

Digitales Geld verdienen - Der deutsche Handel und das Online-Shopping -

„Digitales Geld“

8. Trierer Symposium
Trier, 20.-21. Juni 2002

Horst Förster
x-Business Consultance
ePayment@t-online.de



Trier, 20. Juni 2002

Im Überblick

Über Anfangseuphorie, Ernüchterung, Realitätssinn ...

Überblick über elektronische Zahlungsverfahren

Erfahrungen des Handels mit Digitalem Geld

Maßnahmen, die der Handel ergreifen kann

Ein Ausblick in die Online-Shopping Zukunft

Wünsche des Handels

Groß war die Euphorie ... Es folgte die Ernüchterung ...



Data Reports 82 Million Computers Will Be Connected to the Internet this year

Internet Software and Services Market to Become \$32 Billion on Industry in 2001

San Jose, Calif., August 20, 1997—Driven by the increased use of the Internet the business sector, 82 million personal computers will be connected to the Internet by the end of 1997, up 71 percent from 1996, according to Dataquest. The market will continue its healthy growth through the year 2001 when 268 million computers are projected to be connected to the Internet. Dataquest analysts said the business market will continue to drive the implementation of the Internet.

Umsatz e-Commerce in D bis 2002 116 Mrd.DM (IDG) ???

e-Commerce Umsatz '99 in USA 12,2 Mrd.\$ (Dataquest)

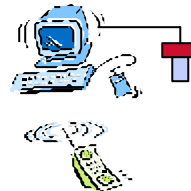
Seite 3

Erfolgsstrategie mit Online Shopping - Der Erfolg braucht Zeit

Die *Erfolgsstrategie für e-Business* ...

- Content - Attraktive Angebote bieten
- Community - Gemeinschaft bilden
- Commerce - Handel treiben
- Loyalty - Kunden gewinnen und halten

... ist auch die Basis für Digitales Geld-Verdienen.



Online-Shops

Online-Shopping bedeutet:

Attraktive Angebote, Einkaufen an jedem Ort und zu jeder Zeit,
am Point of Sale, im Internet, mobil per Telefon oder mit PDA,
schnelle Information über pünktliche Lieferung ...

→ Digitales Geld ist Querschnitt-Thema in Online-Shops

Seite 4

Die Realität des Online-Shopping - Fakten und Background

- Die Nutzung von Angeboten in Online-Shops hat begonnen, steht aber eher noch am Anfang ...
- 67 % aller Einkaufsvorgänge (Warenkorb schon gefüllt) werden schon vor dem Schritt zur Kasse abgebrochen.
- 25 % der Zahlungsvorgänge werden vom Kunden abgebrochen,
 - weil die Formulare zu kompliziert sind
 - weil er nicht weiß, ob er schon bestellt hat oder nicht,
 - weil technische Schwierigkeiten auftreten.
- Wichtige Aspekte sind die Zahlungsmodalitäten in Online-Shops
 - Einfluß auf das Bestellverhalten
 - Einfluß auf das Zahlungsausfallrisiko (Adressüberprüfung, Plausibilitätskontrolle, Scoring, Bonitätsüberprüfung)



Seite 5

Im Überblick

Über Anfangseuphorie, Ernüchterung, Realitätssinn ...

Überblick über elektronische Zahlungsverfahren

Erfahrungen des Handels mit Digitalem Geld

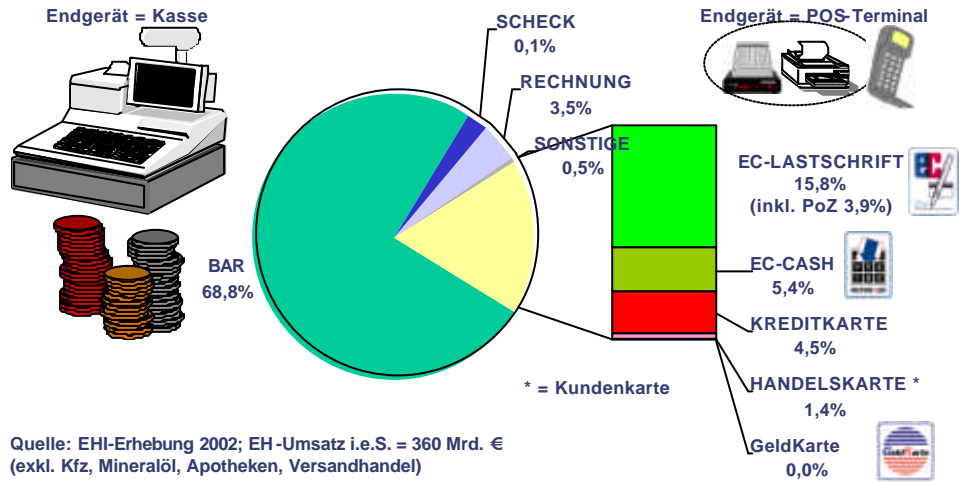
Maßnahmen, die der Handel ergreifen kann

Ein Ausblick in die Online-Shopping Zukunft

Wünsche des Handels

Seite 6

Elektronische Zahlungsverfahren im Handel am P.O.S im Jahr 2001

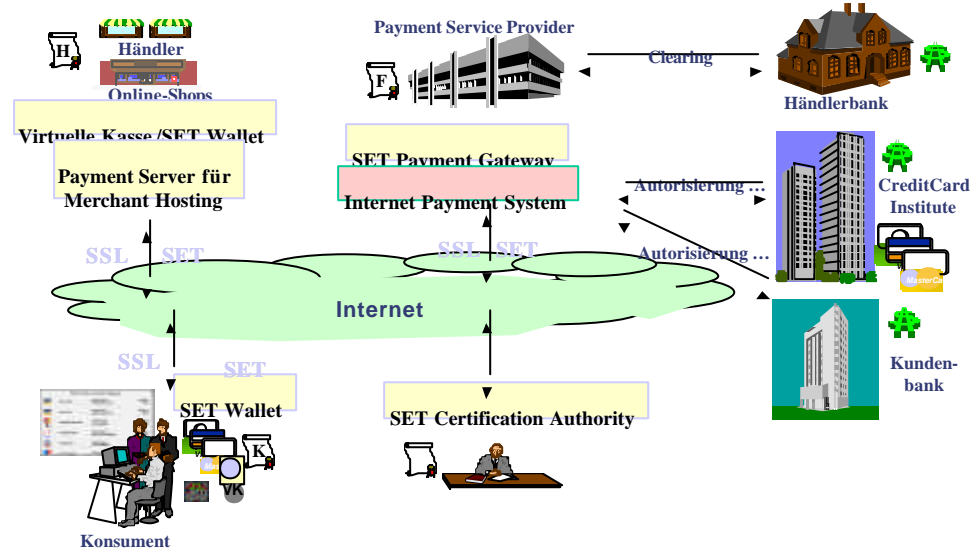


Quelle: EHI-Erhebung 2002; EH-Umsatz i.e.S. = 360 Mrd. € (exkl. Kfz, Mineralöl, Apotheken, Versandhandel)

Quelle HDE: Anteil des eCommerce am Einzelhandelsumsatz: ca. 1% meist bei im Internet sehr aktiven Unternehmen

Seite 7

Bezahlen im Internet - Grundprinzip und Beteiligte



Seite 8

Überblick - Elektronische Zahlungsverfahren im Internet

- Mögliche Zahlungen von *Kunden im Internet*
 - Abrechnung gegen Kreditkarte (SSL, SET)
 - Abrechnung per Lastschriftverfahren, LEE
 - Abrechnung gegen Rechnung, per Nachnahme
 - Abrechnung gegen Vorauszahlung
 - Abrechnung gegen Kundenkartenkonto
 - Abrechnung gegen Guthabenkonto
 - Paybox per Mobiltelefon
- Erst am Beginn (Prototypen):
 - Micro-Payments für „Click and Pay“ zum Bezahlen von Content (z.B. Bilder, Spiele, Downloads von Musik)

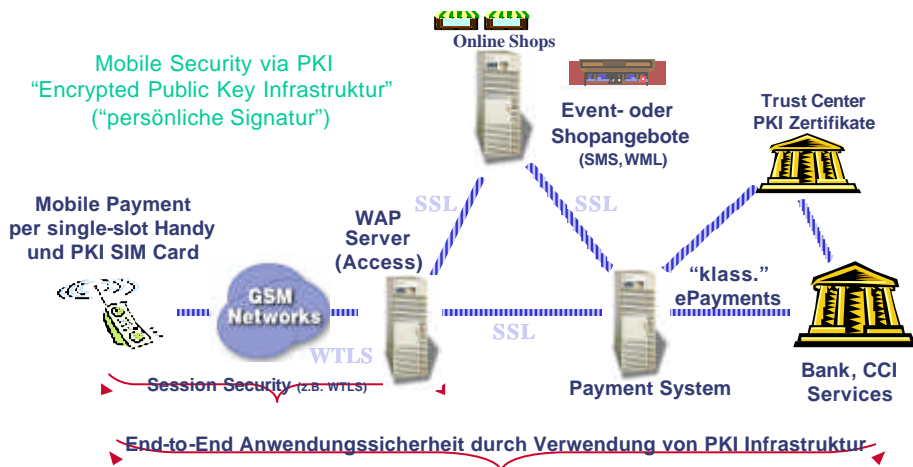


„Payment Pop-Up Fenster“, hier für registrierte Kunden

- Beobachtungen im Online-Shopping
 - Bekannte „klassische“ Zahlungsverfahren haben sich zunächst durchgesetzt.
 - *angeboten werden lt. GZS*: 80% Rechnung, 40% Nachnahme, 40% Kreditkarte(SSL), 27% Lastschriftverfahren, 10% Kreditkarte(unverschlüsselt), 4% Vorauszahlung
 - *genutzt werden laut GfK* 28% Rechnung, 24% Kreditkarte, 21% Nachnahme, 19% Bankeinzug, 4% Vorkasse; 1% Telefonrechnung, 3% sonstige
 - Erfolglos: sog. „Cyber-Money“ Lösungen wie *Cybercoins* und *eCash*

Seite 9

Sicheres Mobiles Bezahlen per Handy - Grundprinzip und Beteiligte



Seite 10

Im Überblick

Über Anfangseuphorie, Ernüchterung, Realitätssinn ...

Überblick über elektronische Zahlungsverfahren

Erfahrungen des Handels mit Digitalem Geld

Maßnahmen, die der Handel ergreifen kann

Ein Ausblick in die Online-Shopping Zukunft

Wünsche des Handels

Seite 13

Erfahrungen mit Zahlungsausfällen am POS beim ec Lastschriftverfahren

Stichprobe: **EHI**

69 Unternehmen (24 Grossfilialisten ; 45 mittelständische Unternehmen
aus 16 unterschiedlichen Handelsbranchen)

Kumulierter ec-Lastschriftumsatz: 8,343 Mrd. €
(ca. 14,8 % des LV-Umsatzes im EH i.e.S.)



<u>Ausfälle:</u>	Totalausfall/ ausgebucht (alle Verfahren mit Ausnahme des durch DL abgesicherten ELV)	vorl. Ausfall/nach Mahnung eingebracht (z. T. geschätzt)
Wert	9.268.091 €	nicht ermittelbar
Quote 2001	0,111 %	ca. 0,25 %
Bandbreite große Unternehmen 2001	0,01 – 0,38 %	0,01 – 0,54 %
(Quote 2000)	0,091 %	ca. 0,2 %
(Quote 1999)	0,043 %	0,180 % (0,191 %*)
(Quote 1998)	0,024 %	0,068 %

Seite 14

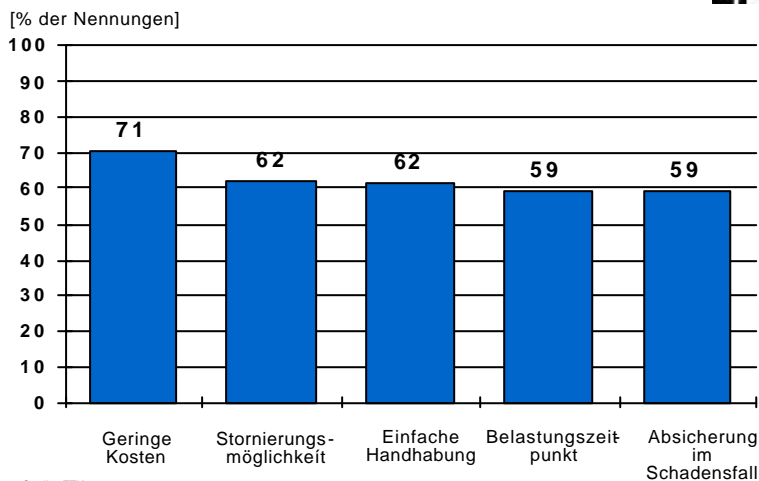
Die wichtigsten Online-Shopping Zahlungsarten aus Sicht des Handels



- **Rechnung** (stationär/Internet/mobil)
 - u. U. riskant für den Händler
- **Nachnahme** (stationär/Internet/mobil)
 - Aus Kundensicht gut, aber teuer
- **Lastschrift** (stationär/Internet/mobil)
 - Rückbuchung problemlos möglich
 - fehlende Unterschrift im Online-Handel und mobil
- **Kreditkarte** (stationär/Internet/mobil)
 - Komfortables Zahlungsmittel
 - u. U. betrugsanfällig
- **Mobiles Bezahlen mittels Handy** (stationär/Internet/mobil)
 - Innovativ, aber noch nicht jedem Kunden und Händler bekannt

Seite 15

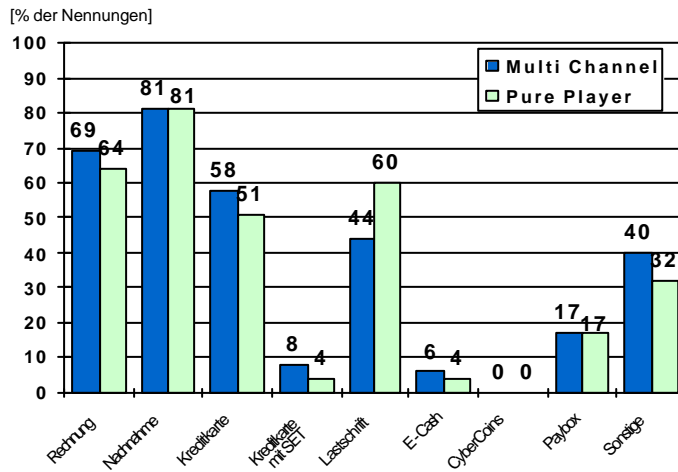
Nach welchen Kriterien wählen Kunden das Zahlungsverfahren aus?



Quelle: FTK

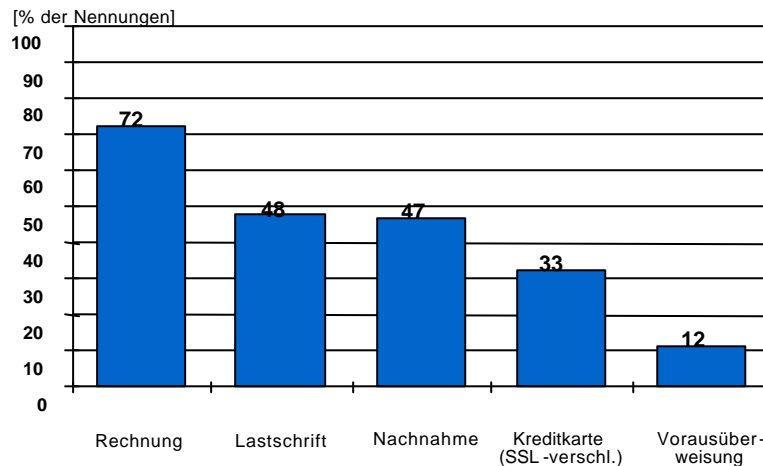
Seite 16

In Online-Shops des Handels angebotene Zahlungsverfahren



Seite 17

Wie haben die Kunden ihre Einkäufe in Online-Shops bezahlt?

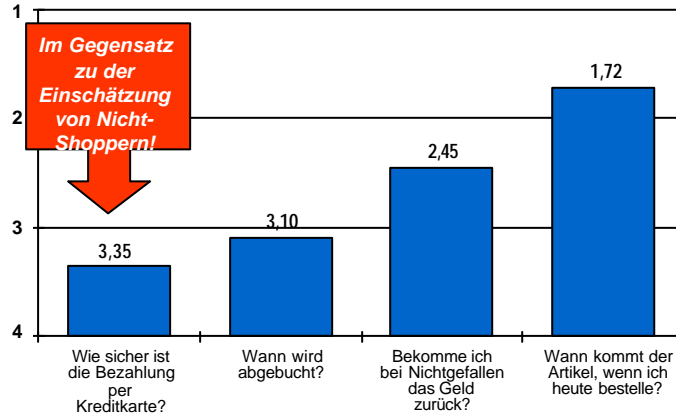


Seite 18

Was sind die häufigsten Kundenfragen zum Payment?



[1= größte Bedeutung,
4= niedrigste Bedeutung]

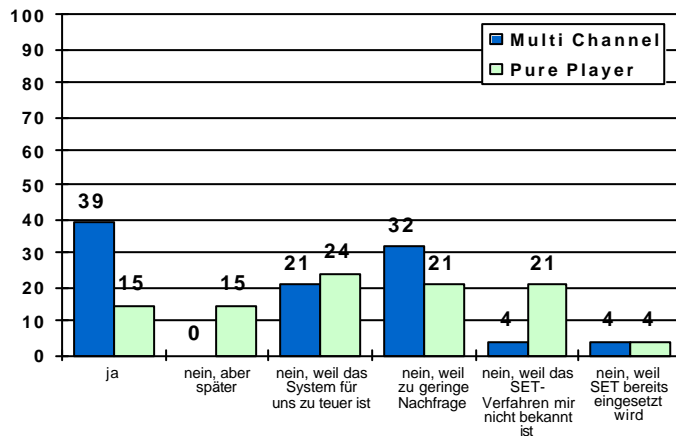


Seite 19

Pläne des Handels zum Einsatz von SET - Abwarten

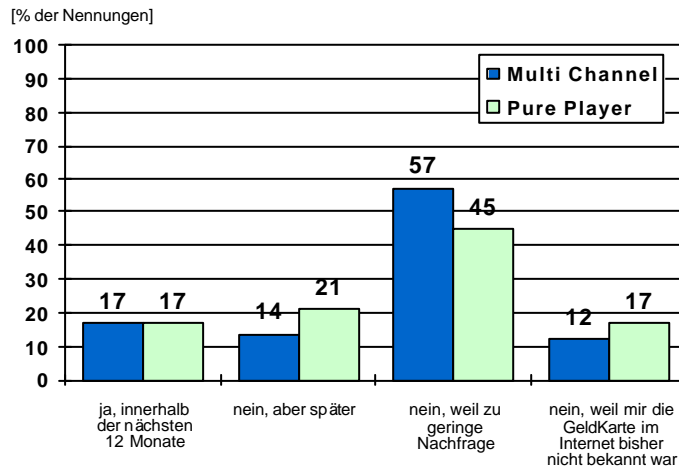


[% der Nennungen]



Seite 20

Pläne des Handels zum Einsatz der GeldKarte - Abwarten



Seite 21

Im Überblick

Über Anfangseuphorie, Ernüchterung, Realitätssinn ...

Überblick über elektronische Zahlungsverfahren

Erfahrungen des Handels mit Digitalem Geld

Maßnahmen, die der Handel ergreifen kann

Ein Ausblick in die Online-Shopping Zukunft

Wünsche des Handels

Seite 22

Offene Rechnungen erfordern Risikominierung (hier per Dienstleister)



- Rechnung des Händlers geht an Dienstleister als Clearing-Zentrale
- Erst nach 14 Tagen belastet der Dienstleister das Kundenkonto.
Dieser Zahlungsverkehr erfolgt außerhalb des Internets in Zusammenarbeit mit renommierten Banken.
→ Offline-Zahlungsverfahren
- Der Händler hat einen direkten Zahlungsanspruch an den Dienstleister.
- Kein Ausfallrisiko für gelieferte und berechnete Ware.
Seine Zahlung erhält der Handel 17 Tage nach Fälligkeit.
- Für diese Dienstleistung entstehen dem Betreiber eines Online-Shops Kosten in Höhe von etwa 2,5 % des Bruttoumsatzes.

Seite 23

Einfach und transparent zur Kasse - damit es auch zur Zahlung kommt

The screenshot shows the FUNGUN website interface. On the left is a navigation menu with categories: SHOPPING (Homehits, Sonderangebote, Bestposten, Warenkorb, Zur Kasse gehen), INFORMATIONEN (Größentabellen, Farbmuster, Umgang mit Pfaffen Waffeln), SERVICE (Kleinanzeigen, Playbox, Mattingliste, Dresscode, Partner), and WICHTIGES. The main content area features a 'Bestellung aufgeben' section with a progress bar (1-8) and a 'Neukundenbestellung' section. A 'weiter >>' button is visible. On the right, there is an 'INFORMATION' box with a date '10.09.2001' and text regarding personal data and cookies. The FUNGUN logo is in the top right corner.

Sie befinden sich bei Schritt 2 von 8 Ihrer Bestellung

10.09.2001

Bestellung aufgeben

Wir hoffen, daß Sie in unserem Online-Shop alle gesuchten Artikel gefunden haben, und begleiten Sie nun bei Ihrem Verkaufsprozess durch unser intelligentes Order-Management-System.

Nach der Aufgabe Ihrer Bestellung bei FUNGUN erhalten Sie von uns eine Auftragsbestätigung per e-Mail.

Neukundenbestellung

Als Neukunde begrüßen wir Sie herzlich bei FUNGUN. Damit wir Ihre Bestellung schnell und unkompliziert abschicken können benötigen wir von Ihnen noch einige Angaben.

[weiter >>](#)

Bestellung für bestehende Kunden

Wenn Sie bereits Kunde bei FUNGUN sind, dann geben Sie bitte nur Ihre Kundennummer oder Ihre e-Mail-Adresse und Ihr Passwort an.

INFORMATION

Hinweise:
Geldverkehrsdaten:
Ihre persönlichen Daten werden bei uns ausschließlich über gesicherte Verbindungen übertragen. Nach dem für Ihre Bestellung hat und aufgegeben haben, erhalten Sie eine Auftragsbestätigung per Email. Ihr Warenkorb wird dann auf unserem Online-System gelöscht.
Sollten Sie einen Warenkorb gelockt haben, wird dieser nicht innerhalb von 15 Stunden zur Kasse bringen, und auch dieser Warenkorb wieder gelöscht! Wir arbeiten wieder mit Cookies (auch mit Java). Auf Ihrem Computer werden keine Daten gespeichert!

Seite 24


Einfache Versandbedingungen sorgen für Überblick

...besonders, wenn man viele Alternativen anbietet



Verpackungsoption	POST	FLIEGEPACK	LEPE	Einsparungen
Standard	ab 10,- DM	ab 11,- DM	ab 22,- DM	Zahlung direkt bei Poststationen, in PostPoint (PackPoint-Partner), (z.B. T-DM-Geschäften bei Fernpostsend)
Knackkraft	ab 10,- DM	ab 11,- DM	ab 11,- DM	Nur Akzeptieren: American Express, Cartas, Girocards, Mastercard und Visa CARD. Nichtan: kein für die Kartennutzung selbst. Bei PostPoint-Partnern können Sie in ausgewählten Partnern auch per kontaktlos zahlen.
Leichtschiff	ab 10,- DM	ab 11,- DM	ab 11,- DM	Nur mit Abgabe-Ermächtigung Kartobes kann nur an Kartennaher selbst. Keine lesen für Lesegeräte (z.B. Kartennaher oder Leichtschiff-Kaufhäuser) Bei PostPoint-Partnern können Sie in ausgewählten Partnern auch per EC-Karte zahlen.
Payback	ab 10,- DM	ab 11,- DM	ab 11,- DM	Sie benötigen ein Mobiltelefon und müssen bei Payback angemeldet sein.
Verpackung	ab 10,- DM	ab 11,- DM	ab 11,- DM	Nur in Zusammenhang mit schriftlicher Bestellung, Mehrfach oder Succession (z.B. Unversandbar) möglich
Verpackung	ab 10,- DM	ab 11,- DM	ab 11,- DM	Auslieferung erfolgt erst nach Gutbuchung der vollständigen Zahlung. Bei Verzögerungen zu vermeiden, achten Sie bitte darauf, dass sämtliche Kartendaten zu Ihren Daten gehen
Zahlungsoptionen				Bitte nutzen Sie die verschiedenen Überweisungsmöglichkeiten (z.B. Überweisung, Giro, Kreditkarte, etc.)
Informationen				Druck: 848 411 E-Mail: 848 411 Fax: 730 481 330 Web: www.ehi.de
Informationen	ab 10,- DM	ab 11,- DM	ab 22,- DM	Bitte lesen Sie unsere Informationen über Kaufhaus-Fliegende

... nicht jeder Kunde ist ein König

- 
- Zahlungsausfälle im Internet erreichen teilweise 30 %
 - Quelle Eurocard: Zuwachsraten beim e-Commerce Betrag liegt bei 40 %
 - 10 % des Jahresumsatzes geht durch Kreditkartenbetrug verloren.

- Maximal



Risikominimierung wird zunehmend wichtiger - Risikomanagement ...



- Überdurchschnittlicher Bestellwert?
- wahllose Warene Zusammenstellung?

- betrügerische Kunden geben freiwillig keine Daten heraus ...
- dubioser Firmenname?
 - Heintierservice, Internet-Agentur etc.
- Email Account bei kostenlosem Provider?
- Nur Mobilnummer angegeben?
- Ist der Kunde im Telefonbuch zu finden?
- ggf. Auskunftseinholung über das Amtsgericht
- persönlicher Anruf beim Kunden

Seite 27

Darauf kommt es aus Sicht des Handels beim Bezahlen an ...



- Auswahl der 3 wichtigsten Zahlungsarten anbieten
- Innovative Zahlungsformen werden für den Online-Handel mit physischen Waren offensichtlich nicht gebraucht
- Chancen des RISIKOMANAGEMENT nutzen
- Bestellbedingungen und BEZAHLUNG so EINFACH und TRANSPARENT wie möglich gestalten
 - Rechtzeitige plakative Bedienungsanleitung für den Shop
 - So funktioniert der Warenkorb
 - So können Sie zahlen: In X Schritten zur Kasse
- Information und Vertrauen schaffen

Seite 28

Eine Maßnahme zur Vertrauensbildung

EHI

Verbraucher im Fokus

- Sicherheitsbedenken bei der Zahlung
- Unsicherheit beim Datenschutz
- Zweifel an der Seriosität des Shops

= mangelndes Vertrauen

Prüfung durch das
EuroHandelsinstitut
und Auszeichnung mit
dem Internet-Gütesiegel



- Mustershop
- praxisbewährte Checkliste
- Beratung durch erfahrene Shopprüfer

Seite 29

Im Überblick

Über Anfangseuphorie, Ernüchterung, Realitätssinn ...

Überblick über elektronische Zahlungsverfahren

Erfahrungen des Handels mit Digitalem Geld

Maßnahmen, die der Handel ergreifen kann

Ein Ausblick in die Online-Shopping Zukunft

Wünsche des Handels

Seite 30

... oder schon jetzt direkt in den stationären Filialen

EP:Netshop

Home Katalog EP:Service

Postleitzahl: Ort:

Online kaufen beim nächst gelegenen Händler vor Ort

Bitte tragen Sie die Postleitzahl Ihres Wohnortes ein, wir zeigen Ihnen dann den EP:Netshop-Standort in Ihrer Nähe, bei dem Sie nun auch online bestellen können.

Unterhaltungselektronik **Klick Sony 378,- DM**

Telekommunikation **Spitzen-Qualität zu Tief preisen!**

Haushaltsgeräte **40% sparen! Philips**

PC/Multimedia **Wir sind nominiert!**

Specials

11805-372 378 (Mo.-Fr. von 8.00 bis 20.00 Uhr)

Oder bei einem unserer **Partner-Händler** - ganz in Ihrer Nähe. Wir überzeugen Sie gerne!

Seite 33

Im Überblick

Über Anfangseuphorie, Ernüchterung, Realitätssinn ...

Überblick über elektronische Zahlungsverfahren

Erfahrungen des Handels mit Digitalem Geld

Maßnahmen, die der Handel ergreifen kann

Ein Ausblick in die Online-Shopping Zukunft

Wünsche des Handels

Seite 34

Wünsche des Handels an Digitales Geld (aus meiner Sicht)

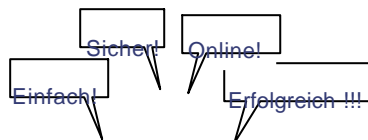
- Vertrauen der Kunden in sicheres Online-Shopping
- Sicherheit durch verschlüsselte Datenübermittlung
- Sichere, einfach bedienbare Zahlungsverfahren (PIN oder Pre-Paid)
- Preiswerte Zahlungsverfahren mit minimalem Risiko
- Weniger Rücklastschriften und Mahnungen
- Klare Regelungen im Online Geschäftsverkehr, wie z. B.
 - Elektronisches Geschäftsverkehrs Gesetz (EGG)
 - Schuldrechtmodernisierungsgesetz
 - SigG (Elektronische Unterschrift)

→ **FAZIT**

Online-Shopping ist ein zunehmend wichtiger Vertriebsweg des Handels. Die ersten positiven Erfahrungen führen zum Ausbau des Online-Angebots. Mit Online-Shops und digitalem Geld wird der Handel Geld verdienen können. Aber noch bestehen viele Zweifel ...

Seite 35

Digitales Geld verdienen - Der deutsche Handel und das Online-Shopping -



**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**

Gerne Diskussion ...

Horst Förster
x-Business Consultance
ePayment@t-online.de

Trier, 20. Juni 2002