



# Volle Kraft voraus in eine smartere Zukunft.

6 Möglichkeiten, wie Versorgungsunternehmen  
von PayPals digitalen Zahlungslösungen  
profitieren können.





# Inhalt.

- 3 Wachstumsfaktor Kundenerlebnis.
- 4 Bieten Sie Ihren Kunden überragende Erlebnisse.
- 5 Sorgen Sie überall für effiziente Abläufe.
- 6 Risiko, Compliance und Sicherheit.
- 7 Sichern Sie Ihr Geschäftsergebnis.
- 8 Vergrößern Sie Ihre Reichweite und Ihr Potenzial.
- 9 Treiben Sie den Wandel in Ihrem Unternehmen voran.
- 10 Zusammenfassung.





# Wachstumsfaktor Kundenerlebnis.

Versorgungsunternehmen müssen sich weiterentwickeln, um mit dem Wandel in ihrem ökologischen und digitalen Umfeld Schritt zu halten. Dies gilt sowohl für den Ausbau Ihrer Reichweite als auch für die richtigen Investitionen in den Umstieg auf sauberere und nachhaltigere Technologien und Dienstleistungen. Auch das Kundenerlebnis ist ein wichtiger Wachstumshebel für Versorgungsunternehmen.



## Neue Kundenprofile

Digitale Zahlungen erfahren weltweit wachsende Beliebtheit. Beim Transaktionswert wird ein jährliches Wachstum von 11,21%<sup>1</sup> erwartet, da Kunden mit Firmen zunehmend nach ihren eigenen Vorstellungen interagieren und bei ihnen bezahlen. Die Deutschen nehmen bei dieser Entwicklung eine Vorreiterrolle ein, denn 43% wechseln zu bargeldlosen Zahlungsmethoden und wenden sich von dem Glaubenssatz „nur Bares ist Wahres“ ab.<sup>2</sup> Versorgungsunternehmen sollten daher gut durchdachte Strategien entwickeln, um Kundenerwartungen zu erfüllen und ein reibungsloses, sicheres und zuverlässiges Zahlungserlebnis zu bieten.



## Das Kundenerlebnis im Mittelpunkt.

Wirkungsvolle neue Mittel zur Umgestaltung ihres Kundenerlebnisses ermöglichen eine erfolgreichere Kundenansprache, höhere Conversion und stärkere Kundenbindung. So können Sie Kundenerlebnisse optimieren und sich gleichzeitig auf die Weiterentwicklung Ihres Unternehmens im Hinblick auf allgemeine branchenspezifische Herausforderungen konzentrieren.

Entdecken Sie, wie Sie mit den modernen Zahlungslösungen von PayPal Ihre digitale Transformation vorantreiben, Ihre Abläufe optimieren und Ihren Kunden erweiterte Zahlungsoptionen anbieten können.

<sup>1</sup> Statista, Digital Payments – Weltweit, Februar 2023.

<sup>2</sup> Germany Trade and Invest, 2021, Nutzung von digitalen Zahlungsmitteln steigt Deutsche verzichten in der Corona-Krise auf Bargeld.





# 1 Bieten Sie Ihren Kunden überragende Erlebnisse.

Der Schlüssel zu neuen Geschäftserfolgen in schwierigen Zeiten lautet: Kunden gewinnen, binden und halten. Dies lässt sich am besten erreichen, wenn Sie potenziellen und tatsächlichen Kunden die nahtlosen digitalen Erlebnisse bieten, die sie mittlerweile bei jeder Transaktion, zu jedem Zeitpunkt und bei jedem Checkout erwarten.

Ihre Kunden haben eine klare Vorstellung davon, wie ein hochgradig optimiertes digitales Zahlungserlebnis aussehen soll. Privathaushalte erwarten einen umfassenden Überblick über ihre Versorgungsleistungen. Auch smarte Technologien spielen dabei eine wichtige Rolle. Die richtige Payment-Strategie kann Ihr Unternehmen vom Wettbewerb abheben und zu einem wichtigen Alleinstellungsmerkmal für Ihre Dienstleistungen werden. Vor der Pandemie bezahlte ein erheblicher Teil der deutschen Kunden (38%) Rechnungen noch bevorzugt in bar oder per Scheck. Inzwischen sind es nur noch 18% – ein Beleg für den Wunsch der Kunden, ihre Rechnungen digital zu verwalten.<sup>2</sup>

## Je reibungsloser, desto besser.



Bei Zahlungsabläufen können in der Interaktion zwischen Kunden, Versorgern und Dienstleistern Reibungen auftreten. Komplexe Customer Journeys und eine zu große Auswahl an Optionen auf dem Bildschirm können sich negativ auf den gesamten Prozess auswirken und dazu führen, dass Kunden frustriert sind oder sich schlecht betreut fühlen. Reibungslose Zahlungen sind vor allem für jüngere Generationen wie die Generation Z und die Millennials wichtig. Sie ziehen es vor, digital zu bezahlen,<sup>3</sup> und wechseln leichter einmal den Anbieter, wenn sie unzufrieden sind.<sup>4</sup> Außerdem erleichtert die zunehmende Digitalisierung Verbrauchern die Suche nach einem Anbieter, der ihren Bedürfnissen gerecht wird.<sup>5</sup>

## Nahtlose Zahlungserlebnisse.

Mit PayPal können Sie Ihren Kunden ein reibungsloses, hochgradig personalisiertes Checkout-Erlebnis bieten und so die Treue zu Ihrem Service und Ihrer Marke stärken.

Unsere breite Palette an Lösungen ermöglicht die nahtlose Integration von Omnichannel-Zahlungserlebnissen über verschiedene digitale Touchpoints hinweg. Die flexiblen Zahlungsoptionen von PayPal ermöglichen es Ihnen, die Interaktion mit Ihren Kunden zu fördern, Ihr Self-Service-Angebot über das Smartphone und im Internet zu verbessern und den Customer Lifetime Value zu erhöhen.

PayPal bietet sogar Lösungen an, die Versorgungsunternehmen bei der reibungslosen Abwicklung wiederkehrender Zahlungen unterstützen:

- Tokenisierte PayPal-Vault
- Wiederholte Abwicklungsversuche bei fehlgeschlagenen Zahlungen
- Rechnungszahlungen für gemeinsame Kunden über die PayPal-App

<sup>3</sup> First Data Corporation, Consumer Insights Studie zu den bevorzugten Zahlungsmitteln der Deutschen, März 2019.

<sup>4</sup> Alter Agents, Drei Dinge, die Sie über die Generation Z und Markentreue wissen müssen, August 2022.

<sup>5</sup> Bitkom Research, Deutsche wechseln häufiger ihren Stromanbieter, März 2022.



# 2 Sorgen Sie überall für effiziente Abläufe.

Für Versorgungsunternehmen ist die Offline-Betreuung von Kunden mit höheren Kosten verbunden als die Online-Betreuung.

Außerdem nehmen ein postalischer Rechnungsversand und das Warten auf manuelle Zahlungen oft mehrere Tage in Anspruch. Wenn Sie Ihren Kunden hingegen eine umfassende Palette an digitalen Zahlungsmethoden anbieten können, die alle nahtlos in ein einziges Ökosystem integriert sind, ergeben sich daraus beträchtliche Vorteile. Mitunter der Wichtigste davon: eine sofortige Zahlungsabwicklung.

Mit PayPal können Sie sich die Zahlungsabwicklung erleichtern, indem Sie alle Ihre Zahlungssysteme an einem zentralen digitalen Ort bündeln. Dort haben Sie Zugriff auf eine Reihe von Lösungen, mit denen Sie Zahlungen akzeptieren, Zahlungen tätigen, Risiken verwalten, Abläufe optimieren und Ihr Wachstum beschleunigen können. Selbst bei einem Ökosystem, das aus mehreren Zahlungssystemen besteht, können Sie diese mit einem von PayPal angebotenen technischen Orchestrierungslayer miteinander verbinden.

## Weniger Komplexität. Mehr Zeit.



Mit PayPal als zentralem Ansprechpartner können Sie aktuelle und zukünftige Geschäftsanforderungen erfüllen und gleichzeitig den Bedarf an zusätzlichen Investitionen und die Komplexität Ihrer Geschäftsabläufe minimieren. Eine optimierte Zahlungsabwicklung und ein automatisierter Abgleich erleichtern Ihnen den Zahlungsverkehr, wodurch Sie Betriebskosten senken und die Effizienz in Ihrem Unternehmen steigern können.

## Einfach. Übersichtlich. Wettbewerbsfähig.



Mit Einblicken in sämtliche Transaktionen über eine optimierte Benutzeroberfläche fällt es Ihren Teams leichter, Trends im Auge zu behalten, Risiken zu verwalten und fundierte Entscheidungen zu treffen – ein Wettbewerbsvorteil in einem äußerst volatilen Markt.

## PayPal: Mehr als nur digitale Zahlungen.



Durch den Wechsel Ihrer Kunden zu digitalen Zahlungen bietet sich auch für Sie die Chance, Kundenbeziehungen zu stärken und neue oder maßgeschneiderte Angebote und Produkte zu verkaufen (Cross- und Upselling). Dies kann wiederum positive Auswirkungen auf die Wahrnehmung von Versorgern als nützliche und kostenbewusste Dienstleister aus Kundensicht haben.

<sup>6</sup> ibi research. Erfolgsfaktor Payment – Der Einfluss der Zahlungsverfahren auf den Umsatz. Februar 2020.



# 3 Risiko, Compliance und Sicherheit.

Mit zunehmendem Wachstum steigt auch das Risiko. Schon ein einziger Fehler kann Ihrem Ruf und Ihrem Gewinn schaden.

Angesichts immer strengerer Vorschriften für Versorgungsunternehmen können Sicherheitslücken heute noch schwerwiegendere Folgen haben als je zuvor. Man geht allgemein davon aus, dass das Risiko durch Cyberkriminelle und Hacker in diesem Jahr steigen wird und dass Angriffe auf Cloud-Dienste deutlich zunehmen werden. Infolgedessen erhöhen 25% der in einer aktuellen Studie befragten Unternehmen ihre Investitionen in diesem Jahr in Budgets für Sicherheitsvorkehrungen um 6–10%.<sup>7</sup>

PayPal hilft Anbietern mit den richtigen Tools, die immer strengeren Vorschriften einzuhalten und Cyberangriffe mit möglichst wenig Aufwand abzuwehren.

Die Daten Ihrer Kunden sind unglaublich wertvoll, wenn es darum geht, zur richtigen Zeit Einblicke zu erhalten und die richtigen Geschäftsentscheidungen zu treffen. Doch ohne moderne Betrugsschutztools oder sichere Zahlungsanwendungen können genau diese Daten zu einer gefährlichen Last werden. PayPal unterstützt Sie beim strategischen Risikomanagement und hilft Ihnen, neue Bedrohungen frühzeitig zu erkennen und darauf zu reagieren, damit Sie sich nicht mehr zwischen dem Schutz Ihres Unternehmens und Ihrem Geschäftswachstum entscheiden müssen. Unsere flexiblen Sicherheits-, Compliance- und Betrugsschutztools ermöglichen Ihnen die Entwicklung einer proaktiven und maßgeschneiderten Risikostrategie.

## Sichere Orchestrierung.



PayPal hilft Ihnen, mit den sich laufend ändernden Kundenvorlieben Schritt zu halten und gleichzeitig Ihr Unternehmen, Ihren Ruf und Ihr Geschäftsergebnis zu schützen. Unsere sicheren Tools zur Orchestrierung der Zahlungsabwicklung ermöglichen eine datengesteuerte Entscheidungsfindung mit integriertem Risiko-, Kunden- und Betrugsschutz sowie vereinfachter Compliance.

## Sichere Autorisierung von Zahlungen.



Unsere haus eigenen Risikosysteme sorgen mit fortschrittlichem Machine Learning, automatisierter Entscheidungsfindung und jahrzehntelangen datengestützten Erkenntnissen für deutlich weniger abgelehnte Zahlungen. Diese leistungsstarken, maßgeschneiderten Lösungen können zur Verbesserung Ihres gesamten Kundenerlebnisses beitragen.

Schnell lernende Algorithmen zur Risikovorhersage verarbeiten Billionen von Datenpunkten, um Muster zu erkennen und Risiken in Echtzeit zu mindern.

PayPal-Datenexperten können Ihnen dabei helfen, erfolgreiche Compliance-Strategien zu entwickeln, für mehr Sicherheit zu sorgen und die Komplexität im Unternehmen zu verringern.

<sup>7</sup> PWC-Studie: Digital Trust Insights Survey 2021, September 2021.



# 4 Sichern Sie Ihr Geschäftsergebnis.

Besonders in wirtschaftlich turbulenten Zeiten ist es nicht immer leicht, das Geschäftsergebnis zu steigern und aufrecht zu halten.

Neben der kontinuierlichen Zunahme interner Funktionen und Systeme ist es oft aufwändig und kostspielig, mit Kundenerwartungen Schritt zu halten und ein Ökosystem zu verwalten, das aus mehreren Anbietern besteht. Betriebliche Einschränkungen müssen für ehrgeizige Versorgungsunternehmen aber kein Wachstumshindernis darstellen. PayPal kann Ihnen mit seiner zuverlässigen, modularen und offenen Lösung sowie seiner umfassenden Erfahrung auf dem Gebiet der Zahlungsabwicklung dabei helfen, Zahlungen pünktlich zu erhalten. Außerdem bietet PayPal Ihnen folgende Vorteile:

- Höhere Anpassungsfähigkeit
- Entlastung Ihrer Teams
- Wettbewerbsvorteile
- Bündelung Ihres Aufwands

## Weniger Unterbrechungen im Zahlungsfluss

Angesichts der aktuellen Lage müssen 4,2 Millionen deutsche Haushalte mit einem durchschnittlichen Anstieg ihrer Stromrechnungen um 63,7% rechnen. Gleichzeitig sind 3,6 Millionen Haushalte von um 62,3% höheren Gasrechnungen betroffen.<sup>8</sup> Angesichts dieser plötzlichen Preiserhöhungen rechnen kommunale Versorgungsunternehmen in Deutschland bei bis zu 15% ihrer Kunden mit Zahlungsverzug, was wiederum höhere Betriebskosten verursacht, da sie unbezahlten Rechnungen hinterherjagen müssen.<sup>9</sup>

PayPal kann Ihnen durch verschiedene Maßnahmen zur Optimierung der Autorisierungsrate helfen, die Anzahl verpasster und fehlgeschlagener Zahlungen zu reduzieren, ohne Ihren Kundenservice zusätzliche Arbeit aufzubürden. Ihre Investition in die konsolidierte PayPal-Lösung zur Vereinheitlichung von Zahlungsabläufen rentiert sich durch die Einsparungen Ihrer Betriebskosten und fließt wieder in Ihr Unternehmen zurück.



<sup>8</sup> Reuters - Artikel: Deutsche Haushalte leiden unter steigenden Strom- und Gasrechnungen, Januar 2022.

<sup>9</sup> Euronews - Artikel: Deutsche Stadtwerke erwarten bis zu 15% Kundenausfälle – Funke, August 2022.



# 5 Vergrößern Sie Ihre Reichweite und Ihr Potenzial.

Der Schlüssel zu anhaltender Relevanz und Geschäftswachstum liegt in der Fähigkeit Ihres Unternehmens, sich schnell an veränderte Marktbedingungen anzupassen. Ihre Kunden erwarten von Ihnen, dass Sie mit den neuesten Verbrauchertrends und Brancheninnovationen Schritt halten. Dazu gehört auch, dass Sie ihnen echte Flexibilität beim Bezahlen und eine große Auswahl an Zahlungsmöglichkeiten bieten.

## Große Auswahl als Erfolgsgarant.



Unsere kundenorientierten Lösungen wie unsere Checkout-Architektur, digitale Wallets und Sicherheitsfunktionen, können zu weniger Kundenabwanderung beitragen und Ihr zukünftiges Geschäftswachstum fördern. Sie können Ihren Kunden bei Bedarf ganz einfach Cashback-Prämien und eine Reihe von digitalen Zahlungsmöglichkeiten in mehr als 28 Währungen anbieten.

Optimieren Sie Ihr Checkout-Erlebnis mit der größtmöglichen Auswahl an Zahlungsoptionen von Deutschlands meistgenutztem Zahlungsanbieter.<sup>10</sup> PayPal bietet verschiedene Zahlungsoptionen, einschließlich digitaler Wallets von Drittanbietern, Kredit- und Debitkarten, Lastschrift und lokale Zahlarten für internationale Kunden.



## Alle Backend-Systeme an einem Ort.

Unterstützen Sie das gesamte Unternehmen, indem Sie mehrere Zahlungssysteme mit einer einzigen, leicht zu verwaltenden und flexiblen Lösung zusammenführen, die künftigen Anforderungen an das Kundenerlebnis gerecht wird und nachhaltiges, sicheres Geschäftswachstum fördert.

<sup>10</sup> emerchantpay, Regional roundup 2021, July 2021.



# 6 Treiben Sie den Wandel in Ihrem Unternehmen voran.

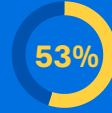
Viele Unternehmen haben Zahlungsabläufen bisher zu wenig Beachtung geschenkt.

Inzwischen ist man sich aber zunehmend der Tatsache bewusst, dass digitale Zahlungen viel mehr bieten als nur einen verbesserten Kundenservice. Sie sind ein zentraler Bestandteil der digitalen Transformation eines Unternehmens und ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal bei der Schaffung von Wettbewerbsvorteilen durch neue Produkte, Dienstleistungen und Geschäftsprozesse. Zukunftsorientierte Versorgungsunternehmen können mit einem flexiblen Toolkit eine Reihe von Handelsszenarien umsetzen, um neue Kunden zu erreichen, neue Märkte zu erschließen und neue Umsatzmodelle und Erlebnisse zu schaffen.

## Was Führungskräfte von Versorgungsunternehmen über die digitale Transformation sagen.<sup>11</sup>



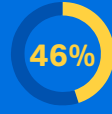
schätzen die Digitalisierung von Rechnungsstellung und Inkasso als "sehr" oder "extrem wichtig" ein.



glauben, dass digitale Zahlungen ihrem Unternehmen dabei helfen ihre Ziele zu erreichen.



sind besorgt, dass sie nicht über die notwendigen Fähigkeiten verfügen, um den Prozess abzuschließen.



befürchten über unzureichende Ressourcen zu verfügen.

Die Enterprise-Lösungen von PayPal unterstützen Versorgungsunternehmen dabei, ihre digitale Transformation mit kanal- und geräteübergreifenden Prozessen zu beschleunigen – egal, in welchem Stadium Sie sich gerade befinden. Mit unserem umfassenden Angebot an Lösungen für die Payment-Orchestrierung können wir Ihrem Unternehmen helfen, in puncto Performance, Kundenzufriedenheit und Transparenz noch nie dagewesene Erfolge zu erzielen.

<sup>11</sup> PYMNTS, Digital Payment Edge Insights, 2022.



# Zusammenfassung.

## Die treibende Kraft hinter den Zahlungserlebnissen von morgen.



Als Zahlungsanbieter mit einer zentralen Verwaltungsschnittstelle bietet PayPal Versorgungsunternehmen mehr Freiheit und Flexibilität bei der Konsolidierung ihrer Zahlungssysteme. Außerdem verhilft ihnen PayPal mit einem ansprechenden, auf die digitale Welt ausgerichteten Zahlungserlebnis zu mehr Agilität und Kosteneffizienz und trägt so zu einer Steigerung von Conversion und Kundenbindung bei.

Egal, wo Sie sich auf Ihrem Weg der digitalen Transformation gerade befinden: Der Schlüssel zum Erfolg liegt darin, Ihre Kunden mit den richtigen digitalen Lösungen und Checkout-Erlebnissen zu unterstützen und zu begeistern. Mit PayPal als digitalem Zahlungsanbieter können Sie auf jahrzehntelange Erfahrung bei der Entwicklung von innovativen digitalen Zahlungslösungen zurückgreifen. Unser bewährtes zweiseitiges Geschäftsmodell liefert uns einzigartige Einblicke in das Zusammenspiel von Kundenerlebnis und händlerseitigen Geschäftsabläufen.

Daraus ergeben sich wiederum folgende Vorteile:

- Bessere Produkte und Dienstleistungen
- Geschwindigkeit, Skalierbarkeit und Effizienz
- Kontinuierliches und progressives Wachstum

## Gute Gründe für die Zusammenarbeit mit PayPal.



PayPal revolutioniert seit über 20 Jahren den Markt für digitale Zahlungen. Als führender Anbieter weiß PayPal genau, wie sich digitale Zahlungen der nächsten Generation einsetzen lassen, um die Interaktion mit Kunden zu vertiefen, Transaktionen abzusichern und bessere Interaktionen und Erlebnisse als je zuvor zu ermöglichen.

Kurz gesagt, bietet PayPal Versorgungsunternehmen, die ihre Zahlungs- und Checkout-Prozesse grundlegend überarbeiten möchten, eine sichere Lösung, um modernen Kunden die 360-Grad- und Omnichannel-Erlebnisse zu bieten, die sie von ihnen erwarten.

Werden auch Sie Teil der über 435 Millionen Verbraucher und Händler in mehr als 200 Märkten und erleben Sie eine neue Ära der geschäftlichen Zahlungsabwicklung.







[www.paypal.de/utilities](https://www.paypal.de/utilities)

Mehr erfahren