

Auszug

# Payment Audit






Ihre individuelle Analyse zur  
Performance-Optimierung

Für:

[www.IhrOnlineshop.com](http://www.IhrOnlineshop.com)

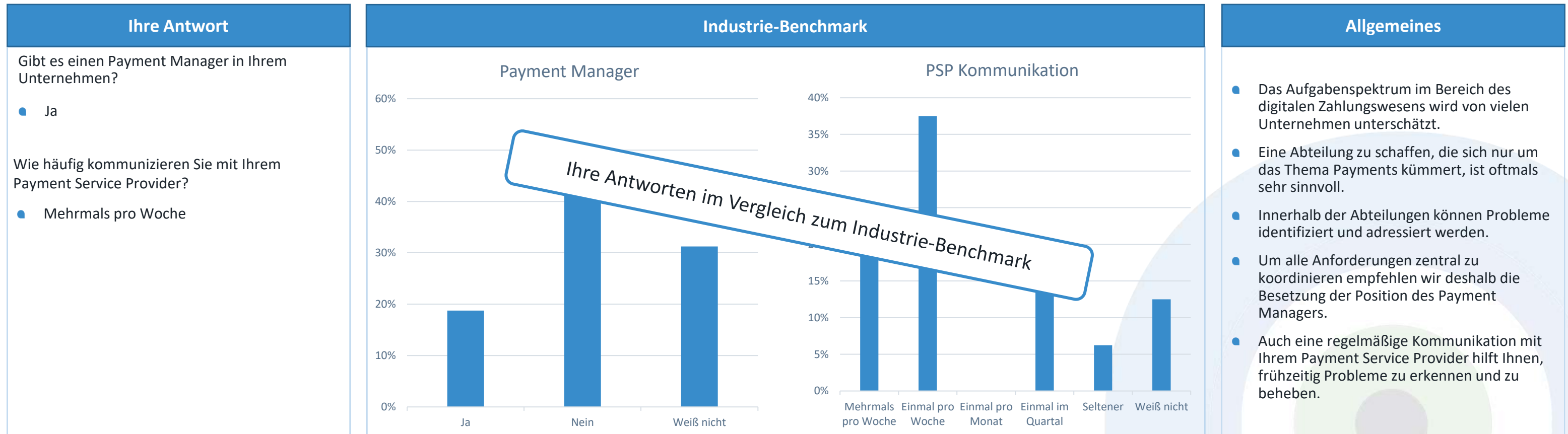
# Herzlichen Glückwunsch zu Ihrem Umsatzpotential in der Höhe von 500.000 € p.a.!

Eine erfolgreiche Payment Strategie basiert auf fünf Hauptkategorien. Diese Kategorien haben wir im Online-Fragebogen adressiert und darauf basierend die Auswertung erstellt:

|   |              |  |
|---|--------------|--|
|    | Organisation | <ul style="list-style-type: none"><li>• Wie werden Payment-Themen intern gebündelt und betreut?</li><li>• Welche Verantwortlichkeiten obliegen dem Themenbereich Payment?</li><li>• Was für eine Kommunikationskultur besteht mit den Payment Service Providern?</li></ul>   |
|    | Produkt      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Welche Zahlmethoden sind relevant für Ihren Shop?</li><li>• Sind landesspezifische Besonderheiten beachtet worden?</li><li>• Werden Zielkunden auf allen relevanten Kanälen erreicht und ist die Kundenzufriedenheit beim Kauf gewährleistet?</li></ul>  |
|   | Technologie  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Wie sind die bestehenden Zahlmethoden integriert?</li><li>• Können Sie Schnittstellen optimieren und Ihre Zahlungsabwicklung so effizienter gestalten?</li><li>• Inwieweit sind die vorhandenen Prozesse automatisiert?</li></ul>  |
|  | Reporting    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Werden relevante Payment-Daten gemessen und dementsprechend dokumentiert?</li><li>• Basieren Ihre Auswertungen auf eigener Datenerhebung oder nutzen Sie Services Ihrer Payment Provider?</li><li>• Werden regelmäßig Maßnahmen aus den gewonnenen Daten abgeleitet, um die Performance zu steigern?</li></ul> |
|  | Sicherheit   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Werden Risiko-Management-Verfahren richtig eingesetzt?</li><li>• Wie können potenzielle Betrugsaktivitäten erkannt und verhindert werden?</li><li>• Fühlen sich Kunden beim Online-Einkauf in Ihrem Shop sicher?</li></ul>   |

Beispielhaftes Umsatzpotential  
500.000 € p.a.

Ein strukturiertes Payment-Setup fundiert auf einer eigenständigen Abteilung, die sich mit Payment-relevanten Themen auseinandersetzt. Diese bildet die Basis einer erfolgreichen Payment Strategie.



**Unser Tipp für Sie**



- Herzlichen Glückwunsch zu Ihrem Vorgehen, das so auch von führenden Unternehmen umgesetzt wird.
- Die Position eines eigenen Payment Managers, der auch durch externe Partner besetzt werden kann, ist empfehlenswert, um operative und strategische Fragen, wie z.B. nach neuen Produkten oder auffälligem Transaktionsverhalten, gezielt und zeitnah zu bearbeiten.
- Eine regelmäßige Kommunikation mit Ihrem PSP ist von hoher Wichtigkeit, um neue Trends, wie z.B. mobile Payment Produkte, zeitnah einführen zu können. Zusätzlich sind quartalsweise Business Reviews (QBR) zu empfehlen, die von führenden PSPs angeboten werden.

# Das Abstimmen von Zahlarten und User Experience beim Onlinekauf sind essentieller Bestandteil der Payment Strategie. Nur so kann ein kundenorientiertes Käuferlebnis gewährleistet werden.

| Ihre Antwort  | Industrie-Benchmark  | Allgemeines      |        |                   |        |                  |        |              |        |        |        |        |        |                      |        |                          |        |           |       |            |        |        |        |           |                            |                  |    |        |        |      |        |        |            |        |        |   |
|---|--|------------------|--------|-------------------|--------|------------------|--------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------------|--------|--------------------------|--------|-----------|-------|------------|--------|--------|--------|-----------|----------------------------|------------------|----|--------|--------|------|--------|--------|------------|--------|--------|---|
| <p>Welche Payment Methoden bieten Sie an?</p> <p>Ist das Bezahlen mit unterschiedlichen Währungen möglich?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Ja</li></ul> <p>Ist der Checkout-Prozess Ihres Onlineshops für die Nutzung an mobilen Endgeräten angepasst?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Ja</li></ul> | <p><b>Bezahlmethoden</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Bezahlmethode</th><th>Anteil</th></tr></thead><tbody><tr><td>Kauf auf Rechnung</td><td>50,00%</td></tr><tr><td>SEPA-Lastschrift</td><td>62,50%</td></tr><tr><td>Kreditkarten</td><td>68,75%</td></tr><tr><td>PayPal</td><td>56,25%</td></tr><tr><td>Klarna</td><td>50,00%</td></tr><tr><td>Sofortüberweisung.de</td><td>37,50%</td></tr><tr><td>Ratenkauf / Finanzierung</td><td>31,25%</td></tr><tr><td>Apple Pay</td><td>6,25%</td></tr><tr><td>Google Pay</td><td>12,50%</td></tr><tr><td>Andere</td><td>25,00%</td></tr></tbody></table> <table border="1"><thead><tr><th>Kategorie</th><th>unterschiedliche Währungen</th><th>Mobile optimiert</th></tr></thead><tbody><tr><td>Ja</td><td>37,50%</td><td>43,75%</td></tr><tr><td>Nein</td><td>31,25%</td><td>37,50%</td></tr><tr><td>Weiß nicht</td><td>31,25%</td><td>18,75%</td></tr></tbody></table> | Bezahlmethode    | Anteil | Kauf auf Rechnung | 50,00% | SEPA-Lastschrift | 62,50% | Kreditkarten | 68,75% | PayPal | 56,25% | Klarna | 50,00% | Sofortüberweisung.de | 37,50% | Ratenkauf / Finanzierung | 31,25% | Apple Pay | 6,25% | Google Pay | 12,50% | Andere | 25,00% | Kategorie | unterschiedliche Währungen | Mobile optimiert | Ja | 37,50% | 43,75% | Nein | 31,25% | 37,50% | Weiß nicht | 31,25% | 18,75% | <p><b>Allgemeines</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Es gibt kein Standard-Rezept für den richtigen Payment-Mix.</li><li>Geographie, Demographie und Risikoprofil der Zielkunden müssen betrachtet werden.</li><li>Das Angebot des Zahlungsmix, insbesondere vor dem Hintergrund unterschiedlicher Währungsräume, ist kritisch für die Kundenzufriedenheit beim Onlinekauf.</li><li>Zudem ist die visuelle Listung der Zahlungsmethoden im Check-out von Bedeutung für den Kaufabschluss.</li><li>Darüber hinaus sollte der Checkout und somit auch die ausgewählten Bezahlmethoden an die Nutzung über mobile Endgeräte angepasst werden.</li></ul> |
| Bezahlmethode   | Anteil   |                  |        |                   |        |                  |        |              |        |        |        |        |        |                      |        |                          |        |           |       |            |        |        |        |           |                            |                  |    |        |        |      |        |        |            |        |        |   |
| Kauf auf Rechnung   | 50,00%   |                  |        |                   |        |                  |        |              |        |        |        |        |        |                      |        |                          |        |           |       |            |        |        |        |           |                            |                  |    |        |        |      |        |        |            |        |        |   |
| SEPA-Lastschrift  | 62,50%   |                  |        |                   |        |                  |        |              |        |        |        |        |        |                      |        |                          |        |           |       |            |        |        |        |           |                            |                  |    |        |        |      |        |        |            |        |        |   |
| Kreditkarten  | 68,75%   |                  |        |                   |        |                  |        |              |        |        |        |        |        |                      |        |                          |        |           |       |            |        |        |        |           |                            |                  |    |        |        |      |        |        |            |        |        |   |
| PayPal  | 56,25%   |                  |        |                   |        |                  |        |              |        |        |        |        |        |                      |        |                          |        |           |       |            |        |        |        |           |                            |                  |    |        |        |      |        |        |            |        |        |   |
| Klarna  | 50,00%   |                  |        |                   |        |                  |        |              |        |        |        |        |        |                      |        |                          |        |           |       |            |        |        |        |           |                            |                  |    |        |        |      |        |        |            |        |        |   |
| Sofortüberweisung.de  | 37,50%   |                  |        |                   |        |                  |        |              |        |        |        |        |        |                      |        |                          |        |           |       |            |        |        |        |           |                            |                  |    |        |        |      |        |        |            |        |        |   |
| Ratenkauf / Finanzierung  | 31,25%   |                  |        |                   |        |                  |        |              |        |        |        |        |        |                      |        |                          |        |           |       |            |        |        |        |           |                            |                  |    |        |        |      |        |        |            |        |        |   |
| Apple Pay   | 6,25%  |                  |        |                   |        |                  |        |              |        |        |        |        |        |                      |        |                          |        |           |       |            |        |        |        |           |                            |                  |    |        |        |      |        |        |            |        |        |   |
| Google Pay  | 12,50%   |                  |        |                   |        |                  |        |              |        |        |        |        |        |                      |        |                          |        |           |       |            |        |        |        |           |                            |                  |    |        |        |      |        |        |            |        |        |   |
| Andere  | 25,00%   |                  |        |                   |        |                  |        |              |        |        |        |        |        |                      |        |                          |        |           |       |            |        |        |        |           |                            |                  |    |        |        |      |        |        |            |        |        |   |
| Kategorie   | unterschiedliche Währungen   | Mobile optimiert |        |                   |        |                  |        |              |        |        |        |        |        |                      |        |                          |        |           |       |            |        |        |        |           |                            |                  |    |        |        |      |        |        |            |        |        |   |
| Ja  | 37,50%   | 43,75%           |        |                   |        |                  |        |              |        |        |        |        |        |                      |        |                          |        |           |       |            |        |        |        |           |                            |                  |    |        |        |      |        |        |            |        |        |   |
| Nein  | 31,25%   | 37,50%           |        |                   |        |                  |        |              |        |        |        |        |        |                      |        |                          |        |           |       |            |        |        |        |           |                            |                  |    |        |        |      |        |        |            |        |        |   |
| Weiß nicht  | 31,25%   | 18,75%           |        |                   |        |                  |        |              |        |        |        |        |        |                      |        |                          |        |           |       |            |        |        |        |           |                            |                  |    |        |        |      |        |        |            |        |        |   |

## Unser Tipp für Sie



- Es gibt... können, um sich Produkt-technisch zu verbessern und so das Zahlungsangebot zu optimieren.
- Bitte beachten Sie... Währungsangebots, wer Ihre Zielkunden sind und welche Zahlungspräferenzen diese aufweisen.
- Zu den wichtigsten Zahlarten in Deutschland... auf Rechnung, das Lastschriftverfahren sowie Paypal. Vernachlässigen Sie aber nicht an Beliebtheit gewinnende Trends wie das Zahlen mit Apple Pay und Google Pay direkt mit dem Smartphone. Es ist... also, den Checkout für mobile Geräte zu optimieren.

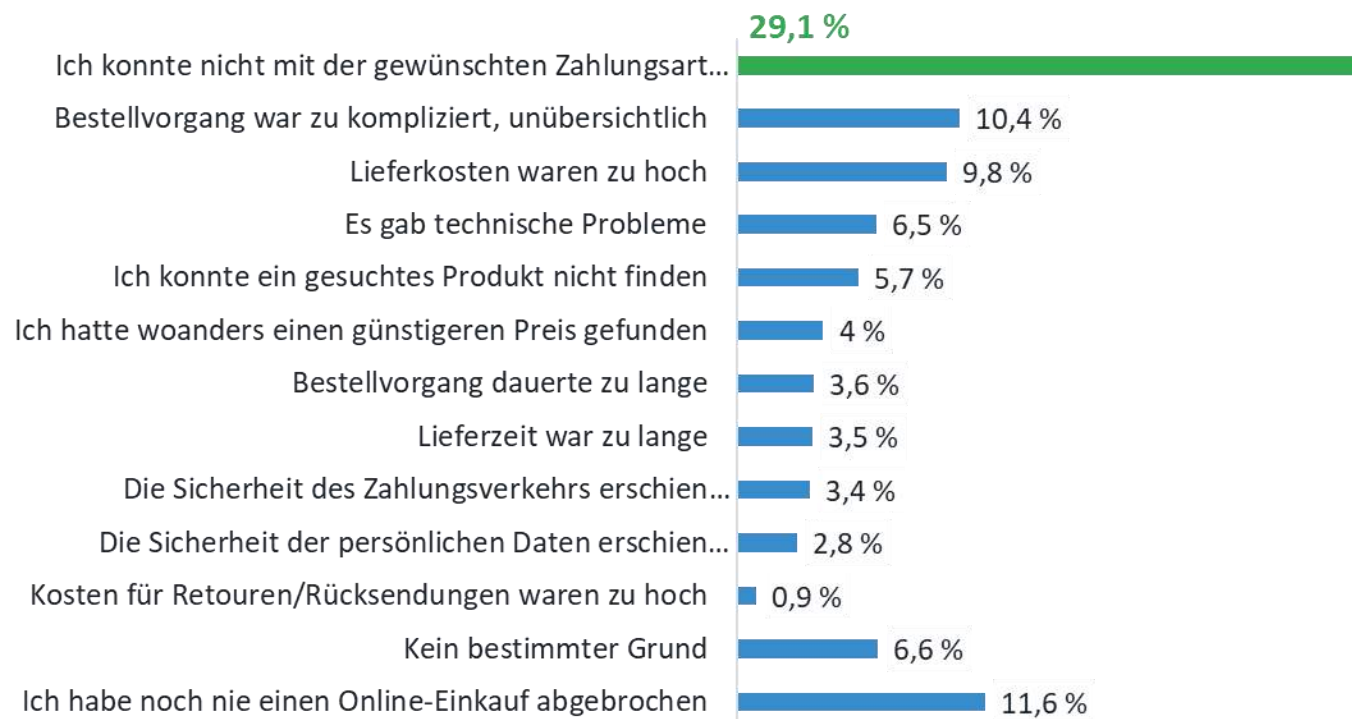
**Tipps und Empfehlungen für Sie!**

Innerhalb der Strategie gilt es das Produkt – das Anbieten von Bezahlungsmöglichkeiten – klar zu definieren. Hierbei sind insbesondere die verfügbaren Zahlarten für Kunden entscheiden.

**Das Fehlen der „richtigen“ Zahlart ist Hauptabbruchgrund für den Einkauf beim Onlineshop!**

- 29,1% der Zahlungen wurden aufgrund einer fehlenden Zahlungsart abgebrochen.
- Das Einkaufserlebnis muss einfach und intuitiv gestaltet sein, damit Käufe abgeschlossen werden.
- Kunden wünschen sich Transparenz hinsichtlich Kosten und weiteren Details zum Kauf und Versand.

**Ursachen für den Abbruch des letzten Kaufvorgangs im Internet**

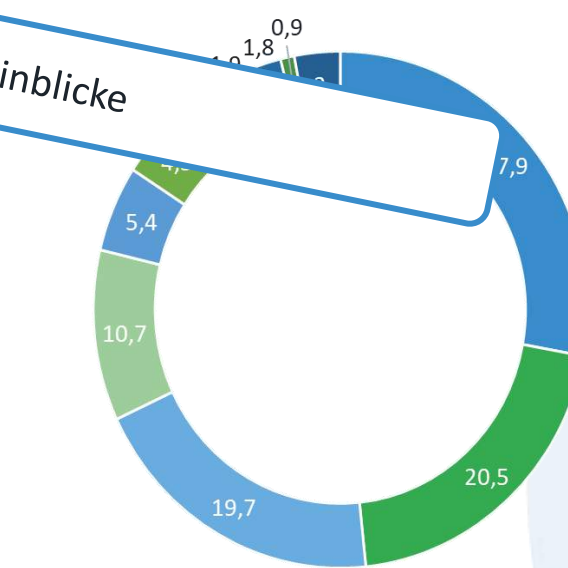


Fittkau & Maaß: W3B-Report „Kaufentscheidung im Internet“, 2014

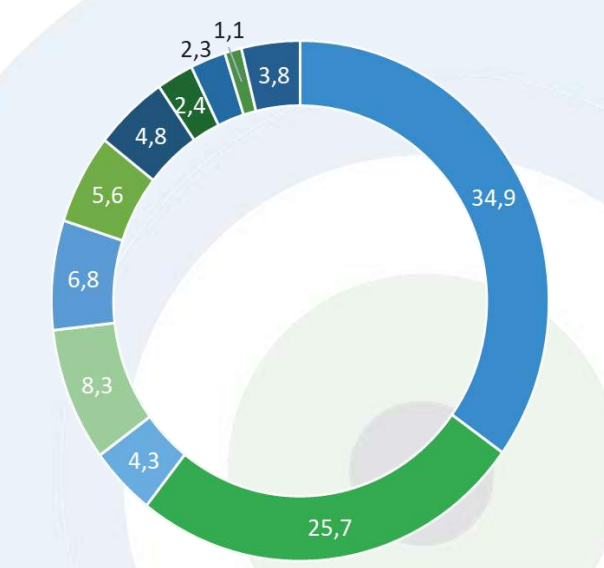
**In Deutschland dominieren insbesondere die Zahlarten Kauf auf Rechnung, Paypal und Lastschrift.**

**Benchmark: angebotene Bezahlmethoden  
Anteile der Zahlungsverfahren am Umsatz des deutschen E-Commerce 2018**

**Gesamtmarkt\***  
In Prozent



**Markt exklusive Amazon\*\***  
In Prozent



- Kauf auf Rechnung
- Paypal
- Lastschrift
- Kreditkarte
- Ratenkauf / Finanzierung
- Vorkasse
- Zahlung bei Abholung
- Sofortüberweisung
- Nachnahme
- Bezahlen mit Amazon
- Sonstige\*\*\*

\* Top-1.000-Onlineshops laut Studie „E-Commerce-Markt Deutschland 2018“, EHI und Statista: 42,8 Mrd. Euro  
 \*\* Top-1.000-Onlineshops exkl. Amazon laut Studie „E-Commerce-Markt Deutschland 2018“, EHI und Statista: 33,9 Mrd. Euro  
 \*\*\* Sonstige: Debitkarte, Giropay, Paydirekt, Masterpass, Barzahlen.de, Kundenkarte, Gutscheinkarte, Prepaidkarte, iDeal, Vorkasse

Quelle: EHI

# Haben wir Sie überzeugt, sich mit dem Thema Payment verstärkt auseinander zu setzen?

## Warum sich der Online-Payment Audit lohnt:



### Schnell

Fragebogen ausfüllen und einen Tag später bereits die Ergebnisse erhalten.



### Kostenfrei

Sie erhalten Optimierungsvorschläge gratis, um Ihr Payment Setup zu verbessern.



### Unverbindlich

Um Ihren Shop bewerten zu können benötigen wir nur wenige Daten von Ihnen.

**Gleich jetzt den Online-Payment-Audit starten!**

Ihre Analyseergebnisse erhalten Sie innerhalb von 24 Stunden per Mail.