde nur vorübergehend in Zahlungs-

verzug? Versandhändler versuchen mit diesen Prognoseverfahren das Verhalten ihrer Kunden besser vorherzusagen und lassen die Ergebnisse in ihr jeweiliges Risk Management einfließen.

„Mit dem Projekt sind wir eine Verbindung mit SAS eingegangen, die weiter wachsen wird. Wir werden im Gespräch bleiben und weiterhin unser Feedback aus dem Markt an SAS weitergeben“, so Dr. Alexandra Rambold. SAS stellt mit dem Projekt einmal mehr unter Beweis, dass der Software-Anbieter auf Augenhöhe mit Experten aus der Branche diskutiert und Feedback und Wünsche flexibel in die Lösungen einbauen kann. „Eine vorbereitende Datenanalyse ist das Wichtigste bei einem Scorecard-Projekt. Wenn dann noch die Software stimmt – wie es bei SAS Enterprise Miner der Fall ist –, dann können wir verlässliche Scorecards für unsere Mandanten erstellen“, sagt Dr. Alexandra Rambold. Mit einem Zitat von Hermann Hesse rät sie Unternehmen, die ebenfalls ein ähnliches Scorecard-Projekt vorbereiten: „Man braucht Eigensinn, Tapferkeit und Geduld“.



THE
POWER
TO KNOW.

SAS Institute GmbH, In der Neckarhelle 162, 69118 Heidelberg, Germany
Phone +49 6221 415-123, Fax +49 6221 415-145 www.sas.de

SAS and all other SAS Institute Inc. product or service names are registered trademarks or trademarks of SAS Institute Inc. in the USA and other countries. ® indicates USA registration. Other brand and product names are trademarks of their respective companies. Copyright © 2008, SAS Institute Inc. All rights reserved.