

E-Commerce

# Mit Online-Bezahlverfahren sinkt die Abbruchquote



Beim Online-Shopping fragen Kunden sichere Bezahlssysteme nach.

**Trotz Zuwächse beim Online-Shopping wird der Einkauf häufig abgebrochen. Der Einsatz von Check-out-Lösungen und eigener Bezahlverfahren kann die Abbruchquote deutlich verringern.**

WIEN. Der Onlinehandel ist ein attraktives Geschäftsfeld, das zeigen die Zuwachsraten der vergangenen Jahre. Trotz aller Umsatzzuwächse sind die Kaufabbruchquoten immer noch ein Ärgernis. Ein wichtiger Grund ist dabei die Auswahl beim Zahlungsmittel. Findet der Käufer seine bevorzugten Bezahlarten nicht, wird der Kauf überdurchschnittlich häufig abgebrochen. Doch nicht nur zu wenig Verfahren können ein Grund für den Abbruch sein, auch zu viele Bezahlvarianten verwirren.

Das ist eines der Ergebnisse der aktuellen ECC-Payment-Studie, einer Händler- und Konsumentenbefragung in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Demnach hat sich nach Jahren des Wachstums die Zahl der angebotenen Zahlverfahren in den befragten Onlineshops bei rund fünf eingependelt. Konsumenten erwarten sich dabei Sicherheit, Kostenfreiheit, Datenschutz sowie eine einfache Bedienung. Speziell auf das Internet und den E-Commerce zugeschnittene Zahlverfahren erfüllen diese Basisanforderungen und machen das Zahlen so komfortabel wie möglich: wenige Schritte bis zur Zahlung, kein Medien-

bruch und eine umgehende Bestätigung des Zahlvorgangs.

Für den Händler ist das Thema komplex: Es kommen ständig neue Anbieter auf den Markt und risikobehaftete Zahlungslösungen, wie etwa gegen Rechnung, sollen angeboten werden. Um die Erwartungen von Händlern und Endkunden anzugleichen, sind vorgefertigte Lösungen ideal, sogenannte Check-out-Lösungen. Diese bieten eine definierte Auswahl an populären Zahlverfahren an, dafür übernimmt der Anbieter meist die Abwicklung und gibt eine Zahlungsgarantie.

Diese Bezahlösungen bieten für Händler weitere Vorteile: Erhöhung der Kundenzufriedenheit und die Reduzierung von Kaufabbrüchen sind nur die wichtigsten.



CHRISTIAN RENK  
Klarna Austria

Renk ist seit 2011 Chef der Sofort GmbH und leitet seit 2014 Klarna.

→ Powered by EC-AUSTRIA

IT-Praxis powered by EC-Austria

# Maschinen schaffen mit Datenanalysen neue Services

Themen wie die Kommunikation und die Vernetzung von Maschinen („Machine to Machine“/M2M) stehen in vielen Studien zum betrieblichen Einsatz moderner Technologien an vorderster Stelle. Die Anwendungen betreffen die Energie-, Automobil-, oder Bahnindustrie ebenso wie Infrastrukturprojekte von Ländern oder Städten.

Die Vernetzung selbst ist aber nur ein Kriterium. Wesentlich sind zudem Management und Auswertung entstehender Datenmengen. Ein europäisches Bahnunternehmen betreibt nun mit dem IT-Dienstleister T-Systems ein Pilotprojekt für vorausschauende Wartung (Predictive Maintenance), dabei geht es um eine Kombination von Sensortechnik mit einer Echtzeit-Datenanalyse. Über M2M-Kommunikation werden Sensordaten in eine eigene Cloud von T-Systems übertragen und mit Daten aus unterschiedlichen Quellen wie dem Streckennetz, Wetterlage oder Energieversorgung mit früheren Rückschlüssen auf Störungen an Gleis- und Stromanlagen gezogen werden. Neben Bahnunternehmen profitieren auch verwandte Branchen von solchen Lösungen, etwa Betreiber großer LKW-Flotten, die so Kosten und Ausfälle senken und letztendlich die Kundenzufriedenheit erhöhen. „Ein nicht zu unterschätzender Mehrwert von Predictive Maintenance sind auch wertvolle Erkenntnisse für die Pro-

duktentwicklung“, so Axel Quitt, Sales Manger Big Data bei T-Systems.

**Eigene Ansprache.** Moderne Kommunikationslösungen betreffen aber nicht nur die Industrie, sondern alle Branchen. Dies gilt besonders in der Kundenbetreuung, wo intelligente, nutzenorientierte Service-Pakete das bisher meist getrennte Anbot von Produkt und Dienstleistung zunehmend auflösen. Letztendlich entscheiden Aspekte wie das Wissen über die proaktive Kommunikation mit den Kunden sowie deren möglichst individuelle Ansprache. Experten sprechen von sogenannten Smart Services, die den viel gerühmten Unterschied oder Mehrwert ausmachen. „Nehmen Sie beispielsweise ein Überwachungssystem im Rechenzentrum, das die IT-Bereitschaft per SMS über einen drohenden Ausfall benachrichtigt und die rasche Problembeseitigung ermöglicht“, veranschaulicht Markus Buchner, Geschäftsführer von WebSMS.

Das Medium SMS ist dabei zentraler Bestandteil intelligenter Geschäftsprozesse. Bei Lösungen etwa von WebSMS sind zudem Schnittstellen für CRM- oder ERP-Systemen sowie Alarmierungs- und Authentifizierungslösungen integriert. Relevant ist neben Kosteneffizienz die zuverlässige Benachrichtigung. „Der Fokus muss daher immer auf höchster Versandqualität liegen“, so Buchner.

→ [www.t-systems.at](http://www.t-systems.at)  
→ [www.websms.at](http://www.websms.at)



T-System betreibt für ein Bahnunternehmen ein Pilotprojekt. Dabei werden mittels Datenanalyse Störungen vorhergesagt.

IT-Sicherheit

# Cyber-Kriminelle manipulieren globales Swift-Zahlungssystem

**Nach dem Hackerangriff auf die Zentralbank in Bangladesch ist nun auch das Swift-System betroffen.**

WIEN. Ein Tippfehler hat vor gut zwei Monaten den wahrscheinlich größten Bankraub aller Zeiten verhindert. Fast eine Milliarde US-\$ (in etwa 900 Millionen €) wollten Hacker im Februar von der Zentralbank in Bangladesch entwenden. Sie haben die Sicherheitssysteme der Notenbank geknackt und sind an Zugangsdaten für Überweisun-

gen gelangt. Nach rund 74 Millionen € flogen die falschen Zahlungsanweisungen aufgrund eines Tippfehlers auf. Wie nun bekannt wurde, dürfte der Angriff aber für ein Nachbeben in der Finanzwelt sorgen. Mit einer Schadsoftware sei es den Hackern nämlich gelungen, in das internationale Zahlungsverkehrssystem Swift einzudringen. Darauf deuten Erkenntnisse von Sicherheitsexperten des britischen Rüstungskonzern BAE Systems hin.

Mit dem Schadprogramm haben die Hacker die Swift-Kundensoftware Alliance Access ma-

nipuliert, um damit die Spuren des Einbruchs zu verwischen. Eine Swift-Sprecherin hat die Existenz des Schadprogramms bestätigt. Ein Software-Update soll nun das Problem lösen, außerdem wurde eine Sicherheitswarnung an Finanzinstitute verschickt.

Swift ist ein Dreh- und Angelpunkt des internationalen Finanzsystems. Es handelt sich dabei um eine internationale Kooperative von 3000 Finanzinstituten mit Sitz in Brüssel. Diese soll dafür sorgen, dass Zahlungsvorgänge sicher und reibungslos über die Bühne gehen. (apa/drw)

ANZEIGE

1999

17 Jahre **economyaustria.at**

2016



Die Seite IT-Business erscheint mit finanzieller Unterstützung durch die Plattform economyaustria.at. Die inhaltliche Verantwortung liegt beim WirtschaftsBlatt.

Info unter:  
<http://economyaustria.at>