



ECC-Studie Payment 2020 - Zahlungsverfahren müssen Kanal-, Landesgrenzen überwinden

ECC-Studie Payment 2020 - Zahlungsverfahren müssen Kanal-, Landesgrenzen überwinden
Mit den richtigen Zahlungsmitteln Kunden gewinnen
Cross-Channel-Fähigkeit und internationale Einsetzbarkeit sind aus Händlersicht entscheidende Erfolgsfaktoren für Zahlungsverfahren im Jahr 2020. Für Konsumenten werden Internationalität und Mobile-Nutzung zukünftig wichtiger. Sicherheitsbedenken der Verbraucher müssen noch überwunden werden. Dies sind Erkenntnisse aus der aktuellen Payment-Studie des ECC Köln in Zusammenarbeit mit Skrill, einem der führenden Online-Payments-Anbieter sowie aus weiteren Studien.
Händler: Erfolg hängt von international einsetzbaren Zahlungsverfahren ab
Sechs von zehn befragten Online-Händlern meinen, bis 2020 müssen Zahlungsverfahren kanalübergreifend (online wie stationär) genutzt werden können. Mehr als die Hälfte der Online-Händler glaubt, dass ihr Erfolg zukünftig bedeutend davon abhängt, ob sie international einsetzbare Zahlungsverfahren anbieten. "Um sicherzustellen, dass Händler die richtigen Zahlungsmittel für ihre Zielmärkte anbieten, sollten sie mit einem Zahlungsanbieter zusammenarbeiten, der nahtlos die lokal bevorzugten Zahlungsmittel in ihren Shop integrieren kann", empfiehlt Robert Piliar, Head of Sales DACH von Skrill. So bietet Skrill zurzeit 100 unterschiedliche Bezahloptionen an - darunter Kreditkarten, sowie Rechnungskauf und Prepaid-Karten über die Marken der Skrill Group, payolution und paysafecard.
Konsumenten: Internationalität und Mobile-Nutzung wird wichtiger
Grenzüberschreitendes Online-Shopping wird für Konsumenten immer selbstverständlicher, insbesondere für jüngere Online-Shopper bis 29 Jahre (rund 45%). Bei den über 50-Jährigen sind es noch knapp 39 Prozent.
Cross-Channel: Angebot bevorzugter Zahlungssysteme wichtig
Zur Verbesserung der Conversion Rate sollten die Verbraucher ihre bevorzugten Zahlungssysteme überall dort finden, wo sie einkaufen wollen. "Deshalb sollten Zahlungsverfahren 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 die Zahlungsmittel daher auch auf Smartphones und Tablets anbieten", so Robert Piliar.
Zahlungssicherheit spielt bei Händlern und Konsumenten zentrale Rolle
Für zwei Drittel der Online-Händler spielt die Zahlungssicherheit eine zentrale Rolle bei der Auswahl eines Zahlungsverfahrens, gefolgt von Kundenfreundlichkeit (54%). Bei den Verbrauchern nimmt die Sicherheit der Zahlungsmethode mit 80 Prozent einen weit höheren Stellenwert ein und auch auf die Seriosität des Anbieters legen 72 Prozent der Konsumenten großen Wert. "Für Händler und auch für Skrill als Online-Bezahlanbieter besitzen die Sicherheitsanforderungen bei Bezahlfverfahren den höchsten Stellenwert. Durch die ständige Weiterentwicklung modernster Technologien und umfassender Regularien wie der Risikoüberprüfung in Echtzeit oder die PCI-Compliance wird die Zahlungssicherheit für Händler und deren Kunden auf höchstem Niveau behandelt", erläutert Robert Piliar.
Sicherheitsvorbehalte noch beim mobilen und In-App Bezahlen
Vier von zehn jüngeren Online-Shoppern legen zudem Wert darauf, Zahlungsverfahren auf mobilen Endgeräten bequem nutzen zu können - das sind mehr als doppelt so viele wie bei den älteren Internet-Käufern. Insbesondere in puncto Sicherheit und Datenschutz blicken Online-Shopper jedoch aktuell noch zurückhaltend auf das mobile Bezahlen.
Laut einer Umfrage des ICM Research Instituts* unter 2.000 britischen Erwachsenen entscheiden sich derzeit nur 14% der Befragten dafür, Waren über Apps zu kaufen, die mit ihren online gespeicherten Kredit- oder EC-Karten verknüpft sind. Eine der wichtigsten Hürden für den In-App-Kauf sind Sicherheitsbedenken.
Fast ein Drittel der Verbraucher (30%) sind besorgt, dass ihre persönlichen Daten gestohlen werden könnten und nutzen daher keine Apps, die ihre Kartendetails speichern. Bevor die Verbraucher Vertrauen in diese Zahlweise gewinnen, muss noch weitere Aufklärung erfolgen.
Der Trend ist allerdings nicht aufzuhalten: Laut Prognosen von Juniper Research sollen bis 2019 Handy- und Tablet-Nutzern mit 195 Milliarden mobilen Transaktionen 72 Milliarden US-Dollar erzielen. Den größten Vorteil von In-App-Kauf sehen die Nutzer darin, ihre Kartendaten bei jedem Einkauf nicht erneut eingeben zu müssen (26%). Für 22 Prozent der Befragten sind Geschwindigkeit und Komfort von In-App-Transaktionen die wichtigsten Vorteile.
* ICM Research Institut 2014 im Auftrag von Skrill
Über die Studie
Für die Studie "Payment im E-Commerce Vol. 19 - Der Internetzahlungsverkehr aus Sicht der Händler und der Verbraucher" wurden insgesamt 2.040 deutsche Online-Shopper sowie 562 Online-Händler befragt. Auf Konsumentenseite stehen die Bekanntheit, aktuelle Nutzung und Beurteilung von Zahlungsverfahren sowie der Einfluss der Kaufsituation und zielgruppenspezifischer Besonderheiten auf die Wahl des Zahlungsverfahrens im Fokus. Die Händler wurden zu Angebot und Bewertung verschiedener Zahlungsverfahren, dem Einfluss der Zahlungsverfahren auf die Shop-Kennzahlen (z. B. Zahlungsstörungen und Retourenquote) sowie zu aktuellen Trends und Entwicklungen im Online-Payment befragt.
Die Studie kann über den Online-Shop des IFH Köln bestellt werden.
Die Studie wurde von folgenden Unternehmen unterstützt: Deutsche Telekom AG, EXPERCASH GmbH, Klarna GmbH, PayPal Deutschland GmbH, Skrill Ltd., SOFORT AG und Wirecard AG.
Über Skrill
Skrill ist eines der führenden Online-Bezahlsysteme in Europa und gehört zu den größten unabhängigen Digital Wallet-Anbietern weltweit. Die Skrill Group zu der neben Skrill auch paysafecard, payolution und Ukash gehören, verarbeitet über 150 Millionen Online-Transaktionen pro Jahr im Gesamtwert von fast 13 Milliarden Euro. Die Skrill Group ist in der Zahlungstechnologie führend und wurde 2011 als erster Geld-Emittent im Vereinigten Königreich (UK) autorisiert. Heute betrauen zig Millionen Kontoinhaber die Skrill Group damit Geld in fast 200 Ländern und in 40 Währungen zu versenden und zu empfangen, entweder über paysafecard, Europas führender Prepaid-Zahlungslösung fürs Internet, Skrill Wallet oder die Skrill Prepaid MasterCard. Die Skrill Gruppe unterstützt auch die direkte Zahlungsabwicklung von mehr als 156.000 Unternehmen weltweit. Weitere Informationen über Skrill unter www.skrill.com/de.
Über das ECC Köln
Das ECC Köln ist Experte für den Handel im digitalen Zeitalter. Eingebunden in das renommierte IFH Köln und sein großes Netzwerk begleiten die Experten des ECC Köln den E-Commerce bereits seit 1999. Händler, Hersteller und Dienstleister profitieren von der hohen Methodenkompetenz, den umfangreichen Marktdaten und dem strategischen Know-how des engagierten Teams. Das ECC Köln erstellt Forschungsarbeiten und Studien zu wichtigen Zukunftsthemen des Handels wie Cross-Channel-Management, Mobile Commerce oder Payment. In unternehmensspezifischen Projekten werden Kunden bei konkreten strategischen Fragen rund um E-Commerce- und Cross-Channel-Strategien, die Entwicklung neuer Märkte und Zielgruppen oder Fragen der Kanalexzellenz unterstützt. Weitere Informationen unter www.ecckoeln.de.
PUBLIC RELATIONS PARTNERS
Gesellschaft für Kommunikation mbH
Rieke Bönisch
Bleichstraße 5
61476 Kronberg im Taunus
Tel.: 0 6173 - 92 67 - 40
Fax: 0 6173 - 92 67 - 67
skrill@prpkronberg.com
http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n_pinr_=594614" width="1" height="1">

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.