



ECC-Studie: International akzeptierte Zahlungsmittel entscheiden über Erfolg im Cross Border E-Commerce

ECC-Studie: International akzeptierte Zahlungsmittel entscheiden über Erfolg im Cross Border E-Commerce
Entscheidend für die erfolgreiche Geschäftstätigkeit im globalen E-Commerce ist die internationale Akzeptanz der eingesetzten Zahlungsmittel, wie die neue Studie "Payment im E-Commerce 2014" (1) des ECC Kölns zeigt. Diese befragte Händler und Konsumenten zur Bekanntheit, Nutzung und zukünftiger Entwicklung von Zahlungsverfahren.
Trend: international akzeptierte Zahlungsmittel sorgen für verbesserte Conversion Rate
Aus Händlersicht werden zukünftig die internationale Akzeptanz der Zahlungsverfahren sowie die Cross Channel-Fähigkeit entscheidend für ihr Geschäft sein. Über die Hälfte der befragten Händler (56,5%) sind der Meinung, dass es bis zum Jahr 2020 von entscheidender Bedeutung für ihren Erfolg sein wird, international akzeptierte Zahlungsverfahren anzubieten. Zusätzlich denken 60 Prozent der Händler, dass die Zahlungsverfahren auch kanalübergreifend nutzbar sein müssen. Wie wichtig die Akzeptanz des Zahlungsmittels ist, zeigt, dass über die Hälfte der Online-Shopper (54%) ihren Kauf abbricht, wenn die präferierte Zahlungsoption nicht vorhanden ist.
Robert Pilar, Head of Sales D-A-CH bei Skrill rät deshalb: "Zur Verbesserung der Conversion Rate sollten Zahlungssysteme nicht nur als Mittel zum Abschluss einer Transaktion, sondern als Business-Tool verwendet werden, um die Kundenzufriedenheit zu verbessern, Loyalität aufzubauen und Folgeumsatz zu generieren." Um die Conversion-Rate zu steigern, sollten Händler daher die in den jeweiligen Ländern bevorzugten Zahlungsmittel anbieten.
Händler müssen auch lokale Zahlungssysteme integrieren können
Welches die bevorzugte Zahlungsmethode ist, variiert deutlich in den verschiedenen Ländern. So kaufen lt. ECC-Studie Verbraucher in Deutschland am liebsten per Rechnung und Lastschrift ein. In anderen Märkten konkurrieren lokale Zahlungsdienste wie z. B. die elektronische Geldbörse WebMoney in Russland, Poli in Australien, Boleto Bancário in Brasilien etc. mit globalen Payment-Systemen um die Präferenz der Kunden. Diese Präferenzen zu bedienen war bisher komplex, zeitaufwendig und teuer. Daher ist die Integration von Zahlungssystemen für jeden Online-Händler, der in diesen Märkten Handel betreibt, entscheidend für seinen Erfolg.
Deutsche Webshops weltweit beliebte Einkaufsziele
Dies ist umso wichtiger, als das Geschäftspotential mit ausländischen Kunden stark am Wachsen ist, wie verschiedene Branchen-Reports (2) zeigen. So rangiert Deutschland weltweit auf Platz vier und in Westeuropa auf Platz eins bei den beliebtesten Zielen (3) im Online-Shopping. 19% der Online-Konsumenten aus Skandinavien, 13% aus Osteuropa und 12% aus Frankreich Produkte kaufen in deutschen Shops. Auch in anderen Kontinenten sind deutsche Webshops gut angesehen: 19 Prozent der ausländischen Einkäufer kommen aus China und 11 Prozent aus Russland.
Worauf Konsumenten beim Cross Border-Kauf achten
Bei der Entscheidung in einem ausländischen Webshop einzukaufen, beeinflussen laut Ipsos-Studie viele Faktoren maßgeblich die Konsumenten: kostenlose Lieferung und Sicherheit der Zahlungsmethoden sind für fast die Hälfte der Online-Shopper am Wichtigsten. Während über ein Drittel Kundensupport in der Landessprache bzw. knapp ein Drittel die Zahlung in der eigenen Währung bevorzugt. Robert Pilar empfiehlt deshalb: "Um sicherzustellen, dass Händler die richtigen Zahlungsmittel für ihre Zielmärkte anbieten, sollten sie mit einem Zahlungsanbieter zusammenarbeiten, der nahtlos die lokal bevorzugten Zahlungsmittel in den Shop des Händlers integrieren kann." So bietet Skrill zur Zeit 100 unterschiedliche Bezahloptionen an - darunter Kreditkarten, sowie Rechnungskauf und Prepaid-Karten über die Schwesterunternehmen payolution und paysafecard.
Mehrwährungsfähigkeit und tägliche Wechselkursaktualisierung helfen Gebühren sparen
Durch die Währungsumrechnung verlieren viele Händler bares Geld. Hier bietet Skrill neben seiner Mehrwährungsfähigkeit eine tägliche Aktualisierung der Wechselkurs an. Dies ist für Händler in Ländern wie z. B. der Schweiz besonders interessant, da sie viele Umrechnungsgebühren zahlen müssen. Mit seinen globalen Partnerschaften und Bank-Netzwerken unterstützt Skrill viele lokale Zahlungssysteme in 200 Ländern und in 12 unterschiedlichen Checkout-Sprachen und hilft so lokalen Händlern bei ihrer Expansion ins Ausland.
Hintergrund zur ECC-Studie "Payment im E-Commerce 2014":
In der ECC-Studie wurden 2.040 internetrepräsentative Online-Shopper befragt zur Bekanntheit und aktuellen Nutzung verschiedener Zahlungsverfahren. Dabei bewerteten sie traditionelle und innovative Zahlungsverfahren. Analysiert wurden auch der Einfluss zielgruppenspezifischer Besonderheiten auf Nutzung und Bewertung von Zahlungsverfahren sowie der Einfluss der Kaufsituation auf die Wahl der Methode. Bei 562 Online-Händlern wurden Angebot und Bewertung verschiedener Zahlungsverfahren abgefragt sowie deren Einfluss auf z. B. Zahlungsstörungen und Retourenquote. Desweiteren wurden Händlereinschätzungen zu Entwicklungen im Online-Payment bis 2020 ermittelt.
(1) "Payment im E-Commerce Vol. 19", Studie des ECC Köln und der Hochschule Aschaffenburg" zusammen mit Skrill.
(2) Ecommerce Europe Verband: 2013 B2C-E-Commerce Umsatz Gesamteuropa: 363,1 Mrd. Euro (+ 16,3 Prozent VJ); Westeuropa: 177,7 Mrd. Euro; Zentraleuropa: schnellstes Wachstum (+22,7 Prozent).
Key-Märkte: UK, Deutschland, Frankreich
BRICS report: 2014 B2C ecommerce in BRIC-Staaten ca. 598 Mrd. US-Dollar. (533 Mrd. Euro)
(3) Ipsos Studie: Cross Border Research 2014
PUBLIC RELATIONS PARTNERS
Gesellschaft für Kommunikation mbH
Rieke Bönisch, Isabelle Hoyer
Bleichstraße 5, 61476 Kronberg im Taunus
Tel.: 0 6173 - 92 67 - 40
Fax: 0 6173 - 92 67 - 67
boenisch@prpkronberg.com
www.prpkrnberg.com


Pressekontakt

Skrill Ltd

E14 5LQ London

Firmenkontakt

Skrill Ltd

E14 5LQ London

Skrill ist eines der führenden Online-Bezahlsysteme in Europa und gehört zu den weltweit größten unabhängigen Digital Wallet Anbietern mit 36 Millionen Kundenkonten. Skrill ermöglicht jedem Kunden, weltweit bequem Online-Zahlungen sicher zu tätigen, ohne persönliche Finanzdaten preiszugeben sowie kostengünstig Geld online zu versenden oder zu erhalten. Skrills Ziel ist es, die erste Wahl für Online-Payment zu werden. Skrills weltweites Bezahlnetzwerk bietet mit nur einer Integration Zugang zu über 100 Bezahloptionen in 200 Ländern und Regionen und in 40 Währungen. Damit erhält

jeder die Möglichkeit global zu zahlen und bezahlt zu werden.