

Entwicklung eines Prädiktionsmodells für Retouren im Handel als  
Einstieg in ein System der dynamischen Preisanpassung

**Abschlussarbeit**

zur Erlangung des akademischen Grades  
**Master of Science (M.Sc.)**

an der

Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin  
Fachbereich Wirtschaftswissenschaften II  
Internationaler Studiengang Medieninformatik

1. Prüfer: Herr Dr. Prof. Ing. Kai-Uwe Barthel
2. Prüfer: Herr Benjamin Aunkofer

Eingereicht von: Ahmed Abdeljaoued  
Matrikelnummer: s0549380  
Datum der Abgabe: 09.10.2018

# Abstract

Einer der bekanntesten Anwendungsbereiche des maschinellen Lernens ist es, das Nutzerverhalten besser zu verstehen und zu schätzen. Basierend auf großen Datenmengen zielt das maschinelle Lernen darauf ab, den Service zu verbessern und möglichst viele Kunden zu gewinnen. Darüber hinaus sind Data Science und maschinelle Lernen in den meisten Fällen miteinander verbunden und verbreiten sich zunehmend, um nicht nur alle möglichen Risiken zu minimieren, sondern auch den Gewinn zu maximieren.

Im Rahmen dieser der Masterarbeit untersuche ich die Retouren von verkauften Produkten eines in Deutschland niedergelassenen E-Commerce-Unternehmens und entwickle ein Modell zur Vorhersage von Retouren auf Grundlage der von dem Unternehmen bereitgestellten Daten. Was sind die verschiedenen Ursachen der Retouren? Was sind die Gründe für die zu untersuchenden Retouren? Können wir Retouren basierend auf Produkt- und Verkaufsinformationen vorhersagen? und welche Faktoren können die Entscheidung der Kunden beeinflussen?