



Bequemlichkeit als Erfolgsfaktor in der Fakturierung

Der Abo-IT-Dienstleister dsb informiert in einer Werbeunterlage über ein **1-Schritt-Bezahlverfahren**, das er seinen Kunden und prospektiven Kunden schmackhaft machen will: "Intan erzielt Response-Rate von 18% mit dsb-**Payment-Widget**". Nun ist Intan einer der großen Zeitschriften-Aboverwaltungsdienstleister und 18% sind für Direktmarketer in der Tat eine Größenordnung, die aufmerksam macht. Darum haben wir uns den Case angesehen. Er ist tatsächlich ein schöner Beleg dafür, was mit einfachen Prozessen erreicht werden kann.

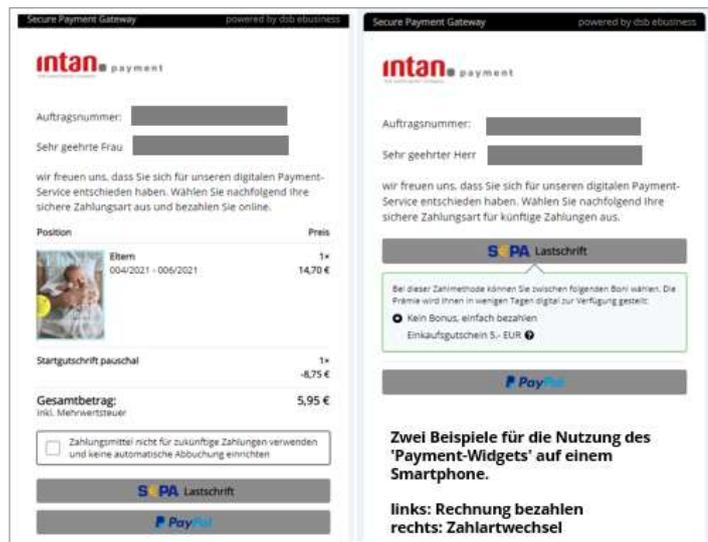
Mit 'Payment-Widget' wird hier eine **personalisierte und bereits vorausgefüllte Mini-Webseite für Bezahl-Transaktionen** bezeichnet, die Abonnenten aus digitaler Kommunikation heraus mit nur einem Klick oder mit einer einfachen Aktion aus anderen Kommunikationswegen heraus aufrufen können. Dabei kann es sich um das Scannen eines QR-Codes oder das Abtippen eines Web-Links handeln.

Innerhalb der 'Widgets' können **für das Bezahlen von Abos zentrale Prozesse sehr bequem durchgeführt** werden: das Bezahlen selbst, die Erteilung von Lastschriftermächtigungen, der Wechsel von Bezahlarten usw. Die Technologie ermöglicht damit, typische Rechnungsprozesse mit wenigen Klicks und bequem auch auf dem Handy zu erledigen.

Intan berichtet, dass es Links zu einem solchen Widget in seinen Rechnungen präsentiert, sowohl in E-Mail- als auch in Papier-Rechnungen. 3% (Papier-Rechnung) bis 5% (E-Mail-Rechnung) der Rechnungsempfänger würden davon Gebrauch machen, meistens noch am Tag, den dem die Rechnungen versendet wurden.

Noch effektiver für Intan sind die **Widgets** bei der **Migration von Rechnungszahlern in automatisierte Bezahlprozesse** wie Lastschrift oder regelmäßige Paypal-Abbuchungen. Je nach Adressatenkreis wechselten in den Tests bei Intan 13% bis 18% von der Rechnungszahlung auf solche regelmäßigen Einzugsverfahren. In vier von fünf Fällen (78%) bevorzugten die Zahlartwechsler dabei Paypal – vermutlich, weil dieser Bezahlweg oft ohne weitere Dateneingaben initialisiert werden kann.

Auch im **Mahnverfahren** setzt Intan den Widget-Prozess ein. "Indem wir den Kunden wenige Tage vor dem Versand der Mahnung eine Zahlungserinnerung schicken, holen wir die Kunden ab, die die Zahlung einfach nur vergessen haben. Das ist freundlicher als der direkte Mahnversand", sagt Jörg Markmeyer, Leiter IT und Prozessmanagement bei Intan.



Inkasso per Widget

dsb bietet Widget-Technologie für Fakturprozesse

Widget: vorausgefüllte Mini-Webformulare; erreichbar per Klick, QR-Code oder Link

In den Widgets kann mit wenigen Klicks bezahlt werden

oder Zahlartwechsel oder Lastschriftauftrag erteilt werden

3%-5% der Rechnungsempfänger bezahlen per Widget (meist sofort)

13%-18% RE-Zahler lassen sich per Widget für Einzugsverfahren gewinnen

5%-10% der überfälligen Rechnungen



5% bis 10% der adressierten Abonnenten mit mahnfälligem Kontostand **bezahlen sofort** über den Widget-Prozess.

Zukünftig sollen die Service Center-Agents in der Lage sein, im Rahmen von Gesprächen mit Kunden, die einen offenen Saldo haben, einen Payment-Widget-Link zu erzeugen, der eine spontane Sofortzahlung möglich macht. Auch davon verspricht sich Intan eine Verbesserung der Inkasso-Quoten.

Gegenüber pv digest erklärt Markmeyer, dass die durch den Widget-Prozess entstehenden **Kosten in einem besseren Verhältnis zu den Ergebnissen** stehen, **als** das **bei den konventionellen Verfahren** der Fall sei. Konkret wollten weder Markmeyer noch dsb die Servicekosten für die Nutzung der Widget-Technik beziffern.

Neben Intan nutzen auch andere dsb-Kunden die Widget-Technologie. Die Gestaltung der Pop-Ups und die jeweils darin angebotenen Prozesse können von den Auftraggebern angepasst werden.

werden im Mahnverfahren per Widget bezahlt

Plan: Telefonberater sollen spontan Widget-Links erzeugen können

Kosten? k.A.

The image displays three examples of payment widgets for different publishers:

- manager magazin:** Shows a payment gateway for a subscription. It includes details like 'Auftragsnummer: 4401426', 'Sehr geehrte Damen und Herren', and a table of items. The total amount is 174,00 €. Payment options include SEPA Lastschrift, PayPal, and Mit Kreditkarte zahlen.
- bayard:** Shows a payment gateway for a subscription. It includes details like 'Auftragsnummer: 4401426', 'Sehr geehrter Kunde', and a table of items. The total amount is 6,00 €. Payment options include SEPA Lastschrift and Per Rechnung bezahlen.
- SPIEGEL Abo:** Shows a payment gateway for a subscription. It includes details like 'Auftragsnummer: 402053', 'Sehr geehrte', and a table of items. The total amount is 150,80 €. Payment options include SEPA Lastschrift, PayPal, and Mit Kreditkarte zahlen.

Gestaltungsbeispiele für den Bezahlprozess per Widget von Manager Magazin, Bayard, dem britischen SI-Titel Janes Defence Weekly und Spiegel.