

## Pressemitteilung

frei zur Veröffentlichung ab sofort

Regensburg, 5. Juni 2008

### **Erfolgsfaktor Payment: So steuern Online-Händler ihren Gewinn**

*Haben Sie sich auch schon gefragt, wie viele Kunden in Webshops den Kaufvorgang abrechnen, weil sie nicht die richtigen Zahlungsverfahren angeboten bekommen? Aber welche Kombination von Bezahlverfahren verspricht insgesamt den größten Erfolg? Diesen Fragen ist ibi research an der Universität Regensburg zusammen mit dem Partnerkonsortium des E-Commerce-Leitfadens auf den Grund gegangen. Aktuelle Ergebnisse können unter [www.ecommerce-leitfaden.de](http://www.ecommerce-leitfaden.de) kostenlos heruntergeladen werden.*

Das richtige Zahlungsverfahrens-Portfolio für einen Online-Shop zusammenzustellen ist keine leichte Aufgabe. Wichtig ist, dass die angebotenen Zahlungsverfahren von den Kunden akzeptiert und damit Kaufabbrüche vermieden werden, dass es zu möglichst wenig Zahlungsverzögerungen und Zahlungsausfällen kommt und dass die Kosten für die Zahlungsabwicklung so gering wie möglich gehalten werden können.

„Das eine Zahlungsverfahren, das alle drei Anforderungen optimal erfüllt, gibt es nicht“, weiß Dr. Ernst Stahl, Research Director bei ibi research an der Universität Regensburg. „Online-Händler müssen sich daher genau überlegen, welche Kombination von Zahlungsverfahren und vor- und nachgelagerten Maßnahmen im Risiko- und Forderungsmanagement ihnen den höchsten Gewinn verspricht.“

Unterstützung finden die Händler dabei im E-Commerce-Leitfaden, den das Regensburger Forschungs- und Beratungsinstitut gemeinsam mit acht namhaften Lösungsanbietern für den Online-Handel entwickelt hat. atriga, ConCardis, creditPass, etracker, EURO-PRO, die Hermes Logistik Gruppe, LUUPAY, Saferpay und xt:Commerce bündeln in diesem Projekt ihr Know-how und ihre Erfahrungen, um zusammen mit ibi research die wichtigsten Informationen für Online-Händler und solche, die es werden wollen, in einfach verständlicher und prägnanter Form zusammenzustellen.

Wie sich die angebotenen Zahlungsverfahren und die ergänzend durchgeführten Maßnahmen im Risiko- und Forderungsmanagement auf den Gewinn eines fiktiven Online-Händlers auswirken, wird im E-Commerce-Leitfaden anhand eines Fallbeispiels veranschaulicht ([www.fallbeispiel.ecommerce-leitfaden.de](http://www.fallbeispiel.ecommerce-leitfaden.de)). „Um die Ergebnisse des Fallbeispiels auf andere Fälle übertragen zu können, fehlten uns aber noch genauere Daten. Wir wollten wissen, wie sich die Kunden bei unterschiedlichen Kombinationen von angebotenen Zahlungsverfahren verhalten, d.h. welches Zahlungsverfahren sie wählen bzw. ob sie den Kauf abrechnen würden“ sagt Thomas Krabichler, Projektleiter bei ibi research. Grund genug für die Regensburger Forscher, hierzu gemeinsam mit dem Partnerkonsortium des E-Commerce-Leitfadens eine Online-Befragung von Endverbrauchern durchzuführen.

Die Ergebnisse dieser Befragung sind jetzt unter [www.ecommerce-leitfaden.de](http://www.ecommerce-leitfaden.de) kostenlos verfügbar. Wie die Studienergebnisse zeigen, haben 56% der Teilnehmer schon einmal schlechte Erfahrungen beim Online-Shopping gemacht. Wenn nur die Zahlung per Vorkasse angeboten wird, verlassen daher 79% der Kunden den Webshop und suchen nach einem anderen Anbieter. Durch das Angebot einer Zahlung per Rechnung, Lastschrift oder Kreditkarte lässt sich die Kaufabbruchquote deutlich reduzieren. Allerdings sind mit diesen Zahlungsverfahren auch höhere Risiken für Online-Händler verbunden, denen es zu entgehen gilt.

„Mit der vorliegenden Untersuchung erhalten Online-Händler erstmals eine fundierte Entscheidungsgrundlage für die Optimierung ihrer Zahlungsabwicklung“ sagt Prof. Dr. Dieter Bartmann, Ordinarius für Wirtschaftsinformatik an der Universität Regensburg und Geschäftsführer von ibi research. „Dabei wurde auch betrachtet, wie sich beispielsweise ein Rabatt von 3% bei Zahlung per Vorkasse oder die Verfügbarkeit eines Gütesiegels auf die Zahlungsverfahrenwahl und die Kaufabbruchquote auswirken.“

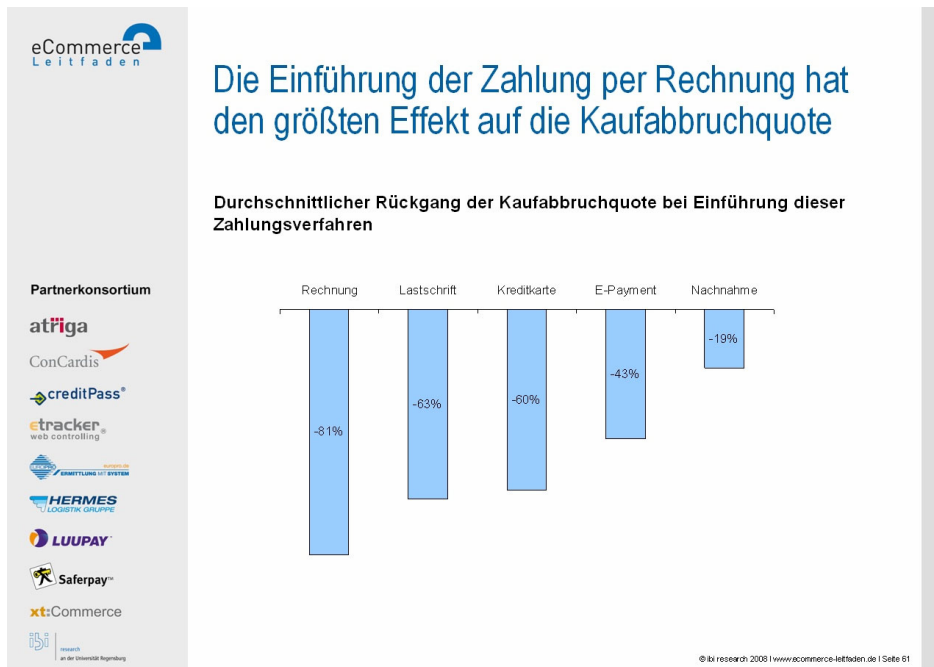
Die Ergebnisse will das Leitfaden-Konsortium auch dazu nutzen, Online-Händler zukünftig durch automatisierte Rechentools auf der Projekt-Webseite bei der Optimierung der Zahlungsabwicklung zu unterstützen. Schon heute werden dort die Inhalte des Leitfadens als Online-, pdf- und Buchversion, ein kostenloser vierzehntägiger Newsletter und laufend aktualisierte Studien- und Veranstaltungshinweise für Online-Händler angeboten.

Des Weiteren hat die Befragung gezeigt, wie wichtig neben der Zahlungsabwicklung und dem Risiko- und Forderungsmanagement auch die Themen Logistik und Web-Controlling für Online-Händler sind. So stören sich die meisten Kunden, die bereits schlechte Erfahrungen beim Einkaufen im Internet gemacht haben, an zu langen Lieferzeiten. Und ohne ein fundiertes Web-Controlling ist es schwierig, die Gründe für Kaufabbrüche zu identifizieren und zu beseitigen. Noch in diesem Jahr soll daher eine Neuauflage des Leitfadens erscheinen, in der auf die Themen Logistik, Online-Marketing und –Controlling sowie Risikomanagement vertiefend eingegangen wird.

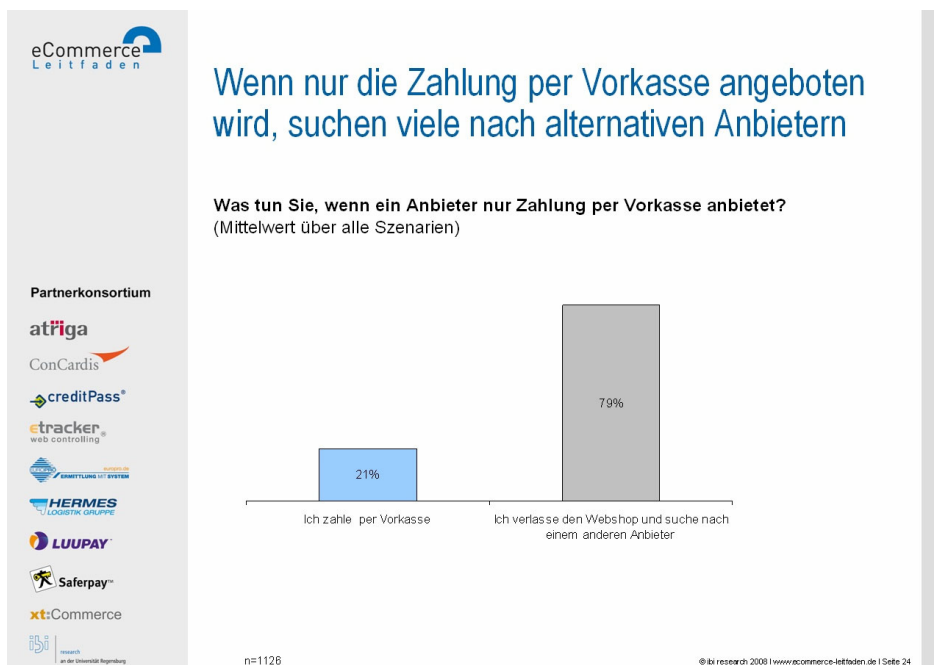
Wer automatisiert über zukünftige Neuigkeiten im E-Commerce und E-Payment sowie über aktuelle Ergebnisse des Projekts informiert werden will, kann sich unter [www.newsletter.ecommerce-leitfaden.de](http://www.newsletter.ecommerce-leitfaden.de) kostenlos registrieren.

**ibi research freut sich über den honorarfreien Abdruck dieser Pressemitteilung.**

**Ausgewählte Grafiken aus der Studie (siehe Anlage zur Pressemitteilung):**



Kaufabbruchquote.jpg



Vorkasse.jpg

### Kurzinfos zu den Veröffentlichungen:

#### **Studie „Erfolgsfaktor Payment – Der Einfluss der Zahlungsverfahren auf Ihren Umsatz“**

Dr. Ernst Stahl, Markus Breitschaft, Thomas Krabichler, Georg Wittmann

Erscheinungsdatum: Juni 2008

Umfang: 103 Seiten

ISBN: 978-3-940416-00-1

Download: [www.e-commerce-leitfaden.de](http://www.e-commerce-leitfaden.de)

#### **E-Commerce-Leitfaden**

Erfolgreich im elektronischen Handel

Dr. Ernst Stahl, Thomas Krabichler, Markus Breitschaft, Georg Wittmann

Erscheinungsdatum: Januar 2008

Umfang: 221 Seiten, 51 Abbildungen, 8 Checklisten, 35 Infoboxen, 10 Interviews

ISBN: 978-3-937195-21-6

Download: [www.e-commerce-leitfaden.de](http://www.e-commerce-leitfaden.de)

### **Über das Projekt „E-Commerce-Leitfaden:**

Um Antworten auf die wichtigsten Fragen rund um den elektronischen Handel zu geben, hat sich ein Konsortium bestehend aus acht namhaften Lösungsanbietern und dem Forschungs- und Beratungsinstitut ibi research an der Universität Regensburg zusammengeschlossen. atriga, ConCardis, creditPass, etracker, EURO-PRO, die Hermes Logistik Gruppe, LUUPAY, Saferpay und xt:Commerce bündeln in diesem Projekt ihr Know-how und ihre Erfahrungen, um zusammen mit ibi research die wichtigsten Informationen für Online-Händler und solche, die es werden wollen, in einfach verständlicher und prägnanter Form zusammenzustellen.

Weitere Informationen: <http://www.ecommerce-leitfaden.de>

### **Über ibi research an der Universität Regensburg:**

Seit 1993 bildet die ibi research GmbH (vormals Institut für Bankinformatik und Bankstrategie GmbH) eine Brücke zwischen Wissenschaft und Praxis. Das Team unter der Leitung von Prof. Dr. Dieter Bartmann forscht zu Fragestellungen rund um das Thema "Finanzdienstleistungen in der Informationsgesellschaft". ibi research ist personell eng mit der Universität Regensburg verbunden, wird aber als selbstständige Gesellschaft geführt.

Weitere Informationen: <http://www.ibi.de>

**Bei Interesse an weiteren Informationen, Artikeln etc. wenden Sie sich bitte an:**

**Allgemeine Anfragen**

ibi research an der Universität Regensburg  
Andrea Rosenlehner / Andrea Mäusl  
Regerstraße 4  
D-93053 Regensburg

Telefon: +49 (0) 941 943 1921 / 1899

Telefax: +49 (0) 941 943 1888

E-Mail: [andrea.rosenlehner@ibi.de](mailto:andrea.rosenlehner@ibi.de)

Internet: [www.ibi.de](http://www.ibi.de)  
[www.ecommerce-leitfaden.de](http://www.ecommerce-leitfaden.de)

**Fachlicher Ansprechpartner**

ibi research an der Universität Regensburg  
Georg Wittmann  
Regerstraße 4  
D-93053 Regensburg

Telefon: +49 (0) 941 943 1891

Telefax: +49 (0) 941 943 81 1891

E-Mail: [Georg.Wittmann@ibi.de](mailto:Georg.Wittmann@ibi.de)

Internet: [www.ibi.de](http://www.ibi.de)  
[www.ecommerce-leitfaden.de](http://www.ecommerce-leitfaden.de)