

Wie digitalisiere ich meine Bezahlprozesse – worauf der Handel achten sollte?



Mittelstand 4.0
Kompetenzzentrum
Handel

Mittelstand-
Digital 

Dr. Georg Wittmann
Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrums Handel
c/o ibi research an der Universität Regensburg
Regionaler Auftakt Berlin | 22. Oktober 2019, Berlin

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Warum ist Payment für den Handel ein erfolgsentscheidendes Thema?

Die Wahrheit über das Bezahlen ...

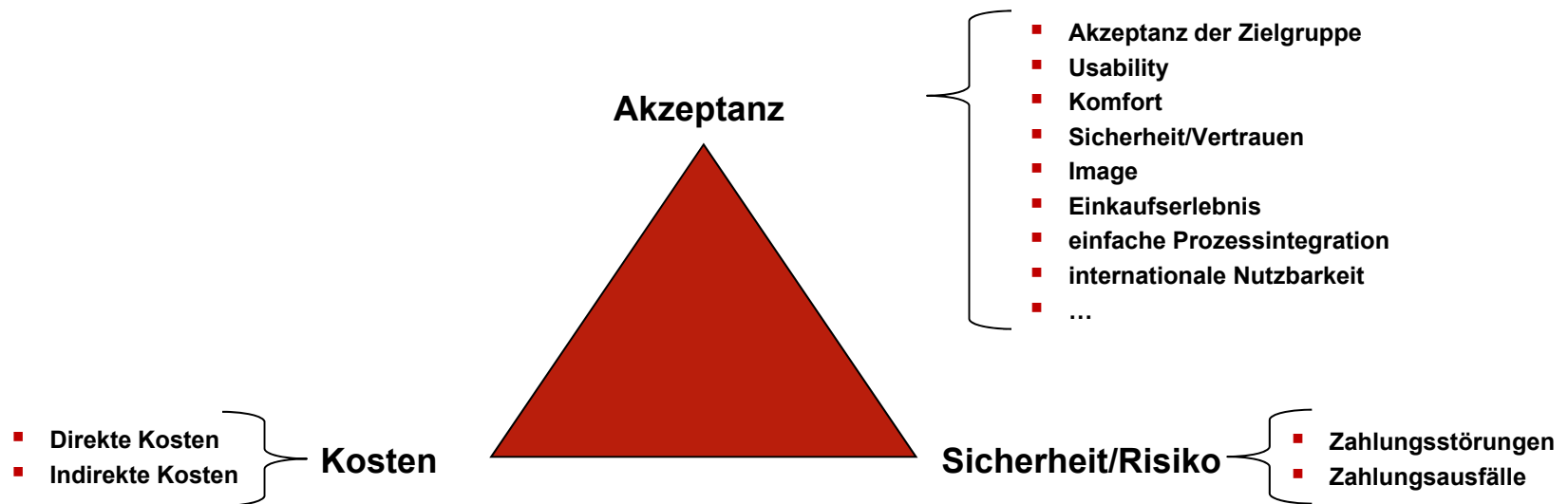


Es gibt Leute, die gut zahlen, die schlecht zahlen, Leute, die prompt zahlen, die nie zahlen, Leute, die schleppend zahlen, die bar zahlen, abzahlen, draufzahlen, heimzahlen – nur Leute, die gern zahlen, die gibt es nicht.

Georg Christoph Lichtenberg
(1742-1799, Physiker und Aphoristiker)

Zahlungsverfahren und Zahlungsprozesse müssen vielen Anforderungen genügen, um einen positiven Wertbeitrag zu liefern

Bei der Auswahl von Zahlverfahren müssen Händler und Kunden häufig zwischen vielen Faktoren abwägen.

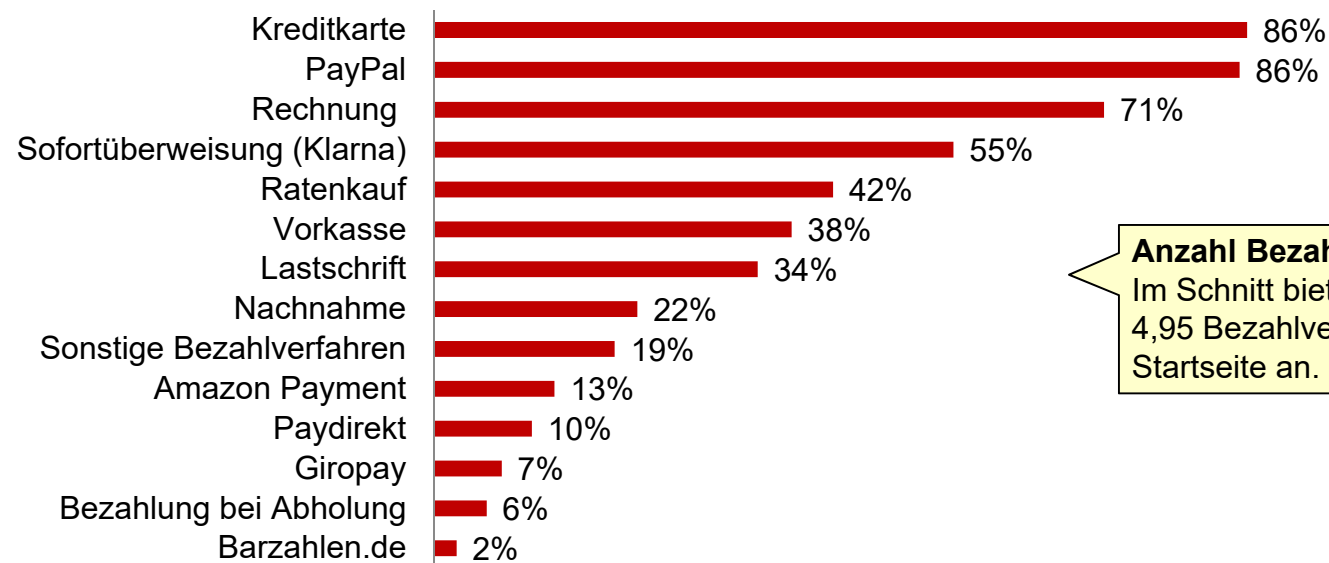


Der richtige Mix von Zahlungsverfahren ist wichtig für die Conversion



Kreditkarte und PayPal sind die am häufigsten beworbenen Zahlverfahren auf der Startseite deutscher Online-Shops

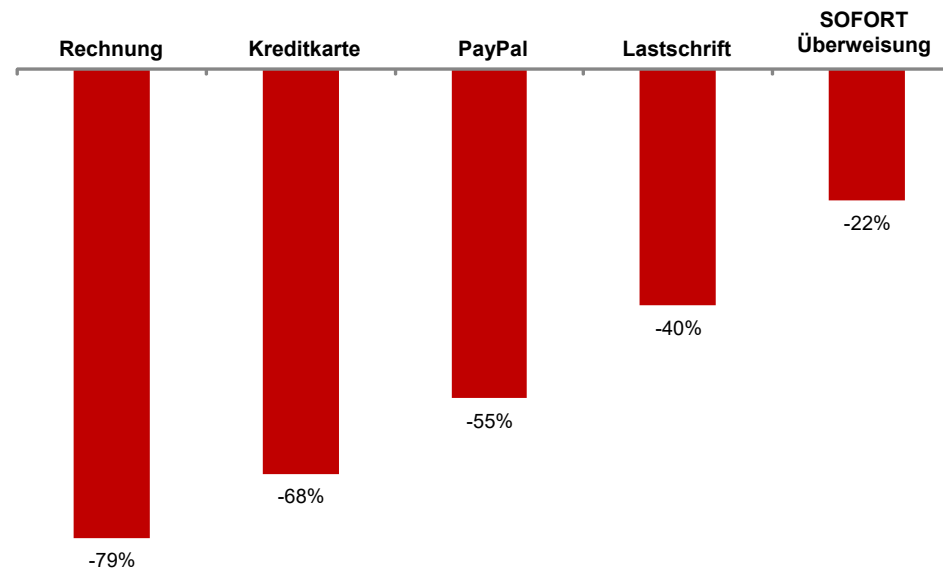
Beworbene Bezahlverfahren auf der Startseite deutscher Online-Shops




Anzahl Bezahlverfahren
Im Schnitt bieten die Shops
4,95 Bezahlverfahren auf ihrer
Startseite an.

Durch das Angebot der richtigen Zahlungsverfahren können Händler die Abbruchquote im Checkout deutlich reduzieren

Durchschnittliche Reduktion der Kaufabbrüche bei Einführung einer neuen Bezahlmethode

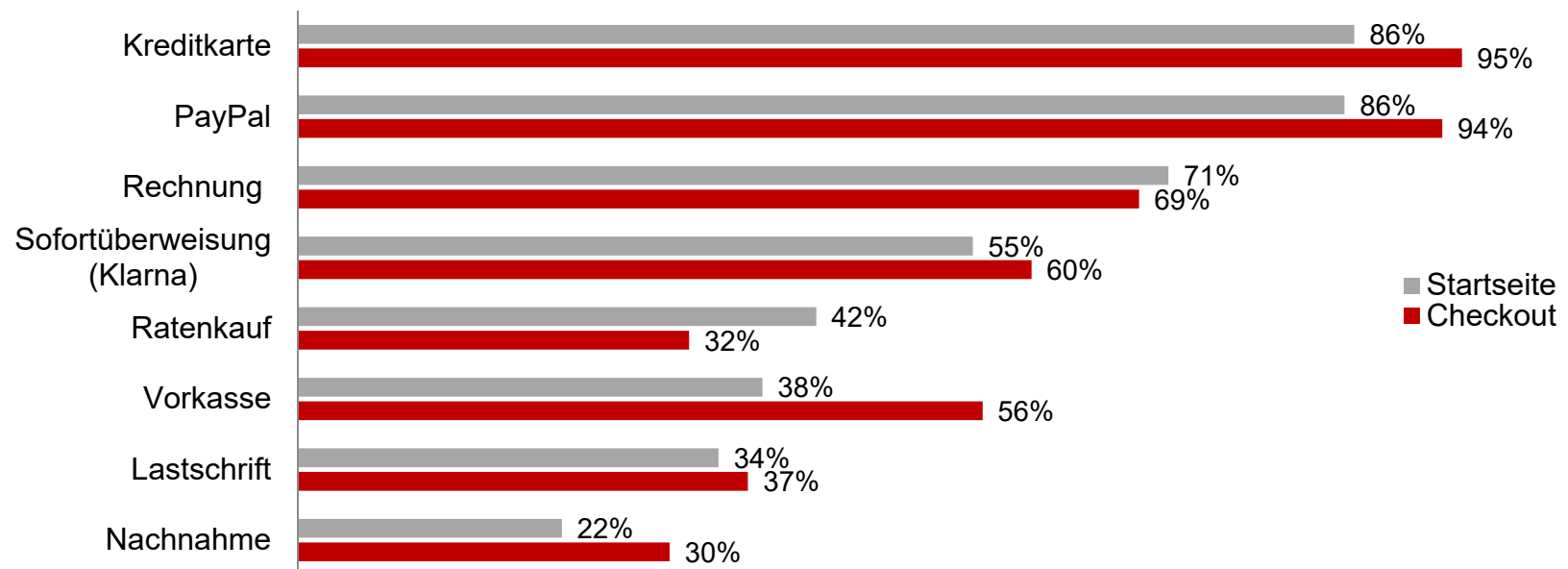




**Lösung = alle
Bezahlverfahren anbieten**

Die im Checkout angebotenen Verfahren unterscheiden sich deutlich von den auf der Startseite beworbenen Verfahren

Vergleich: Auf der Startseite beworbene und im Checkout angezeigte Zahlverfahren (Desktop)



Kostenverlagerungen auf den Kunden sind keine Seltenheit: 30% der Shops berechnen einen Aufschlag auf Zahlverfahren

Zusatzkosten nach Zahlverfahren



Gesamt-Vergleich
Insgesamt berechneten 38 der 125 Shops einen Aufschlag auf die angebotenen Zahlverfahren.

22% der Händler berechnen einen Kostenzuschlag, wenn per Nachnahme bezahlt wird.

Deine Bezahlmethode

- PayPal
- Kreditkarte
- Kauf auf Rechnung (+ 0,99 €)

Jetzt einkaufen - nach Erhalt der Ware zahlen!
In Zusammenarbeit mit Klarna bieten wir Dir die Zahlung per Rechnung als Zahlungsoption an. Mit Rechnung musst Du niemals Deine Kontodaten angeben, und Du bezahlst erst, wenn Du die Ware erhalten hast. So kannst Du sicher und einfach einkaufen!

Bitte beachte: Pro Einkauf wird eine Bearbeitungsgebühr von 0,99€ erhoben!

Deine Vorteile mit Kauf auf Rechnung

- Erst kommt die Ware, dann wird bezahlt
- Ab Rechnungsdatum hast Du immer 14 Tage Zeit Deine Rechnung zu zahlen
- Du musst keine Kontodaten preisgeben

[Rechnungsbedingungen](#)

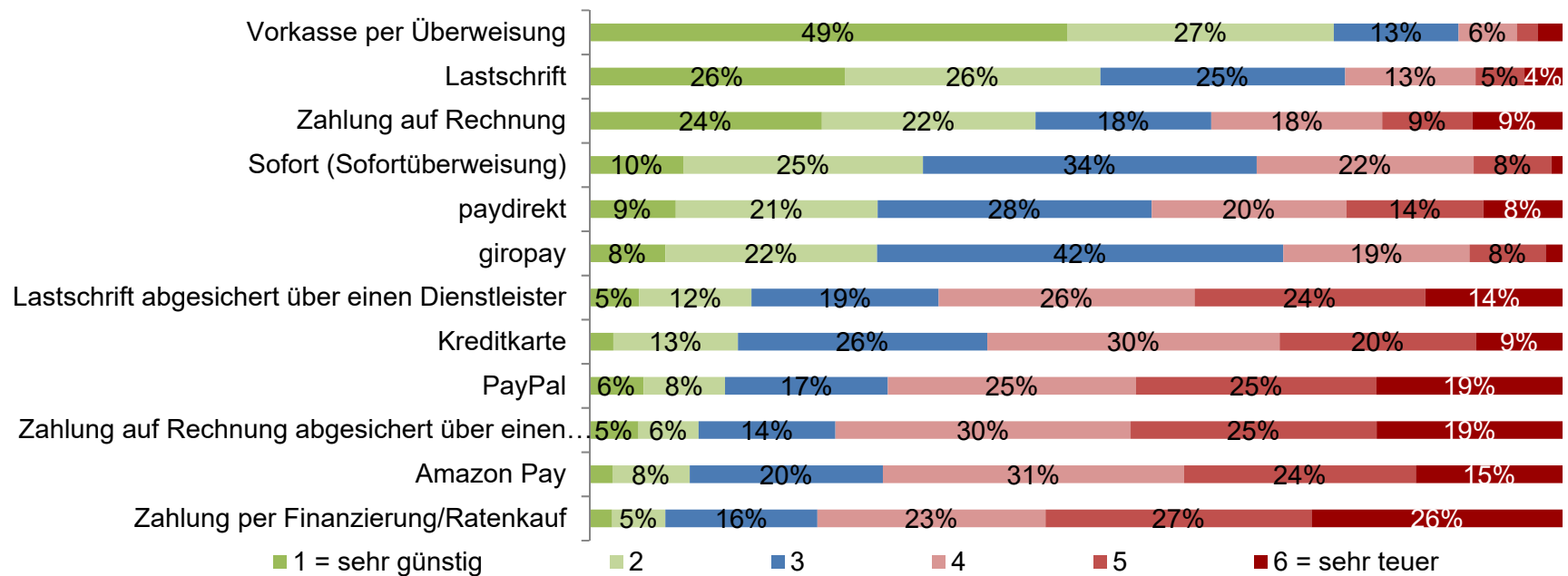
Geburtsdatum: TT.MM.JJJJ - 07.02.1987

Telefonnummer: Telefonnummer, z.B. 0151 12345678

Mit der Datenverarbeitung der für die Abwicklung des Rechnungskaufes und einer Identitäts- und Bonitätsprüfung erforderlichen Daten durch Klarna bin ich einverstanden. Meine Einwilligung kann ich jederzeit mit

Vorkasse wird als sehr günstiges, Kreditkarte und PayPal werden als eher teurere Verfahren eingeschätzt

Wie günstig bzw. teuer schätzen Sie die folgenden ZV unter Berücksichtigung aller Kostenfaktoren ein?



Quelle: ibi research (Juni 2019); 108 ≤ n ≤ 235 (alle Unternehmen); Werte ≤ 3% sind nicht beschriftet

Welche Kostenfaktoren beeinflussen die Gesamtkosten von Zahlungsverfahren im (Online-)Handel?

Einrichtungs- und Integrationskosten, z. B.

- einmalige Gebühren
- Bereitstellungsgebühren
- Installations- bzw. Anpassungskosten

Direkte Kosten

- umsatzabhängige Gebühren
- fixe Transaktionsgebühren
- monatliche Grundgebühren
- Kosten für Payment Service Provider

Kosten des Risikomanagements

- Bonitätsprüfungen
- Adressverifizierungen
- ...

Kosten durch verzögerte Zahlungseingänge

- Opportunitätskosten
- nötige Zwischenfinanzierungen

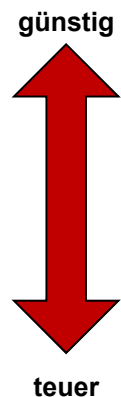
Kosten durch Zahlungsstörungen und Zahlungsausfälle

Gesamtkosten: paydirekt und Sofortüberweisung die günstigsten, ungesicherte Rechnung das teuerste Verfahren

Zahlungsverfahren	Direkte Kosten	Indirekte Kosten									Gesamtkosten
	direkte Kosten	interne Prüfungen (1)	externe Prüfungen (2)	verspäteter Zahlungseingang	Warenreservierung bei Vorkasse	Zahlungsstörungen	Zahlungsausfälle	manuelle Nachbearbeitungen	Mahn- und Inkassowesen	Retourenabwicklung	Gesamtkosten (% des WK)
paydirekt	1,31%	0,12%	0,16%	0,04%		0,03%	0,02%	0,03%	0,01%	0,06%	1,77%
Sofort (Sofortüberweisung)	1,42%	0,31%	0,07%	0,03%		0,09%	0,35%	0,15%	0,05%	0,05%	2,26%
Lastschrift abgesichert über DL	1,78%	0,30%	0,42%	0,06%				0,04%		0,03%	2,63%
Vorkasse per Überweisung	0,67%	0,19%	0,11%	0,05%	0,14%	0,21%	1,08%	0,38%	0,37%	0,05%	3,25%
Lastschrift	0,62%	0,77%	0,25%	0,06%		0,20%	0,99%	0,19%	0,45%	0,09%	3,60%
Zahlung auf Rechnung abgesichert über DL	2,73%	0,33%	0,48%	0,16%				0,58%		0,08%	4,35%
Kreditkarte	1,89%	0,72%	0,10%	0,08%		0,14%	0,99%	0,22%	0,36%	0,11%	4,61%
PayPal	2,28%	1,29%	0,08%	0,03%		0,29%	1,32%	0,56%	0,26%	0,47%	6,58%
Zahlung auf Rechnung	1,17%	1,20%	0,35%	0,17%		0,46%	2,24%	0,79%	1,09%	0,31%	7,79%

- Die Kosten sind angegeben in Prozent bezogen auf die Höhe des durchschnittlichen Warenkorbs des Basisfalls (92,09 Euro).
- 1) Die Kosten für interne Risikoprüfungen wurden zur Komplexitätsreduktion für alle Verfahren mit den gleichen Kosten angesetzt.
- 2) Bei den Kosten für die externe Risikoprüfung wurde auf Werte aus einer separaten Expertenschätzung zurückgegriffen.
- 3) Die Kosten der Zahlungsausfälle beinhalten die Prozesskosten (vgl. S. 34) sowie den tatsächlichen Ausfall, der von der Handelsspanne abhängt.

Reihung der Zahlungsverfahren nach der Höhe ihrer Kosten für den Basisfall: Händlereinschätzung vs. Realität

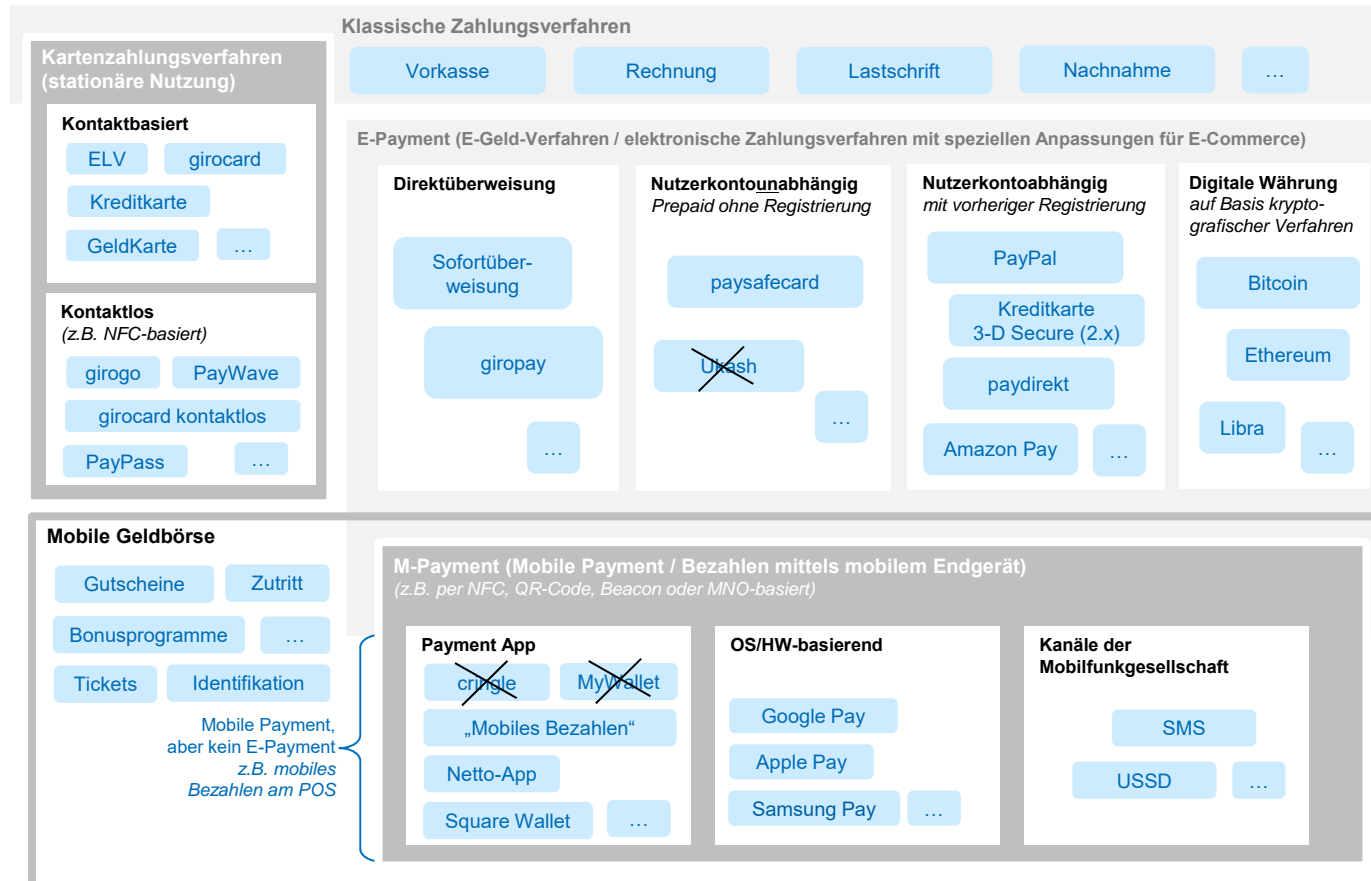


Reihung nach Einschätzung der Händler	Reihung nach direkten Kosten	Reihung nach gesamten Kosten
Vorkasse per Überweisung	Lastschrift	paydirekt
Lastschrift	Vorkasse per Überweisung	Sofort (Sofortüberweisung)
Zahlung auf Rechnung	Zahlung auf Rechnung	Lastschrift (abgesichert)
Sofort (Sofortüberweisung)	paydirekt	Vorkasse per Überweisung
paydirekt	Sofort (Sofortüberweisung)	Lastschrift
Lastschrift (abgesichert)	Lastschrift (abgesichert)	Zahlung auf Rechnung (abgesichert)
Kreditkarte	Kreditkarte	Kreditkarte
PayPal	PayPal	PayPal
Zahlung auf Rechnung (abgesichert)	Zahlung auf Rechnung (abgesichert)	Zahlung auf Rechnung

A close-up photograph of a hand holding a pen and writing on a checklist in a notebook. The checklist has several items with checkboxes, some of which are already marked. The text 'Alles klar' is overlaid on the image in a large, white, sans-serif font, followed by a white smiley face emoji. The background is slightly blurred, showing other pages of the notebook and a keyboard.

Alles klar 😊

Der Zahlungsverfahren-Dschungel ...



Und zu guter Letzt: Deutsche lieben...



Wie kann das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum helfen?





**Lassen Sie uns gemeinsam den Handel
beim Weg in die Digitalisierung unterstützen!**

Bildquelle: Bild von rawpixel auf Pixabay



Mittelstand 4.0
Kompetenzzentrum
Handel

Kontakt:

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Handel
c/o ibi research an der Universität Regensburg GmbH
Dr. Georg Wittmann
Galgenbergstr. 25
93053 Regensburg

Tel.: 0941 943-1891 bzw. -1901

E-Mail: georg.wittmann@ibi.de

Internet: www.kompetenzzentrumhandel.de | www.ibi.de



Mittelstand 4.0
Kompetenzzentrum
Handel

www.kompetenzzentrumhandel.de

Twitter: @handelkompetent

Facebook: Mittelstand 4.0 - Kompetenzzentrum Handel

Xing: Mittelstand 4.0 - Kompetenzzentrum Handel

Mittelstand-
Digital 

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

**Wir. Machen. Digitalisierung.
Begreifbar.**



Mittelstand 4.0
Kompetenzzentrum
Handel

Mittelstand-
Digital 

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages