



Case Study

Betrug gezielt unterbinden

Buchungssysteme überwachen
und absichern, um Manipulationen
zu verhindern

Elektronische Buchungssysteme sind aus der heutigen Geschäftswelt nicht mehr wegzudenken. Je komplexer die Vorgänge sind, die über sie abgewickelt werden, umso höher ist allerdings auch das Risiko für Manipulationen. Für eine Fluggesellschaft hat VIA Software ein System entwickelt, das Betrugsversuche bei Flugbuchungen erkennt, blockiert und alle Daten für eine rechtliche Verfolgung und die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen bereitstellt.

Case Study

Betrug gezielt unterbinden

Die Herausforderung

In die Preisgestaltung von Flugtickets fließt eine Vielzahl von Faktoren ein, die sich im jeweiligen Buchungskontext dynamisch verändern. Für Fluggesellschaften ist es dabei wesentlich, dass alle von ihr zugrunde gelegten Bedingungen beim Kauf eines Tickets zum Tragen kommen. Nur das stellt den gewünschten Ticketpreis sicher. Gleichzeitig kann die Komplexität dieser Parameter und des gesamten Buchungsprozesses im Einzelfall dazu führen, dass betrügerische Reiseagenten während des Buchungsprozesses Daten und Abläufe zum Nachteil der Fluggesellschaft manipulieren. Das System gewährt ihnen dann Preisoptionen, die nicht vorgesehen sind, so dass die Fluggesellschaft bei diesen Buchungen Geld verliert.

Die Lösung

Für einen Luftfahrtkunden haben die Experten von VIA Software ein System mit Web-Oberfläche entwickelt, das auf der Basis definierter Regeln Buchungen auf Verstöße gegen die Geschäftsbedingungen analysiert und sie im Betrugsfall unterbindet.

Das von VIA Software in enger Zusammenarbeit mit den Experten des Kunden entwickelte System erkennt Verstöße gegen die Buchungsbedingungen und storniert die betroffenen Buchungen. Das erfolgt wahlweise automatisch oder mittels Prüfung durch einen Sachbearbeiter. Die von den VIA-Experten entwickelte Web-Oberfläche ermöglicht dabei eine komfortable Prüfung von Auffälligkeiten und dokumentiert Betrugsversuche, so dass auf dieser Basis eine rechtliche Verfolgung eingeleitet und Schadensersatzansprüche geltend gemacht werden können.

Der Nutzen für den Kunden

- ◆ Durch das von VIA Software entwickelte System hat die Fluggesellschaft Manipulationen im Blick, die vom Buchungssystem selbst nicht erkannt werden. Das verhindert eine Umgehung ihres Preissystems und ihrer Buchungsbedingungen.
- ◆ Die Möglichkeit Bagatellfälle automatisch zurückzuweisen und die entsprechenden Buchungen automatisch zu stornieren, verringert den administrativen Aufwand.
- ◆ Das Reporting des Systems ermöglicht die Identifikation von betrügerischen Reiseagenten, bei denen gehäuft Buchungsmanipulationen beobachtet werden.
- ◆ Die durch das System zur Verfügung gestellte Dokumentation der Betrugsversuche erleichtert die Strafverfolgung, in Fällen, in denen es wirtschaftlich sinnvoll ist.
- ◆ Die wiederholte Zurückweisung von manipulierten Buchungen führt dazu, dass die betrügerischen Agenten auf bestimmte Arten von Manipulationen verzichten, weil sie davon ausgehen, dass diese erkannt und bestraft werden.
- ◆ Die Logik zur Erkennung von Betrugsversuchen durch Buchungsmanipulationen ist im System nicht hardcodiert. Sie basiert vielmehr auf Regeln, die in einer eigens für diesen Zweck von VIA Software entwickelten formalen Sprache formuliert sind. Diese Regeln können jederzeit – auch kurzfristig – geändert werden. Das ermöglicht dem Kunden eine schnelle Anpassung der Logik und an neue Arten von Manipulation.

Sie sind auf der Suche nach einer passenden Lösung für Ihr Unternehmen? Wir freuen uns darauf, mit Ihnen über die Herausforderungen in Ihrem Unternehmen zu sprechen. Vereinbaren Sie einfach ein kostenloses Erstgespräch mit unseren Experten.

SO ERREICHEN SIE UNS

VIA Software GmbH & Co KG
Robert-Bosch-Str. 30a, 63303 Dreieich, Germany

Tel: +49 (6103) 388 90 60

Fax: +49 (6103) 388 90 69

www.via-software.com