



netidee

PROJEKTE

Watchlist Internet

Zwischenbericht | Call 19 | Projekt ID 7285

Lizenz CC BY 4.0

Inhalt

1	Einleitung.....	3
2	Verlauf der Arbeitspakete	4
2.1	Arbeitspaket 1 – Projektmanagement.....	4
2.2	Arbeitspaket 2 – Bedarfserhebung & Konzeption	4
2.3	Arbeitspaket 3 – Entwicklung	5
2.4	Arbeitspaket 4 – Erprobung & Evaluation	6
2.5	Arbeitspaket 5 - Wissenstransfer & Dissemination	6
2.6	Arbeitspaket 6 – Dokumentation und Formales am Projektende.....	6
3	Zusammenfassung Planaktualisierung	6
4	Öffentlichkeitsarbeit/ Vernetzung.....	7
5	Eigene Projektwebsite.....	7

1 Einleitung

2012 wurde das Projekt Watchlist Internet (WL) durch eine netidee-Förderung ins Leben gerufen. Ziel war und ist es, Privatpersonen und Unternehmen über aktuelle Online-Betrugsmaschen zu informieren und ihnen mit wertvollen Tipps dabei zu helfen, sich vor Internetfallen zu schützen.

Mittlerweile ist die Watchlist Internet die größte Präventionsplattform gegen Internetbetrug im deutschsprachigen Raum. 2024 wurden rund 4 Mio. Website-Besucher:innen sowie mehr als 1 Mio. App-Aufrufe verzeichnet, gleichzeitig wurden 183 Warnartikel geschrieben und mehr als 7.000 betrügerische Domains auf die Warnlisten der Watchlist Internet gesetzt.

Um diesen Output zu generieren, sichtet die Redaktion täglich hunderte User-Meldungen, prüft aber auch tausende maschinell detektierte Websites, KI-basierte Risikobewertungen des Fake-Shop Detector (FSD) und Suchergebnisse von unterschiedlichen Crawlern. Mit dieser steigenden Datenmenge stößt das Team der Watchlist Internet an ihre Grenzen. Gleichzeitig muss das hohe Vertrauen, das die WL sowohl in der Öffentlichkeit als auch bei Partner:innen genießt, gewahrt werden.

In der Anschlussförderung des Projektes werden daher Lösungen entwickelt, die das Team der Watchlist Internet dabei unterstützen den Qualitätsanspruch bei steigender Quantität zu sichern. Entwickelt werden teil-automatisierte und regelbasierte Workflows, um die Arbeitsprozesse der WL in Kombination mit Expertenwissen nach Human-in-the-Loop Prinzipien zu optimieren. Gleichzeitig soll insbesondere der Human-in-the-Loop-Ansatz hinsichtlich ethischer Standards evaluiert werden.

In der ersten Projekthälfte wurde die Bedarfserhebung hinsichtlich möglicher Teilautomatisierungen durchgeführt, die aktuell verwendeten Systeme evaluiert und darauf aufbauend die Konzeption abgeschlossen. Automatisierungs- und Analyse-Skripte zur Optimierung des aktuellen Workflows wurden bereits entwickelt und ab die bestehende FSD-Datenbank angeschlossen. In der zweiten Projekthälfte konzentriert sich das Projektteam auf die (ethische Evaluierung) des neuen Workflow-Management-Systems sowie auf die Erstellung von Informationsmaterial.

2 Verlauf der Arbeitspakete

2.1 Arbeitspaket 1 – Projektmanagement

In Arbeitspaket 1 wurden die formalen Aspekte zum Projektstart erfolgreich abgeschlossen: Dazu zählen das Unterzeichnen des Fördervertrags, die Erstellung eines Detailprojektplans und einer Ergebnisliste, die Inbetriebnahme der netidee-Projektwebsite und die Veröffentlichung erster Blogbeiträge. Bis zur Abgabe des Zwischenberichts wurden insgesamt drei Blogbeiträge veröffentlicht.

Auch das Verfassen des Zwischenberichts sowie das Ausfüllen des Projektcontrolling-Files für die zweite Förderrate fallen in dieses Arbeitspaket. Der Zwischenbericht wurde nicht wie geplant Ende Juli, sondern aufgrund der verlängerten Entwicklungszeit (AP 3) Anfang Oktober abgegeben.

2.2 Arbeitspaket 2 – Bedarfserhebung & Konzeption

Das Arbeitspaket 2 „Bedarfserhebung & Konzeption“ konnte bereits erfolgreich abgeschlossen werden, folgende Tätigkeiten wurden durchgeführt: (1) Bedarfserhebung mittels Konzeptionsworkshops mit der Redaktion der Watchlist Internet, (2) Evaluation der aktuell verwendeten Systeme und (3) die Erstellung von zwei unterschiedlichen Konzepten.

AP2 wurde später beendet als ursprünglich geplant (Juni statt April), da während der Laufzeit ein paralleles Projekt zur Entwicklung eines neuen Fallbearbeitungssystems für die beiden ÖIAT-Initiativen Watchlist Internet und Internet Ombudsstelle gestartet wurde. Dies führte zu Abhängigkeiten, die zu Beginn des Projektes noch nicht absehbar waren.

Aufgrund dieses parallel laufenden Projekts wurde entschieden, statt eines eigenständigen Konzepts zur Teilautomatisierung der Workflows eine Optimierung des Ticketsystems zu konzeptionieren. Dadurch konnten wir mit einer spezifischen Automatisierungs- und Prozessoptimierungsperspektive sowohl auf das bestehende als auch auf das neue Fallbearbeitungssystem blicken und so einen Mehrwert für beide Projekte schaffen. Das eigentlich geplante Konzept zur Teilautomatisierung der Workflows wurde in das Konzept zum Workflow-Management-System integriert.

- Bedarfserhebung

Für die Bedarfserhebung wurde die gesamte Redaktion der Watchlist Internet einbezogen. Dafür nutzten wir einerseits die regelmäßigen Jour Fixe als Einstieg in den Austausch und führten zusätzlich zwei Workshops durch. Ziel war es, sowohl den Bedarf hinsichtlich Automatisierung durch Workflows als auch die Anforderungen an ein neues Fallbearbeitungssystem zu ermitteln.

Da es personelle Veränderungen in der Redaktion der Watchlist Internet gab, befand sich ein Teil der Redaktion während der Projektlaufzeit in der Einarbeitungsphase. Trotzdem wurde bewusst

entschieden, die gesamte Redaktion einzubeziehen. Dies verzögerte einerseits den Start einzelner Arbeitsschritte, führte insgesamt aber zu einem tragfähigen und breit abgestimmten Ergebnis

- Evaluation vorhandener Tools

Im ersten Schritt wurde das bestehende Ticketsystem analysiert, um gemeinsam mit den Ergebnissen der Bedarfserhebung herauszuarbeiten, inwieweit sich die Arbeitsprozesse der Watchlist Internet durch eine Optimierung des Fallbearbeitungssystems verbessern lassen.

Ebenso evaluiert wurden weitere bereits genutzte Tools, darunter Scraper und Crawler (z. B. Google oder AdLibrary-Crawler), Analysetools wie der UID-Check und Trustpilot-Reviews sowie die Datenbank des Fake-Shop Detectors (FSD). In einem iterativen Prozess wurde zudem manuell getestet, wie durch die Kopplung dieser Tools Teil-Automatisierungen realisiert werden können – und an welchen Stellen eine menschliche Qualitätssicherung (Human-in-the-Loop Integration) erforderlich bleibt.

Die Ergebnisse zeigen, dass automatisierte und regelbasierte Workflows weniger themenbezogen (je Betrugsthema), sondern quellenbezogen konzipiert werden müssen. Konkret handelt es sich dabei um zwei unterschiedliche Scraper, die bestehende Warnlisten auswerten, sowie einen Crawler, der Google-Suchergebnisse zu bestimmten Textphrasen identifiziert, die auf potenzielle betrügerische und problematische Online-Shops, unseriöse Angebote von Nahrungsergänzungsmitteln und Plattformen für Investmentbetrug hinweisen.

- Konzeption

Aufbauend auf der Bedarfserhebung sowie der Evaluation und Erprobung bestehender Tools wurden zwei Konzepte entwickelt, die jeweils das Ziel verfolgen, die Redaktion der Watchlist Internet künftig von Routineaufgaben zu entlasten und gleichzeitig die Anzahl der Listeneinträge zu erhöhen – ohne dabei an Qualität einbüßen zu müssen.

Das erste Konzept sieht eine Optimierung und Automatisierung des Fallbearbeitungssystems vor, unter anderem durch effizientere Fallbearbeitungsmethoden, KI-basierte Unterstützungen oder Datenbankintegrationen. Im zweiten Konzept wurde ein Workflow-Management entworfen, das regelbasierte Automatisierungen in den Arbeitsprozessen der Watchlist Internet erstellt.

Beide Konzepte sind unter www.netidee.at/watchlist-internet abrufbar.

2.3 Arbeitspaket 3 – Entwicklung

Im Arbeitspaket 3 werden entlang des Konzepts die notwendigen Automatisierungs-Skripte sowie die Kopplung der unterschiedlichen Tools an die Datenbank des Fake-Shop Detectors entwickelt. Die Entwicklung wird von Subauftragnehmern (Fenz Solutions GmbH und X-Net Services GmbH) durchgeführt.

Auch Punkte aus dem Konzept zur Optimierung des Fallbearbeitungssystem konnten bereits umgesetzt werden – allerdings in einem parallel laufenden Projekt zur technischen Entwicklung des Fallbearbeitungssystems. Hier konnten wir Synergien nutzen, das Teile unserer konzeptionellen Ergebnisse unmittelbar umgesetzt werden konnten. Dazu zählt zum Beispiel die vereinfachte Falldarstellung, die Möglichkeit der Mehrfachbearbeitungen, KI-gestützte Zusammenfassungen und Übersetzungen der Konsumentenmeldungen sowie Datenbankintegrationen, um den Wechsel verschiedener Plattformen zu reduzieren. Geprüft wird, welche weiteren Stellschrauben notwendig und sinnvoll sind, um die Arbeit der Watchlist Internet effizienter zu gestalten.

2.4 Arbeitspaket 4 – Erprobung & Evaluation

In der verbleibenden Projekthälfte werden die Arbeitspakete 4 und 5 fokussiert. Arbeitspaket 4 umfasst die Erprobung der entwickelten Systeme vonseiten der Redaktion der Watchlist Internet. Evaluert werden zudem insbesondere die Human-in-the-Loop Ansätze. So wird aktuell überlegt, mit welchen Routineaufgaben Clickworker in den Loop integriert werden können. In den folgenden Test wird außerdem ein Schwerpunkt auf die ethische Einbindung von Clickworkern gelegt. Die Ergebnisse werden in einer Studie zusammengefasst.

2.5 Arbeitspaket 5 - Wissenstransfer & Dissemination

Das Arbeitspaket 5 hat noch nicht begonnen. Geplant ist die Erstellung von Informationsmaterialien zur Funktionsweise der Automatisierungstool inklusive grafischer und textlicher Aufbereitung sowie der Austausch mit WL-Stakeholdern, um die neuen Prozesse zu transparent zu kommunizieren.

Hinsichtlich der Informationsmaterialien für die Öffentlichkeit stellt sich allerdings bereits jetzt die Frage, inwieweit die entwickelten Automatisierungsprozesse dargestellt werden können. Zu befürchten ist, dass die veröffentlichten Informationen nicht nur für eine interessierte Öffentlichkeit, sondern auch für Kriminelle zugänglich gemacht werden, die dadurch ihre Strategien an unseren Detektionsmethoden anpassen können.

2.6 Arbeitspaket 6 – Dokumentation und Formales am Projektende

Das Arbeitspaket 6 hat noch nicht begonnen.

3 Zusammenfassung Planaktualisierung

Alle Anpassungen des Plan-Excels kurz zusammengefasst

Zeitliche Änderungen:

Die Entwicklung der Automatisierungsskripte (AP3) verzögert sich nach hinten, daher wird auch die Evaluation (AP4) nach hinten verschoben.

- Laufzeit AP3: Mai – (geplant) Oktober 2025 (statt April bis August 2025)
- Laufzeit AP4: September – (geplant) Dezember 2025 (statt Juli bis November 2025)

Änderungen bei Projektergebnissen:

- Ergebnis AP1: Zwischenbericht im September abgegeben statt im Juli
- Ergebnis AP2: Konzept zu Teilautomatisierung der Workflows wurde geändert in ein Konzept für die Optimierung & Automatisierung des Fallbearbeitungssystems der Watchlist Internet

Personaländerungen:

Im Zuge der ersten Bedarfserhebungen wurde entschieden für einen Teil des Projektes das Team aus Redaktionsmitgliedern der Watchlist Internet zu besetzen. Daher ist Julia Krickl ausgefallen, stattdessen wurde Hannah Reindl mit ins Team geholt. Die Studie (AP4) wurde allerdings wieder von einer Person aus dem Research Team (Natalie Trell) des ÖIAT begleitet.

4 Öffentlichkeitsarbeit/ Vernetzung

Beschreibung der im Rahmen Ihres netidee-Projektes bereits erfolgten bzw. noch geplanten Öffentlichkeitsarbeit oder Vernetzung

Die Öffentlichkeitsarbeit erfolgt vor allem im AP 5 und daher in der zweiten Projekthälfte.

5 Eigene Projektwebsite

<https://www.watchlist-internet.at/>