

Adyen hilft Unternehmen, Autorisierungen zu verbessern, Betriebsabläufe zu optimieren und Abschreibungen zu reduzieren

Adyen bietet eine End-to-End-Zahlungslösung und Zahlungsplattform, über die Händler Zahlungen online, mobil und am Point of Sale sicher akzeptieren können. Adyen ermöglicht es Händlern, weltweit Zahlungen über verschiedene Verkaufskanäle zu akzeptieren und gleichzeitig die Autorisierungsraten zu maximieren sowie das Risiko abgelehnter oder falsch-positiver Transaktionen zu verringern.

Adyen beauftragte Forrester Consulting mit der Durchführung einer Studie zum Total Economic Impact™ (TEI) sowie mit der Untersuchung der potenziellen Kapitalrendite (ROI), die Unternehmen durch den Einsatz von Adyen erzielen können.¹ Ziel dieser Studie ist es, den Lesern einen Rahmen zu bieten, um den potenziellen finanziellen Einfluss von Adyen auf ihr Unternehmen zu bewerten.

Um die Vorteile, Kosten und Risiken, die mit dieser Investition verbunden sind, besser zu verstehen, hat Forrester vier Händler mit umfassender Erfahrung im Umgang mit Adyen befragt. Alle vier Händler wickeln ihre Zahlungen ausschließlich über E-Commerce-Kanäle ab, weshalb die Studie die Vorteile und Kosten der Nutzung von Adyen ausschließlich für Onlinezahlungen untersucht.

Vor dem Einsatz von Adyen hatten die Händler Probleme mit unzureichenden Autorisierungsraten und Rückbuchungen (Chargebacks) in bestimmten Ländern. In anderen Regionen konnten sie keine neuen Märkte erschließen, da ihnen ein Zahlungspartner fehlte. Durch die Partnerschaft mit Adyen haben Händler einen besseren Überblick über ihre Kostenstruktur im Zahlungsverkehr. Betrügerische Chargebacks konnten reduziert werden und die Zahlungs-

akzeptanz und Autorisierungsraten verbesserten sich insgesamt.

GRÜNDE FÜR DIE INVESTITION

Aufgrund der folgenden Herausforderungen suchten die Unternehmen eine optimierte globale Zahlungslösung:



Kapitalrendite (ROI)
186 %



Kapitalwert (KW)
6,4 Mio. EUR

- **Suboptimale Autorisierungsraten.** Die Plattform von Adyen macht sich mithilfe von maschinellem Lernen umfangreiche Daten zu bisherigen Zahlungsverläufen zunutze. Ohne diese Plattform hatten Händler früher das Problem, dass bei der Nutzung regionaler Zahlungsdienstleister immer ein gewisser Prozentsatz der Transaktionen aufgrund vermeidbarer Fehler abgelehnt wurde. Dazu gehörten zum Beispiel inkompatible Nachrichtentypen spezifischer Zahlungskarten oder Kartenaussteller sowie temporäre Warnungen, wenn ein Käufer zum Beispiel eine andere Adresse verwendete. Oft führten diese abgelehnten Transaktionen zu Frustration bei den Käufern, leeren Warenkörben und schlimmstenfalls zu Kundenabwanderung.

„Dank der umfassenden Expertise von Adyen konnten wir unsere Autorisierungsraten verbessern. Adyen hat sehr enge Beziehungen mit kartenausstellenden Banken in den verschiedenen Regionen aufgebaut und kennt die lokalen Präferenzen, die zur Genehmigung von Transaktionen maßgeblich sind.“

Zahlungsmanager, Transportwesen

- **Komplexe Zahlungsintegrationen.** Der Aufbau einer Zahlungsinfrastruktur in einem vollkommen neuen Markt erforderte in der Vergangenheit langwierige Integrationsphasen mit einer Vielzahl von Zahlungsanbietern und Zahlungsformaten, um die Zahlungsabläufe an die spezifischen Präferenzen der Region anzupassen. Jede Markteinführung erforderte langwierige Arbeit und starkes Mitwirken sowohl der technischen als auch der operativen Teams, um eine breite Akzeptanz der Zahlungen und solide interne Reporting-, Dashboarding- und Analysefunktionen zu implementieren.

„Dass Adyen die alternativen Zahlungsintegrationen implementieren konnte, war sehr attraktiv für uns und hat unser Technikteam erheblich entlastet.“

Leitender Programm-Manager, Technologiebranche

- **Teure Chargebacks.** Bei der Geschäftsexpansion in internationale Märkte wurden die Gewinne der Händler nicht selten aufgrund von Rückbuchungen und damit zusammenhängenden betrügerischen Aktivitäten geschmälert. Ohne ein automatisiertes System zur Bewertung von Transaktionen und Chargebacks konnten die Händler nur erkennen, ob eine Rückbuchung rechtmäßig war, indem sie jeden einzelnen Fall manuell überprüften. Da den Händlern eine einheitliche und verlässliche Methode zur Genehmigung von Transaktionen fehlte, riskierten sie bei dem Versuch, Chargebacks am Point of Sale zu verhindern, falsch-positive Zahlungsablehnungen, wenn sie legitime Transaktionen fälschlicherweise als riskant oder betrügerisch kategorisierten.

„Ohne Adyen wären wir nie in der Lage gewesen, das Reporting und prognostische Analysen zu Transaktionen und Ausgleichszahlungen bei Chargebacks zu implementieren. Wir verfügen ja gar nicht über die erforderliche Datengrannularität, um akkurate Modelle zu erstellen.“

Zahlungsmanager, Transportwesen

DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE

Nach der Investition in Adyen erzielten die Unternehmen die folgenden Ergebnisse:

[Nutzen 1]. Verbesserte Zahlungsakzeptanz:

- **Weniger fälschlicherweise abgelehnte Zahlungen dank erfolgreicher erneuter Zahlungsveruche.** Die befragten Händler verloren geschätzte 2,78 % ihres E-Commerce-Umsatzes

durch fälschlicherweise abgelehnte Zahlungen. Gründe dafür waren vorübergehende technische Probleme des Kartenausstellers oder unbegründete Warnungen, zum Beispiel, weil der Karteninhaber den Kauf von einer anderen Adresse tätigte. Dank der soliden Logikfunktionen von Adyen mit maschinellem Lernen und automatischen erneuten Zahlungsversuchen konnten die Händler die Rate dieser Falschmeldungen um 40 % reduzieren.

„Adyen verfügt über zahlreiche Tools sowohl auf der kreditorischen als auch auf der debitorischen Seite, mit denen wir unsere Erfolgsrate bei Transaktionen verbessern konnten. Allein durch die Tokenisierung konnten wir mindestens 100 Basispunkte wettmachen.“

*Senior Vice President,
Streaming-Services*

- **Verbesserte Autorisierungsraten dank intelligenter Weiterleitung über die effektivsten Abwicklungsrouten.** Mit Adyen RevenueAccelerate laufen die Kundentransaktionen automatisch über die leistungsfähigsten Abwicklungskanäle und werden an das spezifische Risiko, die Technologie und die Nachrichtenpräferenzen der kartenausgebenden Bank angepasst. Im Durchschnitt kann mit diesen Optimierungsmaßnahmen die Autorisierungsrate um 1,52 % gesteigert werden.

„In einigen Regionen wie Frankreich erzielen wir mit Adyen höhere Autorisierungsraten, da kein anderer Anbieter Transaktionen über die lokalen Zahlungssysteme abwickeln kann.“

*Zahlungspartner-Manager,
Technologiebranche*

[Nutzen 2]. Betriebliche Effizienzen:

- **Reduzierte Rückbuchungsquoten.** Da jede Kundentransaktion das automatisierte Risikosystem und den maschinellen Lernalgorithmus von Adyen durchläuft, können legitime Kunden von Betrügern unterschieden werden. Auf diese Weise kann ein erheblicher Teil der Streitfälle und Rückbuchungen automatisch über denselben Algorithmus gelöst werden, ohne dass ein manuelles Eingreifen erforderlich ist. Die Unternehmen waren dadurch in der Lage, Verluste durch Abschreibungen aufgrund von Chargebacks um 27 % zu reduzieren.

„Ich sage dem Team von Adyen einfach, in welchem Land wir geschäftlich tätig sein wollen, und schon erhalte ich einen Vertrag zum Unterzeichnen. Dann informiere ich unsere operativen Teams, wir führen ein paar einfache Tests durch und wir legen los. Es ist wirklich kinderleicht.“

*Zahlungspartner-Manager,
Technologiebranche*

- **Weniger Personalaufwand für die Geschäftsexpansion in neue Märkte.** Mithilfe der sofort einsatzbereiten APIs, der globalen Marktpräsenz und des operativen Supports von Adyen konnten Händler mit wenig bis gar keinem Integrationsaufwand neue Märkte erschließen. Um in einem neuen Land tätig zu werden, müssen sie einfach nur eine vertragliche Vereinbarung mit dem Support-Team von Adyen eingehen. Infolgedessen verringern sich die Kosten, die mit dem Erschließen eines neuen Marktes verbunden sind, um durchschnittlich 75 %.

TOTAL ECONOMIC IMPACT™ – ANALYSE

Für weitere Informationen laden Sie die vollständige Studie herunter: „Total Economic Impact™ von Adyen“, eine Studie im Auftrag von Adyen, durchgeführt im Oktober 2021 von Forrester Consulting.

ERGEBNISSE DER STUDIE

Forrester befragte vier Entscheidungsträger aus Unternehmen mit Erfahrung beim Einsatz von Adyen und erstellte anhand der kombinierten Ergebnisse eine Finanzanalyse über drei Jahre für ein Modellunternehmen. Der quantifizierte Nutzen als risikobereinigter Barwert (BW) ergibt sich wie folgt:

- Verbesserte Zahlungsakzeptanz, einschließlich 40 % weniger Falschmeldungen bei abgelehnten Zahlungen und um 1,52 % höhere Autorisierungsraten.
- Betriebliche Effizienzen, einschließlich einer um 27 % niedrigeren Abschreibungsrate bei Chargebacks und einer Reduktion der Personalkosten bei der Geschäftsexpansion in neue Märkte um 75 %.



Kapitalrendite (ROI)

186 %



Kapitalwert (KW)

6,4 Mio. EUR

Anhang A: Anmerkungen

¹ Total Economic Impact (TEI) ist eine von Forrester Research entwickelte Methode, die die Entscheidungsprozesse von Unternehmen zu technischen Fragen verbessert und Anbietern dabei hilft, ihren Kunden das Wertversprechen ihrer Produkte und Dienstleistungen zu vermitteln. Die TEI-Methode erleichtert es Unternehmen, den messbaren Wert von IT-Initiativen gegenüber der Führungsebene und anderen wichtigen Interessengruppen zu demonstrieren, zu rechtfertigen und zu veranschaulichen.

OFFENLEGUNGEN

Die Leser werden auf Folgendes hingewiesen:

- Die Studie wurde von Adyen in Auftrag gegeben und von Forrester Consulting vorgelegt. Sie ist nicht als Wettbewerbsanalyse gedacht.
- Forrester äußert hierin keine Vermutungen über den potenziellen ROI, den andere Unternehmen erzielen werden. Forrester empfiehlt den Lesern dringend, mithilfe der im Bericht dargelegten Rahmenstruktur eigene Prognosen zu erstellen, um die Angemessenheit einer Investition in Adyen zu ermitteln.
- Adyen hat zwar die Studieninhalte überprüft und Forrester Feedback gegeben. Forrester behält sich jedoch 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.
- Adyen hat die Kundennamen für die Befragungen bereitgestellt, an den Befragungen jedoch nicht teilgenommen.

WISSENSWERTES ZU TEI

Total Economic Impact™ (TEI) ist eine von Forrester Research entwickelte Methode, die die Entscheidungsprozesse von Unternehmen zu technischen Fragen verbessert und Anbietern dabei hilft, ihren Kunden das Wertversprechen ihrer Produkte und Dienstleistungen zu vermitteln. Die TEI-Methode erleichtert es Unternehmen, den messbaren Wert von IT-Initiativen gegenüber der Führungsebene und anderen wichtigen Interessengruppen zu demonstrieren, zu rechtfertigen und zu veranschaulichen. Die TEI-Methodik umfasst vier Komponenten zur Beurteilung des Investitionswerts: Nutzen, Kosten, Risiken und Flexibilität.

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Forrester ist eine eingetragene Marke von Forrester Research, Inc.

FORRESTER®