

# Eine große Fluggesellschaft schlägt Betrüger in die Flucht



“ Mit Ingenico ePayments haben wir die nötigen Ressourcen und Tools erhalten, um die Kontrolle über unsere Online-Buchungen und -Zahlungen zurück zu erlangen. Jetzt fühlen wir uns Betrügern nicht mehr wehrlos ausgeliefert. Im Gegenteil: Fraud Expert hat die Betrüger irgendwo hin vertrieben, wo sie leichter Beutemachen können. ”

**Jaideep Kapilkatayan** / Risk Prevention Manager, Air India

## Die Aufgabe

Im Jahr 2011 wuchsen die Online-Umsätze von Air India rasant auf das Dreifache ihres bisherigen Volumens. Mit der willkommenen Zunahme des Online-Geschäftes aber wurde das Unternehmen anfälliger für Betrügereien bei Online-Zahlungen. Im e-Commerce-System der Fluggesellschaft tauchte eine große Zahl verdächtiger Transaktionen auf und sehr schnell musste sich das Finance Team mit dem Problem des Online-Betrugs auseinandersetzen, der bis dahin kaum eine Rolle gespielt hatte.

## Die Lösung

Air India suchte im Markt nach den besten Tools zur Erkennung und Prävention von Online-Betrug. Die Fluggesellschaft entschied sich für den Branchenpionier EBS, der 2011 von Ingenico ePayments übernommen wurde.

### Teamarbeit

Die Fluggesellschaft stellte ein Team zusammen, das begleitet von der kompetenten Beratung durch Ingenico ePayments seine Arbeit aufnahm. Systematisch stellte das Team die Kontrolle über sämtliche Online-Transaktionen sicher und machte sich dann an die Feinabstimmung der Regeln für die Überwachung und Handhabung der Transaktionen. Mit Hilfe des Ogone Fraud Expert-Systems analysierte das Team Betrugsstrategien, baute eine Negativ-Datenbank auf und nahm wesentliche Änderungen am Regelwerk und dem Berichtswesen über Transaktionen vor.

### Expert – die intelligente Lösung

Ingenico Fraud Expert, kurz Expert, ist die intelligente Antwort auf das Problem des weltweiten Online-Betrugs. Es handelt sich um eine fortschrittliche Lösung, in der menschliche Fachkompetenz und Software für die Betrugserkennung nahtlos ineinander greifen.

### Management-Kontrolle

Jaideep Kapilkiyan, Risk Prevention Manager, kann nun alle Transaktionen in einem einzigen, von Expert erstellten Bildschirmbericht manuell prüfen. Ein Mausklick genügt, um im Drill-Down-Verfahren weitere Details zu einer Transaktion sofort auf den Schirm zu bringen.

### Ein starker Verbündeter

Expert has revolutionised Air India's approach to fraud detection and prevention. In a neat reversal of roles the hunters (fraudsters) have become the hunted. "Expert means that Air India is no longer alone in the war against fraud," says Jaideep exultantly. "No company can fight criminal gangs alone, you need to find a powerful ally. Expert is our ally."

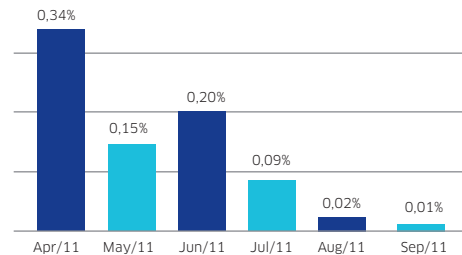
## Das Ergebnis

Sechs Monate nach Einführung von Expert im Jahr 2011 verzeichnet Air India bei der Betrugsbekämpfung beachtliche Erfolge. Einige Zahlen.

### In particular

- Die Rückbelastungsquote fiel in sechs Monaten von 0,34% auf nur noch 0,01%
- Die Rückbelastungsbeträge sind auf 3% des vorherigen Volumens geschrumpft
- Manuelle Prüfungsabläufe haben sich von acht auf weniger als zwei Stunden verkürzt
- Die Akzeptanzquote für Zahlungen stieg um bis zu 35%

Fraud Expert bedeutet, dass Air India nicht mehr allein im Kampf gegen Betrug. Kein Unternehmen kann kriminelle Banden alleine kämpfen, Sie brauchen, um einen mächtigen Verbündeten zu finden. Fraud Expert ist unser Verbündeter



**DIE RÜCKBELASTUNGSQUOTE FIEL IN SECHS MONATEN VON 0,34% AUF NUR NOCH 0,01%**

Außerdem wurde das Air India-Team von seinen Acquirern ausdrücklich für seine sehr niedrigen Rückbelastungsquoten gelobt und das Unternehmen kann heute mit viel mehr Vertrauen internationale Transaktionen akzeptieren.



Air India ist Indiens staatliches Luftfahrtunternehmen und gleichzeitig die größte Fluggesellschaft des Landes. Sie fliegt Dutzende internationale Destinationen und inländische Flughäfen an, und diese Zahl wächst kontinuierlich.

Das Unternehmen wurde 1932 gegründet und betreibt heute eine moderne Flotte von über 100 Flugzeugen, hauptsächlich Jets von Boeing und Airbus.