

# LASS DICH ÜBERRASCHEN!

## BEDEUTUNG VON EPAYMENT IM ABO-COMMERCE



Jeden Monat ein Paar neue Socken, die wichtigsten Büromaterialien oder spannendes Lesefutter – via Internet kann sich der Verbraucher alles was das Herz begehrt regelmäßig bequem zustellen lassen. Er macht sich nicht jedes Mal aufs Neue Gedanken, sondern nutzt bequem ein Abonnement, um sich den Alltag zu erleichtern. Noch bevor der Nutzer bemerkt, dass er gerade die letzte Büroklammer verbraucht hat, steht – ohne dass er eine weitere Bestellung aufgeben musste – Nachschub vor der Tür. Ein Geschäftsmodell mit vielen Facetten, das die Kunden zu Fans und zu Stammkunden des Angebots werden lässt. Entscheidender Erfolgsfaktor für das Etablieren von Abo-Commerce ist dabei das ePayment.

Musik, Filme, Fotos, Mitgliedschaften – kleinspreisige, digitale Güter werden nicht zuletzt wegen des geringen Transaktionsvolumens gerne im Abonnement angeboten. Flexible Abonnements mit physischen Gütern, die den Kunden die Wahl lassen und sich an deren Nutzungsverhalten orientieren, sind ebenfalls erfolgsversprechende Geschäftsmodelle. Sie stehen für dauerhafte Kundenbeziehungen mit planbaren Umsätzen, die sich am Lifetime Value des Kunden orientieren.

Die **klassische Abo-Strategie** ist dabei für den Händler zur finanziellen Planung von großem Vorteil. Die Kunden zahlen einen einmaligen Betrag und erhalten in regelmäßigen Abständen die gewünschten Produkte. Die dynamischere Variante ist das **Soft-Subscriptions-Modell**, bei dem der Kunde sich ohne Mindestlaufzeit regelmäßig beliefern lassen kann. Abgerechnet wird pro Sendung.

Diese beiden Modelle dokumentieren sehr eindrucksvoll die Herausforderung an die Prozesse zum Zahlungsverkehr: regelmäßige sowie transaktionsabhängige Abbuchungen müssen koordiniert, verschiedene Varianten für Stornierungen angeboten, flexible Zahlungsvarianten ermöglicht werden – Prozesse, bei denen erfolgreiche Anbieter der Branche auf das Know-how von erfahrenen ePayment Service Providern zurückgreifen. So wickelt Skoobe, die mobile Online-Bibliothek, sein ePayment von Anfang an über ExperCash ab.

### Digital schmökern: Beispiel für Paymentlösungen bei wiederkehrenden Zahlungen

4,7 Millionen E-Books wurden 2011 verkauft, meldete der Börsenverein des Deutschen Buchhandels im Juni 2012. Im Durchschnitt liest jeder E-Book-Käufer

**FLEXIBILITÄT, DIE SICH AUSZAHLT.**

6,2 Bücher im Jahr. 2010 waren es noch durchschnittlich 3,8 Werke. Dieser Vergleich dokumentiert das enorme Wachstumspotenzial und die größer werdende Treue zum Blättern in digitalen Seiten. **Skoobe** hat dieses Potenzial rechtzeitig erkannt und ein attraktives Geschäftsmodell umgesetzt. Warum digitale Bücher besitzen, wenn man sie doch bequem und flexibel leihen kann? Wie es funktioniert, erklärt Julian Manzel, Business Analyst bei Skoobe.

### Was will uns der Unternehmensname „Skoobe“ sagen?

„Lesen Sie doch bitte einmal von rechts nach links ...“

### Fantastisch: ebooks – das klingt gut. Welche Ideen hatten Sie noch zur Einführung Ihres Internetangebots?

Menschen lesen, um dem Alltag zu entfliehen, zur Entspannung, zum Spaß, zum Erkenntnisgewinn, zur Inspiration. Die Freiheit, immer und überall lesen zu können und jederzeit Zugriff auf eine vielfältige Auswahl an Büchern zu haben – das ist unsere Vision. Skoobe-Leser haben immer das passende Buch zur Hand und sie erhalten einen völlig neuen Zugang in die Welt der elektronischen Bücher: eine mobile Bibliothek im Taschenformat.

### Das klingt sogar für Lesemuffel überzeugend! Welche Leistungen erhalte ich als Mitglied?

Sie kaufen keine einzelnen E-Books, sondern werden Mitglied einer ständig wachsenden mobilen Bibliothek, die Ihnen für einen monatlichen Mitgliedsbeitrag den Zugang zu Tausenden aktuellen Büchern von namhaften deutschen Verlagen ermöglicht. Im Rahmen unseres Startangebotes können Sie dabei jeden Monat so viele Bücher lesen, wie Sie möchten.

### Das Prinzip des Bestellens, Bezahlens und Lieferns in Online Shops ist ein Prozess, der beispielsweise für das Angebot von digitalen Dienstleistungen so nicht gilt. Welche besonderen Anforderungen stellen Sie an das ePayment aufgrund Ihres Geschäftsmodells?

Besondere Herausforderungen sind der geringe Warenkorbwert mit aktuell 9,99 Euro je Transaktion und die flexible Verwaltung der wiederkehrenden Zahlungen. Guter Kundenservice ist für uns essentiell. Dazu gehört auch die Möglichkeit flexibel Probemitgliedschaften und Kulanzeiträume gewähren zu können. Wir setzen sowohl bei Lastschrift als auch bei Kreditkarte den gleichen Prozess ein. Ein Zahlungsmittel wird autorisiert und wir bekommen von ExperCash einen Referenzwert. Mit diesem kann unser System dann bei Fälligkeit flexibel durch das vom Kunden ausgewählte Zahlungsverfahren den Beitrag belasten. Weitere Anforderungen waren: Eine möglichst einheitliche monatliche Abrechnung für ELV und Kreditkarte, sowie die Möglichkeit mit überschaubarem Aufwand weitere Zahlungsarten anbieten zu können.

### Welche Zahlungsart bevorzugen Ihre Leser?

Kreditkartenzahlung und Lastschrift werden etwa zu gleichen Teilen als Zahlungsmittel ausgewählt.

### Welche Kriterien haben zur Entscheidung für ExperCash als ePayment Service Provider geführt?

Neben rein funktionalen Aspekten, spielten auch gute Empfehlungen eine Rolle. Die Referenzen waren für unsere Anforderungen optimal. Die persönliche Betreuung und das für uns passende Angebot haben

uns die Entscheidung dann leicht gemacht. Die Implementierung war in kurzer Zeit möglich und Skoobe konnte einen reibungslosen Launch hinlegen. Unser besonderer Dank gilt ExperCash für die hervorragende technische Unterstützung.

### Jetzt expandieren Sie weiter. Wie hat das ePayment von ExperCash Sie bei Ihrer Entwicklung unterstützt?

Die Software-Entwicklung geschieht bei uns in kurzen Iterationsphasen. Die Zahlungslogik wird Schritt für Schritt erweitert und verbessert. ExperCash konnte hier bei der Implementierung und bei Fehlern innerhalb neuer Prozesse immer schnell unterstützen.

### Gibt es für Sie einen Bestseller in der Zusammenarbeit mit ExperCash?

Wenn ich mich festlegen muss: „Flexibilität“. Die Zahlungssituationen, die bei unseren Kunden vorkommen können, sind vielfältig. Sie erfordern die zuverlässige Abwicklung regelmäßiger Abbuchungen ebenso wie die flexible Handhabung bei Zahlungsfehlern oder Einzeltransaktionen. Die besondere Herausforderung: Die unterschiedlichen Transaktionen müssen im Rahmen einer initialen Autorisierung durch den Konsumenten abgewickelt werden können. ExperCash wird mit seiner Schnittstelle für wiederkehrende Zahlungen dabei allen unseren Anforderungen gerecht.

### ! Welchen Tipp bezüglich ePayment haben Sie für andere Online-Händler?

Wählen Sie einen Zahlungsdienstleister mit entsprechendem Know-how für Ihre individuellen Anforderungen. Implementieren Sie die sichereren und damit im Prozess weniger komplexen Zahlungsverfahren zuerst. So können Sie die Komplexität langsam steigern.

Für weitergehende Fragen steht Ihnen Ihr persönlicher Ansprechpartner gerne zur Verfügung.