



**E-INVOICING FÜR HOSTING-PROVIDER
AUTOMATISIERTE RECHNUNGSABWICKLUNG ALS
ERFOLGSFAKTOR**

DIGITALISIERUNG DER ABRECHNUNG ALS STRATEGIE ZUR KUNDENBINDUNG

Seit vielen Jahren ist die Hostingbranche ein stark wachsender Bereich der Internetwirtschaft, so dass mittlerweile von einer Marktsättigung auszugehen ist. Aus diesem Grund stehen Hosting-Provider vor allem vor der Herausforderung, am Markt bestehen zu bleiben. Dies gelingt ihnen vor allem, indem Sie ihre Kundenbindung stärken und verbessern. Hier helfen neben dem verlässlichen Kundenservice breite Produktpaletten, die – am Markt und den Kundenbedürfnissen orientiert – ständig weiterentwickelt und optimiert werden.

Um dieser Aufgabe gerecht zu werden, ist es sinnvoll, Prozesse wie die Rechnungsabwicklung an spezialisierte Software abzugeben, die den kompletten Prozess digitaler Rechnungsabwicklung automatisiert.

Lesen Sie in unserem Whitepaper, welche Voraussetzungen die Abrechnungssoftware erfüllen muss, um den spezifischen Anforderungen der Hosting-Branche zu entsprechen.

THEMEN DES WHITEPAPERS

- Herausforderung Marktsättigung und steigende Kundenbedürfnisse
- Angebot einer breiten Produktpalette
- Erfolgreicher durch das Outsourcing von Rechnungsprozessen
- Individuelle Angebote brauchen klar definierte Preismodelle
- Steuerkonforme, schnelle und sichere Payment-Abwicklung über nationale Grenzen hinweg
- Self-Service-Funktionen verbessern die Kundenbindung
- Zertifizierte Server und regelmäßige Updates für langfristig hohe Qualität und Sicherheit
- Reports und Datenanalysen zur Erfolgskontrolle

HERAUSFORDERUNG MARKTSÄTTIGUNG UND STEIGENDE KUNDENBEDÜRFNISSE

Innerhalb der stetig wachsenden deutschen Internetwirtschaft ist der Bereich des Hostings mit einem jährlichen Umsatz von rund eine Milliarde Euro zu einem entscheidenden Geschäftszweig geworden. Dennoch gehen die Autoren der im April 2016 publizierten Analyse *Die deutsche Internetwirtschaft 2015-2019* von einer Marktsättigung aus. Sie prognostizieren dem Segment daher ein nur geringes Wachstum von circa vier Prozent pro Jahr, dem allerdings eine Konsolidierung und Stabilisierung auf hohem Niveau gegenübersteht.¹

Für Provider besteht dementsprechend die größte Herausforderung darin, sich auf diesem Markt zu behaupten und die Kundenfluktuationsraten möglichst gering zu halten. Um Kunden nicht an Wettbewerber zu verlieren, müssen Hosting-Anbieter ihre Kernprodukte – am Markt und den Kundenbedürfnissen orientiert – ständig weiterentwickeln und optimieren.

ANGEBOT EINER BREITEN PRODUKTPALETTE

Längst stellen Provider für ihre privaten und gewerblichen Kunden nicht mehr nur Webspeicher, Datenbanken, E-Mail- und Domainadressen bereit, sondern auch individuell anpassbare Hosting-Pakete und attraktive Zusatzleistungen, wie Homepage-Baukästen, SaaS-Lösungen für Onlineshops oder eigene Managed Server.

Andere Unternehmen treten zusätzlich als Mobilfunkdienstleister auf, die Handy-, DSL- und andere Datenverträge anbieten. Um sich auf die Weiterentwicklung und Optimierung dieser breiten Produktpalette zu konzentrieren, ist es sinnvoll, Prozesse, die nicht zum Kerngeschäft gehören, konsequent auszulagern.

ERFOLGREICHER DURCH OUTSOURCING VON RECHNUNGSPROZESSEN

Besonders zeitaufwändig und fehleranfällig sind in diesem Bereich das Vertrags-, Zahlungs- und Forderungsmanagement. Die logische Konsequenz ist daher, genau diese Aufgaben an ein cloud-basiertes Softwareprodukt abzugeben, das den kompletten Prozess digitaler Rechnungsabwicklung automatisiert. Für den erfolgreichen Einsatz ist entscheidend, dass die Billing-Software ideal auf die spezifischen Bedürfnisse der Hosting-Branche zugeschnitten ist.

Zum einen benötigt das Hosting-Unternehmen eine Software, die auf das CRM-System zugreift. Hier bietet sich ein Softwareprodukt wie JustOn an, das für das weltweit führende cloud-basierte CRM-System Salesforce erstellt wurde, sich dort zu 100 Prozent integrieren lässt und darüber hinaus in andere ERP-Systeme wie SAP eingebunden werden kann.

Zum anderen erfasst und verwaltet die Softwarelösung Preise, Verbrauchs- und Vertragsdaten (Kündigungen, automatische Verlängerungen etc.) sowie Zahlungsbedingungen, sie lässt unbegrenzt Transaktionen zu und rechnet jede Dienstleistung direkt ab.

INDIVIDUELLE ANGEBOTE BRAUCHEN KLAR DEFINIERTE PREISMODELLE

Neben der hohen Anzahl von Rechnungen, die generiert, verwaltet und versendet werden müssen, besteht die Herausforderung im Hosting-Bereich vor allem darin, flexible Preismodelle unkompliziert abzurechnen. Um die vielfältig erweiterbare Angebotspalette effektiv zu verkaufen, müssen Preise ohne viel Aufwand prozessorientiert verändert und skaliert werden. Vor allem die Tendenz, über Basispakete hinaus individuell konfigurierbare Funktionen anzubieten, braucht ein techno-

logisches Äquivalent in der Abrechnung. Einmalige Zahlungen müssen sicher und flexibel neben wiederkehrenden Zahlungen fakturiert werden können, monatliche Gebühren müssen sich gleichermaßen abrechnen lassen wie Flatrates, Staffelpreise oder Set-Preise mit einer Mindestgebühr.

Über stark spezialisierte Abrechnungslösungen wie JustOn lassen sich außerdem Preismodelle und Abrechnungszeiträume in unbegrenzter Zahl definieren und flexibel gestalten, um die Preise stets so anzupassen, dass sie den sich verändernden Marktbedingungen und Kundenbedürfnissen bestmöglich entsprechen.

STEUERKONFORME, SCHNELLE UND SICHERE PAYMENT-ABWICKLUNG ÜBER NATIONALE GRENZEN HINWEG

Eine wichtige Voraussetzung für den Erfolg eines weltweit agierenden Providers ist, Dienstleistungen sowohl national als auch international abrechnen zu können. Um eine unkomplizierte Payment-Abwicklung über nationale Grenzen hinaus zu gewährleisten, ist es notwendig, Form- und Rechtsvorschriften für die Rechnungslegung und Archivierung ebenso zu beachten wie Steuerrichtlinien anderer Länder.

Hochentwickelte Softwarelösungen integrieren diese Regeln und der Hersteller passt sie bei Änderungen an. JustOn ermöglicht darüber hinaus, Umsätze in anderen Währungen anzuzeigen und das System bedient verschiedene Zahlungsverfahren: Zahlung über Rechnung, SEPA-Lastschrift und Kreditkarte oder über Gateways, wie PayPal, Paymil, Wirecard und Stripe.

SELF-SERVICE-FUNKTIONEN VERBESSERN DIE KUNDENBINDUNG

Die meisten Hosting-Anbieter verfolgen mit ihrem CRM einen Self-Service-Ansatz, der durch eine Abrechnungssoftware wie

JustOn unterstützt werden kann. Die Kunden erhalten über die integrierte Self-Service-Portalfunktion direkten Zugriff auf ihre Verträge, Zugangsdaten und Rechnungen.

Diese Funktion ermöglicht mehr Flexibilität in den Verträgen und bei der Inanspruchnahme zusätzlicher Angebote. Self-Service-Technologien steigern die Effizienz im Kundenbetreuungsprozess erheblich, da Kunde und Kundenbetreuer Zugang zu denselben Daten haben.

Die Billing-Software ermöglicht dem Unternehmen auf diese Weise zum einen eine 360°-Sicht auf den Kunden, über die der Kundenservice verbessert werden kann und zum anderen die Simulation von Preismodellen und den Echtzeitzugriff auf Umsatzzahlen.

ZERTIFIZIERTE SERVER UND REGELMÄSSIGE UPDATES FÜR LANGFRISTIG HOHE QUALITÄT UND SICHERHEIT

Abrechnungssysteme wie JustOn Billing & Invoice Management erfüllen hohe Sicherheitsstandards, die für jeden Provider Grundlage seiner Dienstleistung sind. Die Datenverarbeitung und Datenspeicherung für den europäischen Raum erfolgt in zertifizierten Rechenzentren der Deutschen Telekom in Deutschland. JustOn basiert überdies auf der Plattform Force.com von salesforce.com, der mehr als 150.000 Kunden weltweit vertrauen.

Über regelmäßige Releases wird die Software permanent technologisch weiterentwickelt, an die Kundenbedürfnisse und die Marktgegebenheiten angepasst. Die unterschiedlichen Anforderungen der Softwarenutzer gehen direkt in die Entwicklungsprozesse ein, so dass der Provider direkt vom Know-how und den technischen Möglichkeiten des externen Dienstleisters profitiert, der die eigenen Prozesse und Softwareprodukte kontinuierlich optimiert.

REPORTS UND DATENANALYSEN ZUR ERFOLGSKONTROLLE

Um den Erfolg der Hosting-Dienstleistung zu messen, bietet die automatisierte Abrechnung die Möglichkeit, regelmäßige, transparente Reports und spezifische Datenanalysen abzurufen. Einfach handhabbar lassen sich Analysen an die Bedürfnisse des Unternehmens oder Geschäftsmodells anpassen.

Allgemeine und kundenspezifische Reports geben Einblick in wiederkehrende oder einmalige Geschäftseinnahmen, Echtzeit-Feedback zu den Nutzungsdaten und eine transparente und fundierte Auswertung von Schlüsselkennzahlen, wie Cashflow oder Kundenfluktuationsraten. Diese Features unterstützen die Hosting-Anbieter, neue Preispakete zu generieren und die Kundenbindung zu verbessern. Die konsequente Nutzung und Auswertung der Daten wird zum wichtigen Motor für das Wachstum des Unternehmens.

FAZIT

Der Markt der Hosting-Anbieter ist weitgehend gesättigt, das erhöht den Wettbewerbsdruck in der Branche. Der Geschäftserfolg von Providern hängt daher maßgeblich von der Stabilität der Kundenbindung ab.

Voraussetzung dafür ist neben der ständigen Weiterentwicklung der Produkte, die Anpassung von Preismodellen und die Verbesserung des Services. Um sich bestmöglich auf seine Kernaufgabe – das stabile und sichere Webhosting – zu konzentrieren, ist es für den Provider unabdingbar, entscheidende Arbeitsschritte wie die Rechnungsabwicklung zu automatisieren und auszulagern.

Flexibel konfigurierbare Billing-Lösungen wie JustOn ermöglichen es Hosting-Anbietern, unbegrenzt nationale und internatio-

nale Transaktionen durchzuführen, problemlos einmalige neben wiederkehrenden Zahlungen zu fakturieren und kontinuierlich neue Preismodelle zu entwickeln.

Die regelmäßige Datenanalyse und das daraus generierte aussagekräftige Reporting sind weitere entscheidende Argumente für die Auslagerung der Rechnungsprozesse, da diese Form der Kontrolle den langjährigen Erfolg des Unternehmens sichert. Zudem profitieren Hosting-Anbieter von der Weiterentwicklung der Billing-Lösung, die permanent an neue Anforderungen und Richtlinien angepasst wird.

Sparen Sie als Hosting-Anbieter wichtige Ressourcen, indem Sie Ihre Rechnungsabwicklung JustOn Billing & Invoice Management überlassen.

LITERATURHINWEISE

Vgl.: eco Verband der Internetwirtschaft e.V., Arthur D. Little: *Die deutsche Internetwirtschaft 2015-2019*. 2016, S. 36f. (https://www.eco.de/wp-content/blogs.dir/studie_internetwirtschaft_2015-2019.pdf)



JustOn steht für die erfolgreiche Automatisierung von Abrechnungsprozessen in der Cloud. Wir sind führende Anbieter für elektronische Rechnungsabwicklung auf der Salesforce-Plattform und unterstützen Unternehmen bei der Umsetzung ihrer Digitalisierungsstrategie.

Weltweit rechnen namhafte Unternehmen mit unserer innovativen Software JustOn Billing & Invoice Management jedes Geschäftsmodell direkt ab. Dabei sparen Sie Zeit und Kosten und können ihre Schlüsselkennzahlen jederzeit auswerten.

JustOn GmbH
Mälzerstraße 3
07745 Jena

Tel.: +49 3641 5598581
Mail: id@juston.com

www.juston.com