

# Total Economic Impact™ der PayPal Enterprise Payment Lösungen

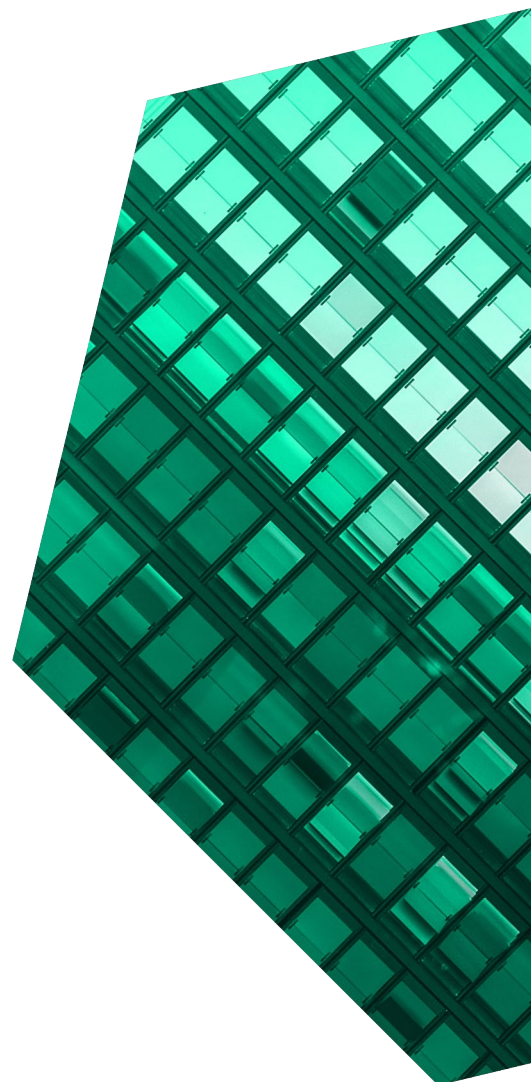
Durch PayPal ermöglichte Kosteneinsparungen und  
Geschäftsvorteile für große Unternehmen

JANUAR 2022

# Inhalt

<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>1</b>
<b>PayPal Enterprise-Lösungen:</b>	
<b>Customer Journey .....</b>	<b>7</b>
Zentrale Herausforderungen .....	7
Lösung im Überblick .....	8
Modellunternehmen .....	8
<b>Nutzenanalyse .....</b>	<b>9</b>
Direkter Nutzen: Neue Marktchancen dank PayPal Wallet .....	9
Direkter Nutzen: Neue Marktchancen dank Zahlungspartnerschaften .....	11
Flexibilitätsvorteil: Hohe Autorisierungsquote .....	12
Direkter Nutzen: Einsparungen bei Personalkosten für die Zahlungsabwicklung ..	14
Direkter Nutzen: Helpdesk-Kosteneinsparungen durch weniger und kürzere Supportanfragen .....	15
Direkter Nutzen: Geringere Transaktionsgebühren .....	17
Zusätzlicher nicht quantifizierter Nutzen .....	18
Zusätzliche Flexibilitätsvorteile .....	18
<b>Kostenanalyse .....</b>	<b>19</b>
Neue Transaktionskosten .....	19
Zusätzliche Personalkosten im Zusammenhang mit PayPal .....	20
<b>Zusammengefasste Finanzergebnisse .....</b>	<b>21</b>
<b>Anhang A: Total Economic Impact .....</b>	<b>22</b>
<b>Anhang B: Anmerkungen .....</b>	<b>23</b>

*Beratungsteam:* Sean Owens  
Emma Conroy  
Jasper Narvil



## INFORMATIONEN ZU FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige und objektive, forschungsbasierte Beratung, um Führungskräften in ihren Organisationen zum Erfolg zu verhelfen. Weitere Informationen erhalten Sie unter [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Jede nicht genehmigte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Die Informationen basieren auf den entsprechend verfügbaren Quellen. Die hier wiedergegebenen Meinungen spiegeln den aktuellen Stand wider. Änderungen vorbehalten. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

## Zusammenfassung

Die Enterprise-Lösungen von PayPal bieten schnelle und umfassende Processing-Services für Kreditkartenzahlungen und alternative Zahlungsarten und ermöglichen hohe Autorisierungsraten. Händler können sowohl PayPal's eigene Zahlungslösungen als auch eine Vielzahl anderer Zahlungsmethoden wie digitale Wallets und lokale Zahlungsoptionen anbieten. Mit seiner einzigartigen Orchestrierungstechnologie kann PayPal neue Umsätze über Partnerkanäle generieren. Zudem werden Umsatzsteigerungen durch Neukundengewinnung mithilfe der verschiedenen PayPal-Dienste sowie zahlungsbezogene Kosteneinsparungen möglich.

Wenn Händler heutzutage ihre Waren und Dienstleistungen online verkaufen, müssen sie den Kaufprozess für Verbraucher möglichst schnell und unkompliziert abwickeln. Daher erwarten die Händler von ihrem Zahlungsdienstleister, dass er Dienste mit globaler Reichweite anbietet und die Kundennachfrage auch zu Spitzenzeiten bewältigen kann. Kunden wiederum erwarten zunehmend innovative, reibungslose Einkaufserlebnisse. Schätzungen von Forrester Research zufolge haben im Jahr 2021 mehr als 71 % der erwachsenen Internetnutzer in den USA und 82 % der erwachsenen Internetnutzer in Westeuropa mindestens einen Onlinekauf getätigt. Die durchschnittlichen Ausgaben für Onlinekäufe belaufen sich auf über 2.207 Euro pro Jahr.<sup>1</sup>

Die PayPal Enterprise-Lösungen basieren auf Technologien von Braintree und bieten Abwicklungsdienste für Kreditkartenzahlungen und alternative Zahlungsmethoden im unternehmerischen Umfeld. Sie lassen sich problemlos in andere Zahlungsabwicklungsdienste integrieren. Händler profitieren hierbei von einer schnellen Transaktionsverarbeitung und einer Lösung, die Unternehmen in mehr als 50 Ländern und über 130 Währungen weltweit unterstützt. Es können problemlos hohe Volumen an Kreditkartenzahlungen verarbeitet und hohe Autorisierungsquoten beim ersten Anlauf gewährleistet werden. Händler können beliebte PayPal-Zahlungsoptionen, PayPal Wallet und Venmo sowie viele regions- und länderspezifische Zahlungsarten und andere führende digitale Geldbörsen unterstützen, die Kunden in den jeweiligen Märkten bevorzugen und als unkompliziert empfinden.

### WICHTIGE KENNZAHLEN



Kapitalrendite (ROI)

**401 %**



Kapitalwert (KW)

**2,9 Mio. €**

Forrester Consulting wurde von PayPal mit der Durchführung einer Studie zum Total Economic Impact™ (TEI) beauftragt, um die potenzielle Kapitalrendite (ROI) zu untersuchen, die Unternehmen durch den Einsatz der [PayPal Enterprise-Lösungen](#) erzielen können.<sup>2</sup> Ziel dieser Studie ist es, den Lesern eine Rahmenstruktur zur Beurteilung der potenziellen finanziellen Auswirkungen dieser Zahlungslösungen auf ihr Unternehmen bereitzustellen.

Um den Nutzen, die Kosten und die Risiken in Verbindung mit dieser Investition besser zu verstehen, befragte Forrester vier Finanzdirektoren bei Händlern, die E-Commerce-Zahlungen mit den Enterprise-Lösungen von PayPal abwickeln. Die Erfahrungen der Befragten wurden für diese Studie von Forrester zusammengefasst und dienen als Grundlage zur Erstellung eines [Modellunternehmens](#) mit einem jährlichen E-Commerce-Umsatz von rund 441 Mio. Euro.

Nach der Implementierung der PayPal Enterprise-Lösungen profitierten die Befragten von Vorteilen, die über eine hohe Transaktionsbewilligungsquote hinausgehen. So konnten Händler nicht nur Zahlungen reibungslos abwickeln, sondern mit einer einzigen Integration auch problemlos die verschiedenen Zahlungsmethoden von PayPal anbieten, z. B. die firmeneigene digitale Geldbörse, Pay Later und Venmo sowie eine Reihe von Kredit- und Debitkarten, Digital Wallets und lokalen Zahlungsoptionen, die von manchen Kunden bevorzugt werden. Darüber hinaus haben Händler Zugriff auf die Orchestrierungstechnologie von PayPal, die mit nur wenigen Codezeilen kontextbezogene Einkaufsoptionen ermöglicht. Händler können ihre eigenen Transaktionen sicher über die Website eines Partners abwickeln (z. B. könnte ein Einzelhändler Dienstleistungen sowohl über seine eigene Website als auch über eine beliebte Onlineplattform oder einen Kanal für verwandte Waren verkaufen).

Dank dieser Verbesserungen im Vergleich zu ihren früheren Zahlungslösungen erzielen Händler den Befragten zufolge mithilfe der modernen Zahlungslösung von PayPal höhere Bewilligungsquoten und neue Umsätze über PayPal, Venmo und Partnerkanäle.

**„Wir werben sehr intensiv mit den Möglichkeiten, die PayPals Partner-Orchestration-Technology bietet. Unseren Kunden zu ermöglichen, über eine Veranstaltungsseite in den sozialen Medien oder auf anderen Websites zu bezahlen, war für uns ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal.“**

*Director of Strategic Finance,  
Online-Eventmanagementservices*

## WESENTLICHE ERGEBNISSE

**Quantifizierter Nutzen.** Der quantifizierte Nutzen, angegeben als risikobereinigter Barwert (BW) für ein Modellunternehmen mit einem Jahresumsatz von 441 Mio. Euro, umfasst Folgendes:

- **Zusätzliche Marktchancen dank verstärkter PayPal-Integration in Höhe von 1,3 Mio. Euro.** Durch das einfache Hinzufügen von PayPal Wallet, Venmo und anderen PayPal-Zahlungsoptionen über eine einzige Integration im Rahmen der PayPal Enterprise-Lösungen lassen sich neue Kunden erreichen, die diese Zahlungsoptionen für Onlinekäufe bevorzugen. Zudem bietet PayPal einige Co-Marketing-Möglichkeiten, mit denen seine Kunden über In-App- und E-Mail-Kanäle erreicht werden. Für das Modellunternehmen wird basierend auf den Angaben der befragten Händler angenommen, dass 5 % der Transaktionen, die über PayPal-Zahlungsoptionen abgewickelt werden (also nicht über Zahlungsmethoden anderer Anbieter), Neukunden sind.
- **Neue Marktchancen durch PayPal-gestützte Zahlungspartnerschaften im Gesamtwert von über 1,5 Mio. Euro.** Mit PayPal können Händler Verbrauchern direkte Kaufoptionen auf Partner-Websites anbieten. Händler müssen also keine zusätzlichen Transaktionsschritte realisieren, sondern können es den Verbrauchern ermöglichen, Produkte und Dienstleistungen im Kontext der von ihnen bereits genutzten Website zu kaufen. Außerdem ist die Integration für Partner sehr einfach – sie müssen später keine Konten mehr mit dem jeweiligen Händler abgleichen. Dank der Möglichkeiten, die sich durch die einfache Integration von Partnerzahlungen ergeben, konnte das Modellunternehmen (basierend auf Aussagen der befragten Händler, die diese Lösung implementiert haben) viele Transaktionen über Partnerkanäle abwickeln. Bei geschätzt 10 % dieser Verkäufe handelte es sich um zusätzliche Neukunden, die man sonst nie erreicht hätte.

- **Hohe Autorisierungsquote, die den Händlerwartungen gerecht wird.** Neben Umfang und Vielseitigkeit der Lösung war die hohe Autorisierungsquote legitimer Transaktionen ein wichtiges Argument für die PayPal Enterprise-Lösungen. Eine hohe Autorisierungsquote auf globaler und lokaler Ebene erfüllt die Erwartungen sowohl größerer als auch mittelgroßer Händler und schafft einen Mehrwert sowohl durch Partner- und PayPal-Kanäle als auch durch eine höhere Bewilligungsquote im Vergleich zu früheren Zahlungslösungen einiger Händler.
- **Einsparungen bei Ressourcenkosten in Höhe von rund 115.672 Euro durch optimierte Zahlungsverwaltung und -integration.** Mit den Enterprise-Lösungen von PayPal wird die Zahlungsabwicklung vereinfacht und zentralisiert. Dies bedeutet eine Einsparung von 15 Stunden pro Woche je Zahlungsadministrator oder Entwickler – ein dreiköpfiges Team im Modellunternehmen.
- **Einsparungen bei zahlungsbezogenen Supportkosten in Höhe von rund 410.591 Euro durch optimierte Zahlungsverwaltung und -integration.** Händler können ihren Kunden dank der einfachen Integration PayPal Wallet, Pay Later, Venmo und andere alternative Zahlungsarten anbieten. Die zentrale Verwaltung, verbesserte Zuverlässigkeit und geringere Abhängigkeit von Pop-up-Fenstern beim Bezahlvorgang tragen dazu bei, dass der Kundensupport seltener kontaktiert wird.
- **Einsparungen bei Transaktionsgebühren in Höhe von rund 224.280 Euro.** Einige Händler konnten die Transaktionsgebühren im Vergleich zu ihrer vorherigen Zahlungslösung senken, insbesondere bei den Kreditkartentransaktionen. Für das Modellunternehmen bedeutet dies eine Reduzierung um 0,025 Prozentpunkte.
- **Eine unternehmenstaugliche und globale Zahlungslösung zur Wachstumsförderung.** Händler sind mit Blick auf künftige Wachstumspläne flexibel und können über das umfangreiche globale Netzwerk von PayPal problemlos neue Märkte erschließen. Die Lösung unterstützt viele geschützte lokale Zahlungsalternativen, die bei den Verbrauchern in den jeweiligen Ländern beliebt sind. Zudem lässt sie sich optimal skalieren. In einem Fall konnte PayPal mit dem erheblich gestiegenen Transaktionsvolumen während der Einführung der mobilen App des Händlers problemlos Schritt halten. Darüber hinaus können zukünftige Möglichkeiten zur Ergänzung weiterer PayPal-Zahlungsalternativen wie PayIn4, PayPal Credit u. a. zu zusätzlichen Umsatzsteigerungen führen.
- **Kompetenz im E-Commerce-Zahlungsverkehr als Mehrwert für Händler.** Die Erfahrung und Unterstützung von PayPal hat den Händlern bei der schnellen Implementierung der PayPal Enterprise-Lösungen geholfen. Dabei erhielten sie auch wertvolle Ratschläge. So erkannte z. B. ein Händler, wie durch Vaulting bei mehreren Zahlungsanbietern unnötige Kosten entstanden, die er fortan einsparen konnte.

**„Es ist sehr wichtig für uns, diese verschiedenen Vertriebskanäle nutzen zu können. Diese Entscheidung ist wegweisend. Und dass PayPal dabei an vorderster Front steht, war für uns von großer Bedeutung.“**

*Director of Strategic Finance,  
Online-Eventmanagementservices*

**Kosten.** Für das Modellunternehmen setzen sich die risikobereinigten barwertigen Kosten folgendermaßen zusammen:

- **Transaktionskosten.** Die Transaktionskosten für Netto-Neugeschäfte werden auf der Grundlage einer konservativen Transaktionsgebühr berechnet und belaufen sich auf weniger als 366.441 Euro für das Modellunternehmen.
- **Implementierungskosten für die Zahlungslösung und die Orchestrierung mit Drittvertriebskanälen.** Die Orchestrierungssoftware wird kostenlos zur Verfügung gestellt. Dem Modellunternehmen entstanden jedoch Kosten in Höhe von knapp 375.271 Euro für die Implementierung der Ressourcen, um die Transaktionsabwicklung über die Zahlungslösung zu starten.

Die Händlerbefragungen und die Finanzanalyse ergaben, dass ein Modellunternehmen über einen Zeitraum von drei Jahren einen Nutzen von 3,7 Mio. Euro gegenüber Kosten von rund 740.829 Euro erzielt, was einem Kapitalwert (KW) von 2,9 Mio. Euro und einer Kapitalrendite von 401 % entspricht.



ROI  
401 %



NUTZEN (BW)  
3,7 Mio. €

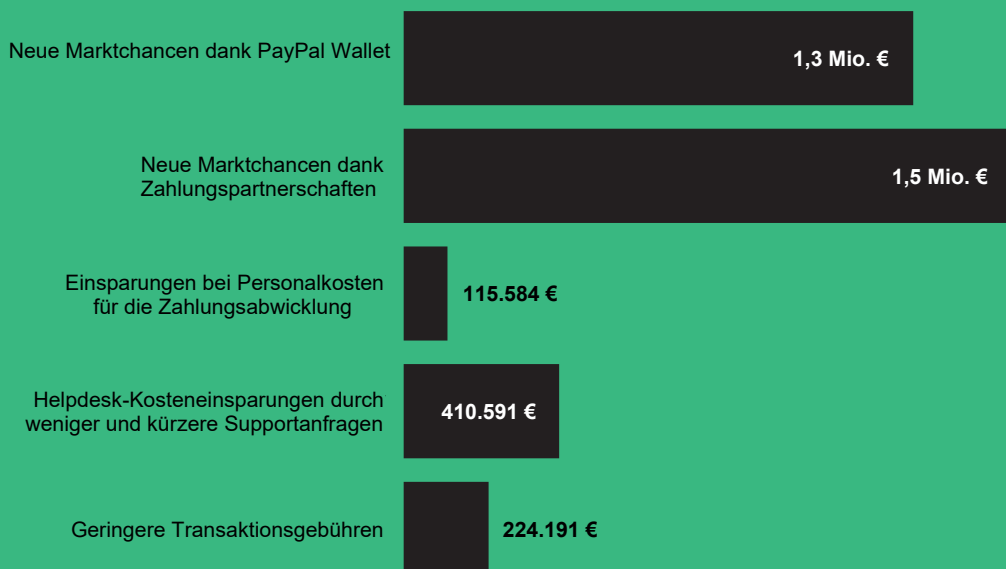


KAPITALWERT  
2,9 Mio. €



UMSATZPLUS  
1 %

### Nutzen (über drei Jahre)



Neue Geschäftsmöglichkeiten dank PayPal Enterprise-Lösungen haben einen Barwert von 2,9 Mio. Euro über drei Jahre, was einer Umsatzsteigerung von 1 % entspricht.

„PayPal hat gut verstanden, wie Payments unserem Unternehmen einen strategischen Nutzen bringen kann. Man hat uns Dienste vorgestellt, mit denen wir die Reichweite über unsere Partner-Websites vergrößern können, was einen Mehrwert über die Zahlungsabwicklung hinaus bietet.“

*Director of Finance, Onlinelieferdienst für Lebensmittel/Getränke*

## TEI-RAHMENSTRUKTUR UND METHODIK

Aus den in der Befragung erfassten Daten erstellte Forrester eine Rahmenstruktur zum Total Economic Impact™, die eine Investition in die PayPal Enterprise-Lösungen in Erwägung ziehen.

Diese Rahmenstruktur dient dazu, Kosten, Nutzen, Flexibilität und Risikofaktoren zu ermitteln, die für die Investitionsentscheidung von Bedeutung sind. Zur Bewertung der potenziellen Auswirkungen dieser PayPal-Lösungen auf Unternehmen verwendete Forrester ein mehrere Schritte umfassendes Verfahren.

### OFFENLEGUNGEN

Die Leser werden auf Folgendes hingewiesen:

Diese Studie wurde von PayPal in Auftrag gegeben und von Forrester Consulting bereitgestellt. Sie ist nicht als Wettbewerbsanalyse zu verstehen.

Forrester äußert hierin keine Vermutungen über den potenziellen ROI, den andere Unternehmen durch den Einsatz der vorgestellten Lösung erzielen werden. Forrester empfiehlt den Lesern dringend, mithilfe der in der Studie dargelegten Rahmenstruktur eigene Prognosen zu erstellen, um die Angemessenheit einer Investition in PayPal Enterprise-Lösungen zu ermitteln.

PayPal hat die Studieninhalte zwar geprüft und Forrester Rückmeldung gegeben, doch Forrester behält sich die redaktionelle Kontrolle über die Studie und ihre Ergebnisse vor und genehmigt keine Änderungen an der Studie, die den Erkenntnissen von Forrester widersprechen oder die Bedeutung der Studie verfälschen würden.

PayPal hat die Namen der Kunden für die Befragungen zur Verfügung gestellt, an den Befragungen jedoch nicht teilgenommen.



### SORGFALTPFLICHT

Es wurden PayPal-Stakeholder und Forrester-Analysten befragt, um Daten zu den Enterprise-Lösungen von PayPal zu erheben.



### BEFRAGUNG VON ENTSCHEIDUNGSTRÄGERN

Um Daten zu Kosten, Nutzen und Risiken zu erfassen, wurde je ein Entscheidungsträger in vier Unternehmen befragt, die bereits die PayPal Enterprise-Lösungen einsetzen.



### MODELLUNTERNEHMEN

Basierend auf den Eigenschaften der Unternehmen aller befragten Entscheidungsträger wurde ein Modellunternehmen erstellt.



### FINANZMODELLRAHMEN

Auf der Grundlage der Themen und Belange der Entscheidungsträger wurde mithilfe der TEI-Methodik ein für die Befragungen repräsentatives Finanzmodell erstellt und risikobereinigt.



### FALLSTUDIE

Vier fundamentale Elemente von TEI bilden die Grundlage für die Modellierung der Investitionsauswirkungen: Nutzen, Kosten, Flexibilität und Risiken. Dank der zunehmend ausgereiften Lösungen für ROI-Analysen in Bezug auf IT-Investitionen liefert die TEI-Methodik von Forrester ein umfassendes Bild der finanziellen Gesamtauswirkung von Kaufentscheidungen. Weitere Informationen zur TEI-Methodik finden Sie in Anhang A.



# PayPal Enterprise-Lösungen: Customer Journey

■ Entscheidende Faktoren für die Investition in die vorgestellte Lösung

Befragte Entscheidungsträger			
Befragte Person	Branche	Region	Beschreibung der Implementierung
Director of Strategic Finance	Online-Eventmanagementservices	Hauptsitz in den USA, weltweite Aktivitäten	Vaulting, Verarbeitung und Orchestrierung mit sozialen Medien und Streaming-Plattformen; PayPal Wallet; Venmo; andere alternative Zahlungsarten
Director of Finance	Onlinelieferdienst für Lebensmittel/Getränke	Hauptsitz in den USA, vorwiegend in den USA tätig	Vaulting, Verarbeitung und Orchestrierung mit sozialen Medien und Reiseportalen; PayPal Wallet; Venmo; andere alternative Zahlungsarten
Director of Strategic Partnerships	Gemeinnützige Organisation (Anbieter von Mikrokrediten)	Hauptsitz in den USA, vorwiegend in den USA tätig	PayPal Wallet
Director, Softwareentwicklung	Einzelhandel	Hauptsitz in den USA, regionale Einzelhandelsgeschäfte und USA-weite E-Commerce-Aktivitäten	PayPal Wallet, Venmo, andere alternative Zahlungsarten

## ZENTRALE HERAUSFORDERUNGEN

Vor der Einführung der PayPal Enterprise-Lösungen arbeiteten die Händler mit Zahlungsabwicklungspartnern zusammen, die nicht in der Lage waren, ihre aktuellen oder zukünftigen Anforderungen zu erfüllen.

Die befragten Unternehmen hatten unter anderem mit folgenden Herausforderungen zu kämpfen:

- **Ineffizientes Zahlungsmanagement.** Der Einsatz mehrerer oder ineffizienter Partner für die Zahlungsabwicklung führte zu Schwierigkeiten bei der Administration, dem Management, dem Abgleich und dem Support von Zahlungsvorgängen. Die Analyse der Zahlungsvorgänge und die Erstellung von Berichten waren zeitaufwendig und erforderten die Koordinierung verschiedener Datenquellen.
- **Begrenzter Kundenkreis.** Den Händlern entgingen potenzielle Neukunden in Kanälen, die sie nicht nutzen konnten. Sie verließen sich zu sehr auf ihre eigenen Marketingmaßnahmen und Websites und boten keine digitalen Zahlungsanbindungen über Drittanbieterkanäle an.

- **Schwierigkeiten bei der Ausweitung der Geschäftstätigkeit auf neue Regionen oder Zahlungsarten.** Bestehende Zahlungslösungen ließen sich nicht ohne Weiteres skalieren, um dem geplanten Wachstum gerecht zu werden. Neue Märkte erforderten häufig aufgrund gesetzlicher oder praktischer Anforderungen andere Zahlungsarten. Die Implementierung neuer Zahlungsmethoden und Konformitätsstandards erforderte jedoch einen hohen Zeit- und Entwicklungsaufwand.

**„Die Zahlungslösungen von PayPal helfen uns, die Zahlungsabwicklung für unsere Kunden unsichtbar zu machen.“**

*Director of Finance, Onlinelieferdienst für Lebensmittel/Getränke*

## LÖSUNG IM ÜBERBLICK

Zur Bewältigung dieser Herausforderungen und zur Erschließung neuer Wertschöpfungsmöglichkeiten implementierten die Händler die PayPal Enterprise-Lösungen. Mit ihrer neuen Zahlungslösung konnten die Händler Zahlungsmanagementkosten durch gestraffte Verwaltungsprozesse senken, die zudem auch viele zahlungsbezogene Supportanfragen eliminierten. Darüber hinaus steigerten sie ihren Umsatz, indem sie neue Kunden über PayPal Wallet, Venmo und alternative Zahlungsarten erreichten und Kaufvorgänge über andere Kanäle mit der Orchestrierungstechnologie vereinfachten.

**„PayPal ist ideal für Großunternehmen geeignet. Wir profitieren auf jeden Fall von mehr Stabilität und optimiertem Reporting.“**

*Director of Finance,  
Onlinelieferdienst für  
Lebensmittel/Getränke*

Bei den Befragten handelte es sich um Personen, deren Unternehmen die PayPal-Lösungen für alle E-Commerce-Transaktionen einsetzten, einschließlich Kreditkartenzahlungen und alternativer Zahlungsarten.

## MODELLUNTERNEHMEN

Basierend auf den Händlerbefragungen hat Forrester einen TEI-Bezugsrahmen, ein Modellunternehmen und eine ROI-Analyse für die Bereiche erstellt, in denen finanzielle Auswirkungen zutage treten. Das Modellunternehmen ist repräsentativ für die Unternehmen der vier von Forrester befragten Entscheidungsträger und wird für die Darstellung der aggregierten Finanzanalyse im nächsten Abschnitt verwendet.

**Beschreibung des Modellunternehmens.** Das Modellunternehmen ist ein in den USA ansässiger und weltweit tätiger Anbieter von E-Commerce-Dienstleistungen. Das Unternehmen ist für den Vertrieb, die Kundenbetreuung und das Logistikmanagement seiner Produkte zuständig

und wickelt jährlich 5 Mio. Zahlungstransaktionen mit einem Gesamtvolumen von rund 441 Mio. Euro ab – fast alle mit den Enterprise-Lösungen von PayPal, die auf der Braintree-Plattform basieren. Vor der Zusammenarbeit mit PayPal nutzte das Unternehmen aufgrund regionaler Anforderungen und früherer Implementierungen zwei andere Zahlungsabwickler. Nach der Umstellung auf PayPal führte das Unternehmen eine einheitliche Zahlungslösung für alle regionalen Märkte ein. (Es gibt allerdings noch einen Backup-Zahlungsanbieter.) Zudem wurde mithilfe der Orchestrierungstechnologie von PayPal eine Partnerschaft mit einer Social-Media-Plattform geschlossen, um Direktverkäufe über diese Plattform zu ermöglichen, die 5 % bis 7 % aller Zahlungen ausmachen. Das Modellunternehmen wickelt 8 % bis 12 % der Zahlungen über PayPal oder Venmo ab.

### Grundlegende Annahmen

- **441 Mio. € Jahresumsatz**
- **Jährlich 5 Mio. Kreditkarten- und alternative Zahlungstransaktionen**
- **Durchschnittlicher Transaktionswert: 88 €**

# Nutzenanalyse

■ Daten zum quantifizierten Nutzen, angewendet auf das Modellunternehmen

Gesamtnutzen						
Ref.	Nutzen	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamtwert	Barwert
Atr	Neue Marktchancen dank PayPal Wallet	375.271 €	539.453 €	744.444 €	1.659.167 €	1.346.295 €
Btr	Neue Marktchancen dank Zahlungs-partnerschaften mit Dritten	469.089 €	647.343 €	868.518 €	1.984.950 €	1.613.969 €
Ctr	Einsparungen bei Personalkosten für die Zahlungsabwicklung	46.489 €	46.489 €	46.489 €	139.468 €	115.613 €
Dtr	Helpdesk-Kosteneinsparungen durch weniger und kürzere Supportanfragen	165.119 €	165.119 €	165.119 €	495.358 €	410.627 €
Etr	Geringere Transaktionsgebühren	78.754 €	90.385 €	103.732 €	272.870 €	224.228 €
	Gesamtnutzen (risikobereinigt)	1.134.723 €	1.488.788 €	1.928.303 €	4.551.814 €	3.710.732 €

## DIREKTER NUTZEN: NEUE MARKTCHANCEN DANK PAYPAL WALLET

**Fakten und Daten.** Neben einer Reihe von Kreditkartenoptionen und lokalen Zahlungsmethoden bieten die PayPal Enterprise-Lösungen auch Zugang zu den proprietären Zahlungsmethoden von PayPal und den mehr als 400 Mio. Verbrauchern, von denen diese weltweit genutzt werden. So können die Händler ihre Reichweite erhöhen und neue Geschäfte erschließen. Dadurch ergeben sich verschiedene Vorteile:

- Verbesserte Kundenerlebnisse durch automatisches Ausfüllen von Formularen, gespeicherte Zahlungsinformationen und Upgrades auf abonnementbasierte Dienste erhöhen die Akzeptanz bei Neukunden.
- Nahtlose Übernahme neuer Zahlungsoptionen ohne großen Entwicklungsaufwand, einschließlich:
  - Schnelle und einfache Implementierung von Venmo auf dem Desktop oder Handy.
  - Sofortige Akzeptanz anderer alternativer Zahlungsarten.

**Modellierung und Annahmen.** Forrester legt für das Modellunternehmen folgende Schätzungen zugrunde:

- PayPal Wallet oder Venmo machen zwischen 8 % und 12 % aller Transaktionen aus.
- Jährlich 5 % dieser Transaktionen via PayPal Wallet und Venmo entfallen auf Nettoneukunden.
- Die Nettomarge im E-Commerce-Bereich liegt bei 25 %.

**„Das in die Enterprise-Lösung integrierte PayPal-Wallet-Processing macht vieles einfacher. Ich weiß nicht, ob wir sonst so schnell dazu gekommen wären, PayPal und Venmo anzubieten.“**

*Director of Strategic Finance,  
Online-Eventmanagementservices*

Mit PayPal Wallet und Venmo  
verarbeitete Transaktionen:

**8 % bis 12 %**



**Risiken.** Der Nutzen kann niedriger ausfallen als die von den Befragten genannten Ergebnisse. Mögliche Gründe:

- Mit PayPal Wallet oder Venmo werden weniger Transaktionen abgewickelt als erwartet.

- Der Neukundenanteil bei den jährlichen Transaktionen via PayPal Wallet und Venmo ist geringer.
- Die Nettomarge im E-Commerce-Bereich liegt unter 25 %.
- PayPal Wallet (und möglicherweise auch Venmo) wurde bereits vor der Einführung der PayPal Enterprise-Lösungen verwendet.
- Der durchschnittliche Auftragswert beträgt weniger als 88 €.

**Ergebnisse.** Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 15 % nach unten korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert von knapp 1,3 Mio. Euro ergibt.

### Neue Marktchancen dank PayPal Wallet

Ref.	Messgröße	Quelle	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
A1	Mit PayPal Enterprise-Lösungen verarbeitete Transaktionen pro Jahr	Modellunternehmen	5.000.000	5.750.000	6.612.500
A2	Prozentsatz der über PayPal Wallet abgewickelten Transaktionen	Modellunternehmen	8 %	10 %	12 %
A3	Transaktionen über PayPal Wallet insgesamt	A1*A2	400.000	575.000	793.500
A4	Anteil der auf Neukunden entfallenden PayPal-Wallet-Transaktionen	Modellunternehmen	5 %	5 %	5 %
A5	Nettogesamtzahl der neuen Transaktionen dank Einsatz von PayPal Wallet	A3*A4	20.000	28.750	39.675
A6	Durchschnittlicher Auftragswert	Modellunternehmen	88 €	88 €	88 €
A7	Nettomarge im E-Commerce-Bereich	Annahme	25 %	25 %	25 %
At	Neue Marktchancen dank PayPal Wallet	A5*A6*A7	441.496 €	634.650 €	875.817 €
	Risikobereinigung	↓15 %			
Atr	Neue Marktchancen dank PayPal Wallet (risikobereinigt)		375.271 €	539.453 €	744.444 €
<b>Dreijahresgesamtwert: 1.659.167 €</b>			<b>Dreijahresbarwert: 1.346.295 €</b>		

## DIREKTER NUTZEN: NEUE MARKTCHANCEN DANK ZAHLUNGSPARTNERSCHAFTEN

**Fakten und Daten.** PayPal macht über seine Zahlungsanbindungen Vertriebskanäle von Drittanbietern zugänglich und bietet Händlern damit die Möglichkeit, neue Geschäfte zu erschließen. Dank dieser Orchestrierungstechnologie können Kunden auf einer anderen Website oder Social-Media-Plattform direkt etwas bei einem Händler kaufen, ohne jene Website beziehungsweise Plattform zu verlassen. Die Daten werden sicher über PayPal-APIs übertragen und die Zahlungen werden ohne zusätzliche Durchgangstransaktionen effizient verarbeitet. Während einige dieser Kunden die eigentliche Website des betreffenden Händlers auch so gefunden hätten, waren andere zuvor nicht mit dem Angebot vertraut und stellen echte Neukunden dar. Die Befragten gaben die folgenden Beispiele an:

- Der Director of Strategic Finance aus dem Bereich Online-Eventmanagementservices führt 10 % bis 15 % des jährlichen Wachstums auf diese Drittanbieter-Zahlungsanbindungen zurück. Einmal wurden sogar 20 % aller Kartenzahlungen über Social-Media-Plattformen abgewickelt.
- Durch die Partnerschaft mit einer Social-Media-Plattform konnte ein Onlinelieferdienst für Lebensmittel und Getränke zusätzliche Neukunden gewinnen.

**Modellierung und Annahmen.** Forrester legt für das Modellunternehmen folgende Schätzungen zugrunde:

- PayPal-basierte Zahlungspartnerschaften machen 5 % bis 7 % aller verarbeiteten Transaktionen aus.
- Etwa 10 % dieser Partnerschaftstransaktionen pro Jahr entfallen auf Nettoneukunden.
- Die Nettomarge im E-Commerce-Bereich liegt bei 25 %.

**Risiken.** Der Nutzen kann niedriger ausfallen als die von den Befragten genannten Ergebnisse. Mögliche Gründe:

- Je nach Art der Partnerschaft und der zu verkauften Waren und Dienstleistungen werden weniger Transaktionen über Partner abgewickelt.
- Der Nettoneukundenanteil bei den Partnertransaktionen fällt geringer aus.
- Die Nettomarge im E-Commerce-Bereich ist geringer als 25 %.
- Der durchschnittliche Auftragswert beträgt weniger als 88 €.

**Ergebnisse.** Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 15 % nach unten korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten (mit 10 % diskontierten) Gesamtbarwert von rund 1,5 Mio. Euro ergibt.

Über Partner-Zahlungsanbindungen abgewickelte Transaktionen:

**5 % bis 7 %**



Neue Marktchancen dank Zahlungspartnerschaften					
Ref.	Messgröße	Quelle	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
B1	Transaktionen pro Jahr insgesamt	Modellunternehmen	5.000.000	5.750.000	6.612.500
B2	Anteil der Transaktionen über diese Partnerschaften	Modellunternehmen	5 %	6 %	7 %
B3	Transaktionen über Partnerschaften insgesamt	B1*B2	250.000	345.000	462.875
B4	Anteil der Partnerschaftstransaktionen, die auf Nettoneukunden entfallen	Modellunternehmen	10 %	10 %	10 %
B5	Nettogesamtzahl der neuen Transaktionen aufgrund der Partnerschaften	B3*B4	25.000	34.500	46.288
B6	Durchschnittlicher Auftragswert	Modellunternehmen	88 €	88 €	88 €
B7	Nettomarge im E-Commerce-Bereich	Annahme	25 %	25 %	25 %
Bt	Neue Marktchancen dank Zahlungspartnerschaften	B5*B6*B7	551.869 €	761.580 €	1.021.787 €
	Risikobereinigung	↓ 15 %			
Btr	Neue Marktchancen dank Zahlungspartnerschaften (risikobereinigt)		469.089 €	647.343 €	868.518 €
<b>Dreijahresgesamtwert: 1.984.950 €</b>			<b>Dreijahresbarwert: 1.613.969 €</b>		

### FLEXIBILITÄTSVORTEIL: HOHE AUTORISIERUNGSQUOTE

**Fakten und Daten.** Händler können sich auf die Zuverlässigkeit und Skalierbarkeit von PayPal verlassen. Als einer der weltweit größten Anbieter mit einer eigenen digitalen Geldbörse unterstützt PayPal viele große Händler auf der ganzen Welt mit seinem Know-how, seiner Erfahrung und seinen Verbindungen. Diese Erfahrung wird in den Enterprise-Lösungen von PayPal genutzt, um ein hohes Transaktionsvolumen für verschiedene Kartenzahlungen und alternative Zahlungsarten zu autorisieren.

Alle durch die Befragten vertretenen Händler entschieden sich unter anderem aufgrund dieser Erfolgsbilanz für PayPal und zeigten sich zuversichtlich, dass PayPal ihren Transaktionsumfang bewältigen und die Autorisierung eines hohen Volumens an Zahlungsvorgängen gewährleisten kann.

Angesichts der Variabilität der verschiedenen Einflussfaktoren, die sich der Kontrolle des Verarbeiters entziehen, hatten die befragten Händler zwar keine Vergleichsanalyse der Autorisierungsquoten durchgeführt, doch es ist davon auszugehen, dass sie Verbesserungen feststellen. Vor allem Händler, die zuvor kleinere Anbieter genutzt hatten, erwarteten eine Verbesserung der Autorisierungsquote, sobald sie mit der Messung begannen.

**„Mit PayPal haben wir eine stabilere Integration. Unsere vorherige Zahlungslösung war fehleranfällig und stürzte häufiger ab.“**

*Director of Strategic Finance,  
Online-Eventmanagementservices*

**Modellierung und Annahmen.** Obwohl für das Modellunternehmen keine spezifische Autorisierungsquote verfügbar ist, kann eine gewisse Schätzung vorgenommen werden.

- Wie in vorigen Abschnitten aufgeführt, verarbeitet und autorisiert das Modellunternehmen 5 Mio. erfolgreiche Transaktionen pro Jahr.
- Insgesamt werden jedoch mehr Transaktionen initiiert. Von diesen schlagen einige fehl, z. B. weil sie von Banken anhand des Kreditkartenstatus oder von Händlern anhand eigener Betrugsnummern oder von externen Betrugserkennungsdiensten abgelehnt werden.
- Transaktionen können auch scheitern, wenn Verbraucher freiwillig oder gezwungenermaßen den Abbruch herbeiführen, sei es, weil sie es sich anders überlegt haben oder ein Fehler im Transaktionssystem aufgetreten ist.
- PayPal lehnt möglicherweise einige Transaktionen ab, die gängigen Betrugsmustern entsprechen. Dabei unterstützen fortschrittliche Algorithmen die Risikoentscheidungen. Die Ablehnungsquote kann niedriger liegen als bei der bisherigen Zahlungslösung des Händlers.
- Als Beispiel: Eine Verbesserung von 0,1 Prozentpunkten bei den Autorisierungen mit PayPal könnte mindestens 5.000 zusätzliche erfolgreiche Transaktionen ermöglichen. Bei einem durchschnittlichen Auftragswert von 88 Euro entspricht dies Umsätzen von 441.495 Euro.

## **DIREKTER NUTZEN: EINSPARUNGEN BEI PERSONALKOSTEN FÜR DIE ZAHLUNGSABWICKLUNG**

**Fakten und Daten.** Die Händler konnten durch die Integration der PayPal Enterprise-Lösungen diverse Zeit- und Kosteneinsparungen erzielen. Hierzu zählen:

- Konsolidierte Zahlungsverarbeitungsdienste über alle Regionen hinweg.
- Geringere Entwicklungszeit für das Hinzufügen oder Aktualisieren von Zahlungsarten.
- Geringerer Zeitaufwand für die Integration von PayPal Wallet und Venmo als Zahlungsalternativen.
- Geringerer Zeitaufwand für Verwaltung und Reporting.

Dadurch hatten die Zahlungsadministratoren und andere Mitglieder des Finanzteams mehr Zeit für die Analyse zusätzlicher Zahlungsvorgänge und weitere Aufgaben. Auch die Entwickler konnten sich stärker auf andere hochwertige Entwicklungsaufgaben konzentrieren.

Für Händler mit mehreren Zahlungsabwicklern für bestimmte Zahlungsarten oder Länder stellt die Umstellung auf ein zentrales System eine weitere Möglichkeit dar, Zeit und Kosten zu sparen. Als konkrete Beispiele nannten die Befragten:

- Durch die bessere Übersicht über Kundenzahlungsprobleme (z. B. Kartenfehler oder abgelehnte Zahlungen) wurden schätzungsweise 15 Stunden pro Woche eingespart.
- Die Konsolidierung auf ein einziges Verarbeitungssystem beschleunigte und vereinfachte die interne Berichterstattung und Analyse und entschlackte die Verwaltung in allen Bereichen.

**Modellierung und Annahmen.** Für die Finanzanalyse ist Forrester von den folgenden Annahmen ausgegangen:

- Das Modellunternehmen hat drei Zahlungsadministratoren, die einen Teil ihrer Zeit mit der Überwachung von E-Commerce-Transaktionen und der Bearbeitung von Ausnahmen verbringen.
- Das durchschnittliche Gehalt inkl. Nebenkosten für einen Mitarbeiter in der Zahlungsabwicklung (Zahlungsadministrator oder Juniorentwickler) wird auf 22 Euro pro Stunde geschätzt.

**Risiken.** Der Nutzen kann niedriger ausfallen als die von den Befragten genannten Ergebnisse. Mögliche Gründe:

- Das Unternehmen nutzte zuvor mehrere oder schlecht kombinierte Zahlungsabwicklungspartner und erkannte nicht die Vorteile einer Konsolidierung.
- Frühere Optimierungsbemühungen und der Einsatz anderer Lösungen schmälern das Potenzial der verbesserten Transparenz oder der eingesparten Entwicklungszeit.

**Ergebnisse.** Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 10 % nach unten korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert von 115.613 Euro ergibt.



Einsparungen bei Personalkosten für die Zahlungsabwicklung					
Ref.	Messgröße	Quelle	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
C1	Anzahl der Mitarbeiter in der Zahlungsabwicklung	Modellunternehmen	3	3	3
C2	Zeitersparnis beim Personal in der Zahlungsabwicklung pro Woche mit PayPal Enterprise-Lösungen (Stunden)	Befragungen	15	15	15
C3	Durchschnittlicher Stundenlohn (inkl. Nebenkosten) eines Mitarbeiters in der Zahlungsabwicklung	TEI-Standard	22 €	22 €	22 €
Ct	Einsparungen bei Personalkosten für die Zahlungsabwicklung	C1*C2*C3	51.655 €	51.655 €	51.655 €
	Risikobereinigung	↓10 %			
Ctr	Einsparungen bei Personalkosten für die Zahlungsabwicklung (risikobereinigt)		46.489 €	46.489 €	46.489 €
<b>Dreijahresgesamtwert: 139.468 €</b>			<b>Dreijahresbarwert: 115.613 €</b>		

**DIREKTER NUTZEN: HELPDESK-KOSTENEINSPARUNGEN DURCH WENIGER UND KÜRZERE SUPPORTANFRAGEN**

**Fakten und Daten.** Neben der Zeitersparnis bei der Zahlungsadministration und den Entwicklern verringerte die optimierte Zahlungslösung auch die zahlungsbezogenen Supportanfragen.

- Dank der vielfältigen Möglichkeiten von PayPal konnten viele Dienstleistungen intern erbracht werden, was zu Zeit- und Kosteneinsparungen führte. Beispielsweise wurden Rückbuchungsstreitigkeiten verringert oder vermieden, Betrugs- und Risikoanalysen erleichtert und andere potenzielle Gründe für Supportanfragen frühzeitig geklärt.
- Die gemeinnützige Organisation konnte die Zahlungsakzeptanzfunktionen von PayPal effektiver in ihre Website integrieren und so den Bedarf an Pop-up-Fenstern reduzieren. Kunden mit Werbeblocker-Software konnten ihre Transaktion problemlos abschließen, anstatt den Kundendienst um Hilfe zu bitten.

**Modellierung und Annahmen.** Für das Modellunternehmen hat Forrester in Bezug auf die PayPal Enterprise-Lösungen die folgenden Annahmen getroffen:

**„Die Pop-up-Fenster für Zahlungen wurden oft durch Werbeblocker unterdrückt und manche Kunden konnten ihre Zahlung nicht abschließen. Ich denke, dass dies ein Grund dafür ist, warum sich die Conversion nun mit PayPal so stark verbessert hat.“**

*Director of Strategic Partnerships,  
Gemeinnützige Organisation  
(Anbieter von Mikrokrediten)*

- Es wurden etwa 8.000 Supportanfragen vermieden.
- Supportanfragen erfolgen über verschiedene Kanäle (Telefon, E-Mail, Chat), nahmen aber im Durchschnitt jeweils 30 Minuten Zeit in Anspruch.
- Supportanfragen, die auch nach der Implementierung der PayPal Enterprise-Lösungen noch stattfinden, nehmen 20 Minuten Mitarbeiterzeit in Anspruch.

- Der Stundensatz (inkl. Nebenkosten) für einen Supportmitarbeiter beträgt 17 Euro.

**Risiken.** Der Nutzen kann niedriger ausfallen als die von den Befragten genannten Ergebnisse. Mögliche Gründe:

- Überschätzte Zahl der vermiedenen Supportanfragen.
- Überschätzte Zeitersparnis bei Supportanfragen.

**Ergebnisse.** Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 15 % nach unten korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert von 410.591 Euro ergibt.

<b>Helpdesk-Kosteneinsparungen durch weniger und kürzere Supportanfragen</b>					
Ref.	Messgröße	Quelle	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
D1	Anzahl der Supportanfragen vor der Einführung der PayPal Enterprise-Lösungen	Modellunternehmen	50.000	50.000	50.000
D2	Anzahl der Supportanfragen nach der Einführung der PayPal Enterprise-Lösungen	Modellunternehmen	42.000	42.000	42.000
D3	Vermiedene Supportanfragen	D1*D2	8.000	8.000	8.000
D4	Zeit pro Supportanfrage vor der Einführung von PayPal (Minuten)	Modellunternehmen	30	30	30
D5	Zeit pro Supportanfrage nach der Einführung von PayPal (Minuten)	Modellunternehmen	20	20	20
D6	Zeitersparnis pro noch anfallender Supportanfrage (Minuten)	D4*D5	10	10	10
D7	Mit PayPal Enterprise-Lösungen insgesamt eingesparte Stunden pro Jahr durch vermiedene und kürzere Anfragen	(D3*D4+D2*D6)/60	11.000	11.000	11.000
D8	Durchschnittlicher Stundenlohn (inkl. Nebenkosten) für Helpdesk-VZÄ	TEI-Standard	17 €	17 €	17 €
Dt	Helpdesk-Kosteneinsparungen durch weniger und kürzere Supportanfragen	D7*D8	194.258 €	194.258 €	194.258 €
	Risikobereinigung	↓15 %			
Dtr	Helpdesk-Kosteneinsparungen durch weniger und kürzere Supportanfragen (risikobereinigt)		165.119 €	165.119 €	165.119 €
<b>Dreijahresgesamtwert: 495.358 €</b>			<b>Dreijahresbarwert: 410.627 €</b>		

## DIREKTER NUTZEN: GERINGERE TRANSAKTIONS- GEBÜHREN

**Fakten und Daten.** Mit den Enterprise-Lösungen von PayPal haben einige Händler im Vergleich zu ihrer alten Lösung Kreditkarten-Transaktionsgebühren eingespart.

- Der befragte Einzelhändler konnte seine Gebühren für Kreditkartentransaktionen senken. Diese wären gegebenenfalls noch gestiegen, da die alte Zahlungslösung einen mehrjährigen Vertrag erfordert hätte.
- Ein anderer Händler lobte die Hilfestellung und Erfahrung von PayPal, die es ihm ermöglichte, die Transaktionsgebühren im Vergleich zu seinen verschiedenen früheren Zahlungslösungen zu senken.

Reduzierung der Transaktions- gebühren in Prozentpunkten:

**0,025 %**



**Modellierung und Annahmen.** Für die Finanzana- lyse ist Forrester von den folgenden Annahmen ausgegangen:

- Die E-Commerce-Kreditkartenumsätze insgesamt beinhalten keine neuen Transaktionen, die durch

Partnerschaften mit Drittanbietern oder die Inte- gration von PayPal Wallet und Venmo ermöglicht wurden (da diese Transaktionen mit der vorherigen Zahlungslösung nicht möglich gewesen wären), oder andere Transaktionen, die mit alternativen Zahlungsarten getätigt wurden.

- Forrester geht davon aus, dass etwa 20 % aller Transaktionen mit einer alternativen Zahlungsart durchgeführt werden, einschließlich PayPal Wallet und Venmo.
- Das Modellunternehmen kann dementsprechend seine Gebühren für Kreditkartentransaktionen um 0,025 % senken.
- Dieser Nutzen unterstreicht nur die Einsparungen bei den Transaktionsgebühren. Diese Gebühren wurden für die Nettoszah neuer Verkäufe geschätzt; weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Neue Transaktionskosten](#).

**Risiken.** Dieser Nutzen kann je nach Unternehmen variieren und hängt von folgenden Faktoren ab:

- Die Enterprise-Lösungen von PayPal weisen möglicherweise die gleichen Gebühren auf oder sind im Vergleich zur vorherigen Lösung etwas teurer.
- Die Verbraucher nutzen unter Umständen häufiger teurere alternative Zahlungsarten.

**Ergebnisse.** Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 10 % nach unten korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert von 224.280 Euro ergibt.

Geringere Transaktionsgebühren					
Ref.	Messgröße	Quelle	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
E1	E-Commerce-Kreditkartenumsätze insgesamt	(B1-B5-A5)*B6	350.017.632 €	401.707.926 €	461.029.910 €
E2	Dank PayPal Enterprise-Lösungen eingesparte Transaktionsgebühren		0,025 %	0,025 %	0,025 %
Et	Geringere Transaktionsgebühren	E1*E2	87.504 €	100.427 €	115.258 €
	Risikobereinigung	↓10 %			
Etr	Geringere Transaktionsgebühren (risikobereinigt)		78.754 €	90.385 €	103.732 €
<b>Dreijahresgesamtwert: 272.870 €</b>			<b>Dreijahresbarwert: 224.228 €</b>		

## ZUSÄTZLICHER NICHT QUANTIFIZIERTER NUTZEN

Einige weitere Vorteile für die Händler konnten nicht quantifiziert werden. Dazu zählen:

- Die Skalierbarkeit und Zuverlässigkeit von PayPal ermöglichte das Geschäftswachstum – oder behinderte es zumindest nicht im Vergleich zu Zahlungslösungen, die nicht so gut skaliert werden können.
- Der gemeinnützigen Organisation erleichterte die robuste und skalierbare Lösung von PayPal die erfolgreiche Einführung einer Smartphone-App. Die Lösung unterstützte das durch die App gestiegene Transaktionsvolumen und war einfacher zu entwickeln als erwartet.

**„[PayPal] hat uns den Launch unserer Smartphone-App und aktualisierten Website erleichtert. All diese neuen Zahlungsarten ließen sich schneller migrieren und integrieren, was sonst sehr schwierig gewesen wäre.“**

*Director of Strategic Partnerships,  
Gemeinnützige Organisation*

- Die Händler hatten zwar nicht in allen für den Vergleich relevanten Zeiträumen das Kundenerlebnis (CX) oder den Net Promoter Score<sup>SM</sup> (NPS) gemessen, berichteten aber, dass die Kundenzufriedenheit dank der besseren Zahlungstransparenz mit PayPal stieg.<sup>3</sup>
- Das Know-how von PayPal versetzte einen Händler in die Lage, durch beratende Unterstützung und die Identifizierung teurer Altlösungen einen noch größeren Wert zu erschließen.
- PayPal entsprach den geschäftlichen Anforderungen der befragten Unternehmen: Die Genehmigungsquote war hoch und es wurden sowohl

Kreditkarten als auch viele alternative Zahlungsarten unterstützt. Zudem erstreckte sich die Reichweite auf die meisten Länder, in denen es Geschäftstätigkeiten gab, sodass seltener mehrere Zahlungsabwickler nötig waren.

- Mithilfe der PayPal Enterprise-Lösungen wurden gesetzliche Vorschriften zur Legitimationsprüfung (Know Your Customer, KYC) und Geldwäscheverhinderung (Anti-Money Laundering, AML) effizienter eingehalten.

## ZUSÄTZLICHE FLEXIBILITÄTSVORTEILE

Kunden schätzen Flexibilität individuell unterschiedlich hoch ein. Es sind mehrere Szenarien denkbar, in denen sich ein Kunde für den Einsatz der PayPal Enterprise-Lösungen entscheidet und zusätzliche Anwendungen und Geschäftsmöglichkeiten erst später erkennt, so z. B.:

- **Wachsende Umsätze über die Partnerkanäle mit Drittanbieter-Zahlungsanbindung.** Obwohl bereits einige Partner genutzt werden, könnte der Abschluss von Vereinbarungen mit weiteren Partnern (z. B. Anbieter verwandter Produkte, Onlinepublikationen, Social-Media-Plattformen, Suchmaschinen oder andere Content-Aggregatoren) die Umsätze zusätzlich steigern.
- **Neues Umsatzwachstum durch die Erschließung von Märkten, die sich aus Nutzern mit Vorlieben für bestimmte alternative Zahlungsarten zusammensetzen.** Die Händler machen sich insbesondere PayPal und Venmo bereits zunutze. Weitere neue Umsätze sind aber möglich: durch eine direktere Ansprache sowohl dieser Kontoinhaber als auch von Nutzern anderer alternativer Zahlungsarten, die eine solche Werbekommunikation unterstützen (z. B. durch Co-Marketing-Angebote in Apps).

Flexibilität wird auch quantifiziert, wenn sie als Teil eines konkreten Projekts beurteilt wird (eine ausführliche Beschreibung entnehmen Sie bitte [Anhang A](#)).

# Kostenanalyse

■ Quantifizierte Kostendaten, angewendet auf das Modellunternehmen

Gesamtkosten							
Ref.	Kosten	Ausgangswert	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamtwert	Barwert
Ftr	Neue Transaktionskosten	0 €	104.303 €	146.604 €	199.249 €	450.156 €	365.680 €
Gtr	Zusätzliche Personalkosten im Zusammenhang mit PayPal	72.847 €	121.411 €	121.411 €	121.411 €	437.081 €	374.778 €
	Gesamtkosten (risikobereinigt)	72.847 €	225.715 €	268.015 €	320.660 €	887.236 €	740.459 €

## NEUE TRANSAKTIONSKOSTEN

**Fakten und Daten.** Wie andere Zahlungslösungen auch, erhebt PayPal bei seinen Enterprise-Paymentlösungen eine Transaktionsgebühr für seine Zahlungsdienste. Da alle befragten Händler eine alte Zahlungslösung durch PayPal ersetzt haben, wurden in die Berechnungen nur die Kosten für neue Transaktionen einbezogen (d. h. Transaktionen, die durch Partnerschaften mit Drittanbietern und die Integration von PayPal und Venmo ermöglicht wurden und in der Vergangenheit nicht stattgefunden hätten). Etwaige Unterschiede bei den Gebühren im Vergleich zur vorherigen Lösung wurden im Abschnitt [Geringere Transaktionsgebühren](#) hervorgehoben.

**Modellierung und Annahmen.** Für das Modellunternehmen wird eine Transaktionsgebühr von 2,5 % erhoben. Dabei handelt es sich um einen Mischsatz, der sowohl Kreditkartentransaktionen als auch PayPal, Venmo und andere alternative Transaktionsarten umfasst.

**Risiken und Ergebnisse.** Zur Berücksichtigung unterschätzter Transaktionskosten hat Forrester diese Kosten um 5 % nach oben korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten (mit 10 % diskontierten) Gesamtbarwert von 365.558 Euro ergibt.

Neue Transaktionskosten						
Ref.	Messgröße	Quelle	Ausgangswert	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
F1	Inkrementelles Transaktionsvolumen	A6*(A5+B5)		3.973.460 €	5.584.918 €	7.590.411 €
F2	Inkrementelle Transaktionskosten	Annahme		2,50 %	2,50 %	2,50 %
Ft	Neue Transaktionskosten	F1*F2	0 €	99.336 €	139.623 €	189.760 €
	Risikobereinigung	↑5 %				
Ftr	Neue Transaktionskosten (risikobereinigt)		0 €	104.303 €	146.604 €	199.249 €
<b>Dreijahresgesamtwert: 450.156 €</b>				<b>Dreijahresbarwert: 365.680 €</b>		

## ZUSÄTZLICHE PERSONALKOSTEN IM ZUSAMMENHANG MIT PAYPAL

**Modellierung und Annahmen.** Den Händlern zufolge waren die nötigen Integrationsarbeiten zur Umstellung auf die PayPal Enterprise-Lösungen nicht sonderlich schwierig und dauerten insgesamt ein bis zwei Monate. Es war jedoch eine gewisse Entwicklungs- und Planungszeit erforderlich.

Die Händler wiesen zudem darauf hin, dass für das Hinzufügen der Drittanbieter-Zahlungsanbindungen von PayPal keine zusätzlichen Lizenz- oder Transaktionsgebühren anfielen.

Das Händlerpersonal verbrachte kontinuierlich Zeit mit einigen oder allen der folgenden Aufgaben:

- Gespräche mit Partnern und Aushandlung von Verträgen für den Verkauf über Partnerkanäle durch PayPal-basierte Zahlungsanbindungen.
- Zusammenarbeit mit Partnern zur Integration von Kapazitäten.
- Prüfung und Einbeziehung neuer Zahlungsarten.
- Weiterentwicklung der Website zwecks Aktualisierung von Kassenfunktionen, Auswahloptionen der Zahlungsart und anderen integrierten Zahlungsinformationen.

**Modellierung und Annahmen.** Für das Modellunternehmen betragen die Vorlaufkosten für die Integration und Planung bis zu 66.224 Euro.

Die laufenden Kosten summieren sich auf rund 110.374 Euro pro Jahr. Darin enthalten sind die internen Personalkosten für das Management der PayPal Enterprise-Lösungen und die Kommunikation mit PayPal. Dazu gehört auch das interne Personal, das für die Zusammenarbeit mit Partnern benötigt wird, um die Integration zur Zahlungsabwicklung über die Websites der Partner einzurichten.

Die jährlichen Kosten bleiben über den Analysezeitraum von drei Jahren gleich. Dies ist ein Vorteil des optimierten Zahlungsmanagements, dass sich durch die Verwendung einer zentralen Lösung ergibt, die PayPal Wallet, Venmo und andere alternative Zahlungsarten integriert.

**Risiken und Ergebnisse.** Zur Berücksichtigung eines möglicherweise unterschätzten Personalbedarfs (z. B. weil ein Händler viele Zahlungsarten zusätzlich anbietet) hat Forrester diese Kosten um 10 % nach oben korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert von 374.388 Euro ergibt.

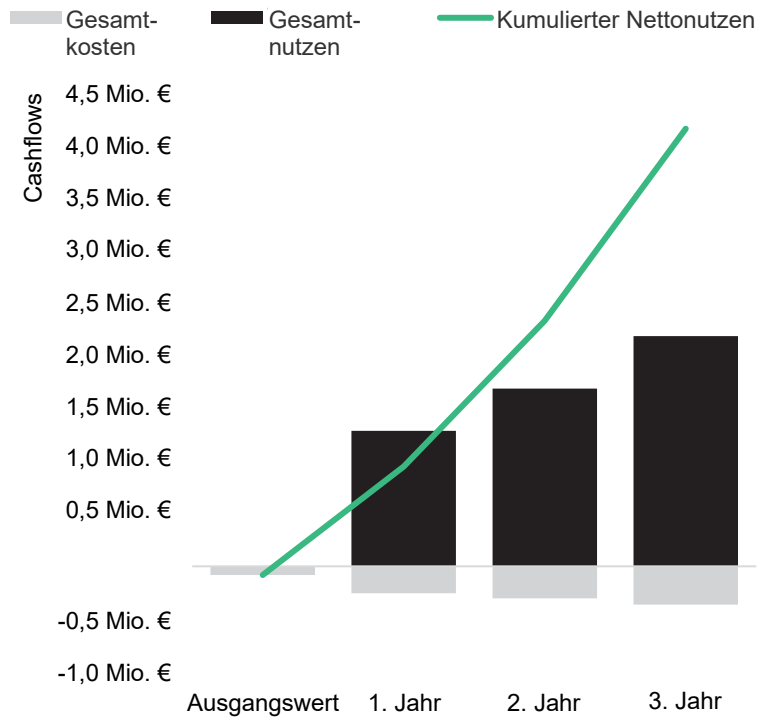
### Zusätzliche Personalkosten im Zusammenhang mit PayPal

Ref.	Messgröße	Quelle	Ausgangswert	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
G1	Zusätzliche Personalkosten im Zusammenhang mit PayPal Enterprise-Lösung und zugehörigen Dienstleistungen	Modellunternehmen	66.224 €	110.374 €	110.374 €	110.374 €
Gt	Zusätzliche Personalkosten im Zusammenhang mit PayPal	G1	66.224 €	110.374 €	110.374 €	110.374 €
	Risikobereinigung	↑10 %				
Gtr	Zusätzliche Personalkosten im Zusammenhang mit PayPal (risikobereinigt)		72.847 €	121.411 €	121.411 €	121.411 €
<b>Dreijahresgesamtwert: 437.081 €</b>			<b>Dreijahresbarwert: 374.778 €</b>			

# Zusammengefasste Finanzergebnisse

## KONSOLIDIERTE RISIKOBEREINIGTE MESSGRÖSSEN FÜR EINEN ZEITRAUM VON DREI JAHREN

### Cashflow-Diagramm (risikobereinigt)



Die in den Abschnitten „Nutzen“ und „Kosten“ berechneten Finanzergebnisse können zur Bestimmung des ROI und des Kapitalwerts für die Investition des Modellunternehmens herangezogen werden. Forrester hat dieser Analyse einen jährlichen Diskontierungssatz von 10 % zugrunde gelegt.

**Diese risikobereinigten Angaben für den ROI und KW (Kapitalwert) werden durch die Anwendung von Risikoanpassungsfaktoren auf die nicht angepassten Leistungs- und Kostenabschnitt ermittelt.**

### Cashflow-Analyse (risikobereinigte Schätzungen)

	Ausgangswert	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamtwert	Barwert
Gesamtkosten	(72.847 €)	(225.715 €)	(268.015 €)	(320.660 €)	(887.236 €)	(740.459 €)
Gesamtnutzen	0 €	1.134.723 €	1.488.788 €	1.928.303 €	4.551.814 €	3.710.732 €
Nettonutzen	(72.847 €)	909.008 €	1.220.773 €	1.607.643 €	3.664.578 €	2.970.273 €
ROI						401 %

# Anhang A: Total Economic Impact

Total Economic Impact ist eine von Forrester Research entwickelte Methodik, die die Entscheidungsfindungsprozesse eines Unternehmens zu technischen Fragen optimiert und Anbieter bei der Kommunikation des Leistungsversprechens ihrer Produkte und Dienstleistungen gegenüber Kunden unterstützt. Die TEI-Methodik erleichtert es Unternehmen, den messbaren Wert von IT-Initiativen gegenüber der oberen Führungsebene und anderen wichtigen geschäftlichen Stakeholdern zu demonstrieren, zu rechtfertigen und zu veranschaulichen.

## TOTAL ECONOMIC IMPACT – ANSATZ

**Der Nutzen** ist der Wert, der dem Unternehmen durch das Produkt entsteht. Die TEI-Methodik gewichtet die Ermittlung des Nutzens und die Messung der Kosten gleichermaßen. Somit wird eine umfassende Untersuchung der Auswirkungen der Technologie auf das gesamte Unternehmen ermöglicht.

**Die Kosten** berücksichtigen alle Ausgaben, die zur Schaffung des angestrebten Mehrwerts oder Nutzens durch das Produkt erforderlich sind. Die Kostenkategorie in TEI erfasst die Mehrkosten in Bezug auf die gegenwärtige Umgebung für die mit der Lösung verbundenen laufenden Kosten.

**Flexibilität** ist ein strategischer Wert, der bei zukünftigen Investitionen erzielt werden kann, sofern diese auf bereits getätigten Investitionen aufbauen. Die Möglichkeit, diesen Nutzen zu realisieren, stellt bereits einen Barwert dar, der prognostiziert werden kann.

**Risiken** messen die Unsicherheit der erhaltenen Nutzen- und Kostenprognosen: 1) die Wahrscheinlichkeit, dass die Prognosen den ursprünglichen Voraussagen entsprechen, und 2) die Wahrscheinlichkeit, dass die Prognosen über einen gewissen Zeitraum hinweg verfolgt werden. Risikofaktoren der TEI-Methodik basieren auf einer „Dreiecksverteilung“.

Die Spalte für die anfängliche Investition enthält Kosten, die zum „Zeitpunkt 0“ oder zu Beginn von Jahr 1 entstanden sind. Diese Kosten werden nicht diskontiert. Alle anderen Cashflows werden unter Verwendung eines Diskontierungssatzes am Ende des Jahres diskontiert. Barwertangaben werden für jede Gesamtkosten- und Nutzenschätzung berechnet. Kapitalwertangaben in den Übersichtstabellen entsprechen der Summe der anfänglichen Investition und der diskontierten Cashflows für die einzelnen Jahre. Die Angaben für Summen und Barwerte in den Tabellen für Gesamtnutzen, Gesamtkosten und Cashflow ergeben eventuell nicht den exakten Gesamtwert, da einige Beträge eventuell gerundet sind.



## BARWERT (BW)

Der Barwert oder aktuelle Wert der (diskontierten) Kosten- und Nutzenschätzungen zu einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontierungssatz). Der Barwert für Kosten und Nutzen fließt in den Gesamtkapitalwert der Cashflows ein.



## KAPITALWERT (KW)

Der Barwert oder aktuelle Wert von (diskontierten) zukünftigen Netto-Cashflows zu einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontierungssatz). Ein positiver Projektkapitalwert bedeutet normalerweise, dass die Investition vorgenommen werden sollte, sofern nicht andere Projekte höhere Kapitalwerte aufweisen.



## KAPITALRENDITE (ROI)

Die erwartete Rendite eines Projekts, angegeben als Prozentwert. Zur Berechnung des ROI wird der Nettonutzen (Nutzen abzgl. Kosten) durch die Kosten geteilt.



## DISKONTIERUNGSSATZ

Der in der Cashflow-Analyse verwendete Zinssatz, mit dem der Zeitwert des Geldes ermittelt wird. Unternehmen verwenden in der Regel Diskontsätze zwischen 8 % und 16 %.



## AMORTISIERUNGSZEITRAUM

Die Gewinnschwelle einer Investition. Dies ist der Zeitpunkt, an dem der Nettonutzen (Nutzen abzgl. Kosten) gleich der Anfangsinvestition bzw. den Eingangskosten ist.



## Anhang B: Anmerkungen

---

<sup>1</sup> Quellen: [„2021 Online Retail Forecast, US“](#), Forrester Research, Inc., 29. Juni 2021 und [„2021 Online Retail Forecast, Western Europe“](#), Forrester Research, Inc., 15. Juni 2021.

<sup>2</sup> Total Economic Impact (TEI) ist eine von Forrester Research entwickelte Methodik, die die Entscheidungsfindungsprozesse eines Unternehmens zu technischen Fragen optimiert und Anbieter bei der Kommunikation des Leistungsversprechens ihrer Produkte und Dienstleistungen gegenüber Kunden unterstützt. Die TEI-Methodik erleichtert es Unternehmen, den messbaren Wert von IT-Initiativen gegenüber der oberen Führungsebene und anderen wichtigen geschäftlichen Stakeholdern zu demonstrieren, zu rechtfertigen und zu veranschaulichen.

<sup>3</sup> Net Promoter, NPS und die NPS-bezogenen Emoticons sind eingetragene Marken in den USA und Net Promoter Score sowie Net Promoter System sind Dienstleistungsmarken von Bain & Company, Inc., Satmetrix Systems, Inc. und Fred Reichheld.

FORRESTER®