

A black and white photograph of a man in a suit and glasses, smiling and holding a tablet. The background is blurred, showing what appears to be an office setting. A bright green vertical bar is on the left side of the image.

Subscription Management Software

Buyer's Guide

Ein umfassender Leitfaden zur
effizienten Skalierung Ihres
Abonnementgeschäfts.

BILLWERK+

Inhaltsübersicht



- 01.** Was Sie von diesem Leitfaden erwarten können **Seite 3**
- 02.** Wie eine Subscription Management Software die Skalierung Ihres Geschäfts unterstützt **Seite 4**
- 03.** Warum ein ERP-System allein Ihr Abonnementgeschäft nicht voranbringt **Seite 6**
- 04.** Fragebogen für Anbieter **Seite 9**
- 05.** Funktionen und Merkmale: Bewertung von Subscription Management Software **Seite 11**
- 06.** Über Billwerk+ **Seite 13**
- 07.** Quellen **Seite 14**

01. Was Sie von diesem Leitfaden erwarten können

Die Abonnementwirtschaft boomt. Laut Gartner werden 75 % der B2C-Unternehmen ihr Angebot bis 2023 um abonnementbasierte Preismodelle erweitert haben. Auch B2B-Unternehmen folgen diesem Beispiel.¹ Ihr Weg zu wiederkehrenden Einnahmen und zur Implementierung einer Subscription Management Software verläuft reibungslos, wenn Sie von Anfang an auf relevante Erfolgsfaktoren setzen und auf die Fähigkeiten der Anbieter achten.

Dieser Leitfaden bietet Ihnen Folgendes:

- + Entdecken Sie, wie eine Subscription Management Software Sie bei der Skalierung Ihres Geschäfts unterstützt.
- + Vergleichen Sie verschiedene Ansätze, wie Sie von einer Subscription Management-Lösung profitieren können.
- + Verschaffen Sie sich einen Überblick über die wichtigsten Kriterien für die Auswahl eines potenziellen Anbieters von Subscription Management Software.
- + Sammeln Sie umfassende Erkenntnisse zu möglichen Funktionen und Merkmalen, um Ihr Verständnis für Subscription Management Prozesse zu verbessern.

02. Wie eine Subscription Management Software die Skalierung Ihres Geschäfts unterstützt

Optimieren Sie das Käuferlebnis

Heutzutage ist es nicht nur der Preis, der Kaufentscheidungen beeinflusst. Es ist vor allem ein überzeugendes Kundenerlebnis, das den entscheidenden Unterschied ausmacht, angefangen bei einem reibungslosen Kaufprozess. Abonnementangebote ermöglichen es Ihren Kunden, ein Produkt oder eine Dienstleistung ohne langfristige Verträge, sondern mit individuell zugeschnittenen Produktpaketen auf Abruf zu nutzen. Mittlerweile sehen Kunden die Verfügbarkeit verschiedener digitaler Zahlungsmöglichkeiten als selbstverständlich an. Außerdem erwarten sie, dass sie automatisch und transparent über anstehende Ausgaben per Mail informiert werden und verlangen bei Problemen einen sofort erreichbaren Kundendienst. Idealerweise können sie diese Fälle über ein benutzerfreundliches Self-Service-Portal jederzeit selbst klären. Eine vielseitige Subscription Management Plattform erfüllt diese Kundenerwartungen und stärkt damit Ihre Marktposition.

Verstärken Sie das Kundenerlebnis

Abonnements können Ihrem Unternehmen helfen, schneller als je zuvor neue Kunden zu gewinnen. Doch für einen nachhaltigen Geschäftserfolg müssen Sie sich auf die Kundenbindung fokussieren. Selbst eine Steigerung der Kundenbindungsrate um 5 % kann sich erheblich auf Ihr Endergebnis auswirken, je nach Branche zwischen 25 % und 95 %.² Diese Dynamik kann jedoch auch umgekehrt funktionieren. Eine umfassende Subscription Management Plattform bietet mehr als eine reine Zahlungsautomatisierung und verbessert das digitale Kundenerlebnis. Mithilfe von Analysefunktionen erhalten Sie ein besseres Verständnis für Ihre Kunden und können so effektive Marketingkampagnen, Preisstrategien und anpassbare Produkt- und Serviceangebote umsetzen. Durch die Integration Ihrer Subscription Management Lösung mit anderen Systemen in Ihrem Unternehmen, wie z. B. ERP und CRM, können Sie bestehende Lücken in der Customer Experience schließen.

Automatisieren Sie Abrechnungen und Zahlungen

Die Subscription Management Software ist das Werkzeug für Ihr Unternehmen in der Ära vollständig automatisierter Arbeitsabläufe. Sie ermöglicht die Automatisierung und Echtzeit-Berichterstattung Ihrer Prozesse von der Bestellung über die Zahlungsabwicklung bis hin zur Abrechnung. Neue Reformen oder geänderte Regeln, z. B. in Bezug auf GDPR oder im internationalen Steuerrecht, werden umgehend in die Software integriert, um die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zu gewährleisten. Durch den Einsatz einer Subscription Management Software profitieren Sie von zahlreichen Vorteilen, darunter eine präzise Rechnungsstellung, EU-konforme Rechnungen, die Nutzung von flexiblen Preismodellen, verbesserte Planungsmöglichkeiten für Ihr Business, mehr Flexibilität bei der Beschäftigung Ihrer Mitarbeiter mit wertschöpfenden Tätigkeiten und letztlich ein flexibleres Geschäftsmodell.

Digitalisieren Sie Ihr Geschäftsmodell

Die Software für die Abonnementverwaltung ist ein wichtiger Treiber für Ihre digitale Transformation, die sich nicht nur auf die Digitalisierung von Arbeitsabläufen, sondern auch auf den Wandel Ihres Geschäftsmodells konzentriert. Durch die Nutzung verbesserter Customer Insights und Produktkonfigurationsfunktionen können Sie diese Vorteile nahtlos in Ihre Preis- und Abrechnungsprozesse integrieren. Dies wiederum ermöglicht es Ihnen, Möglichkeiten für Up-Selling, Cross-Selling und sogar die Schaffung völlig neuer Angebote zu erkunden.



03. Warum ein ERP-System allein Ihr Abonnementgeschäft nicht voranbringen wird

Was wir vom Aufschwung des CRM lernen können

Unternehmen versuchen in der Regel, neue Arbeitsabläufe mithilfe bestehender Software zu erweitern. ERP-Systeme wurden entwickelt, um durchgängige Geschäftsabläufe zu automatisieren; in der heutigen digitalen Geschäftswelt wissen wir jedoch, dass die Komplexität eine breite Palette spezifischer Lösungen erfordert. Diese Erkenntnis führte schon vor Jahrzehnten zur Entstehung eines umfangreichen CRM-Marktes. Als jedoch die Nachfrage zur Verwaltung von Kundenbeziehungen über digitale Kanäle und Abteilungen hinweg stieg, wurde deutlich, dass ERP-Systeme nicht geeignet waren, die erforderlichen Funktionalitäten bereitzustellen. Es fehlte ihnen die für CRM erforderliche langfristige Vision.

Auch im Bereich Subscription Management können grundlegende Abonnement-Workflows durch die Anpassung Ihres ERP-Systems erreicht werden. Doch für Ihr Subscription Business ist das kein nachhaltiger Ansatz.

So wird Ihr Subscription Business erfolgreich

Das Subscription Business hat sich zu einer festen Größe entwickelt, von der sowohl Kunden als auch Unternehmen profitieren. In den vergangenen zehn Jahren ist der Umsatz im Subscription Business um unglaubliche 437 % gestiegen und hat das Umsatzwachstum im Non-Subscription Business stets übertroffen.³ Um ein gut funktionierendes Subscription Business zu etablieren, benötigen Sie:

+ Eine Lösung, die die Kundenperspektive in den Vordergrund stellt

Die Abonnementwirtschaft stellt einen Paradigmenwechsel im Geschäftsleben dar. ERP-Systeme sind auf den Lebenszyklus des Produktmanagements ausgerichtet und folgen einem linearen Prozess, der vom Produktverkauf und -versand bis zur Zahlungsabwicklung reicht. Dadurch mangelt es an Prozessflexibilität. Das Subscription Business folgt jedoch einer vollkommen anderen Logik. Es entwickelt

sich ständig weiter und ist dynamisch. Kunden abonnieren, erweitern, kündigen und erneuern ihre Abonnements und erwarten daher eine Vielzahl von Produktkonfigurationen und eine sofortige Aktualisierung der Rechnungsstellung, wenn sich ihre Abonnements geändert haben. Eine Lösung zur Verwaltung von Abonnements wurde speziell zur Unterstützung dieser Art von Prozessen entwickelt.

+ Eine Lösung, die für die Verwaltung wiederkehrender Umsätze konzipiert ist

Die Verwaltung wiederkehrender Einnahmen unterscheidet sich erheblich von der Verwaltung traditioneller Geschäftsmodelle, die auf einer einmaligen Zahlung beruhen. Herkömmliche ERP-Systeme sind nicht in der Lage, die komplexe und dynamische Natur des Subscription Managements zu bewältigen, insbesondere bei der Transaktionsverfolgung. Darüber hinaus kann das hohe Abrechnungsvolumen, das mit ständig wechselnden Produkt- und Preisstrukturen einhergeht, die Fähigkeiten von ERP-Systemen überfordern. Ein weiterer entscheidender Unterschied liegt in der Berichterstattung über wiederkehrende Umsätze, die andere Key Performance Indicators (KPI's) erfordert als die herkömmliche Finanzberichterstattung, die von ERP-Systemen bereitgestellt

wird. Bei der Umstellung auf ein abonnementbasiertes Geschäft ist es unerlässlich, die monatlichen und jährlichen wiederkehrenden Umsätze zu analysieren und sie mit den Kundenakquisitionskosten und der Nutzungshäufigkeit zu vergleichen. Einblicke in den Customer Lifetime Value und die Fokussierung auf die Kundenbindungsrate sind ebenfalls wichtige Aspekte. Um Ihr Subscription Management Business überregional in einer technologisch komplexen Umgebung effektiv zu skalieren und mehrere Zahlungsmethoden effizient zu verwalten, sollten Sie sich für eine spezielle Plattform für das Abonnementmanagement entscheiden.

+ Eine Lösung, die benutzerfreundlich und für verschiedene Rollen zugänglich ist

Damit ein florierendes Abonnementgeschäft initiiert und ausgebaut werden kann, müssen Sie organisatorische Silos abbauen. Die Komplexität eines ERP-Systems behindert die Möglichkeit von Marketing-, Produktmanagement-, Vertriebs- und Customer Experience-Teams, Finanzdaten in Echtzeit zu nutzen. Eine etablierte Subscription Management Software ist benutzerfreundlich und unterstützt Ihre gut vernetzte Organisation dabei, nicht nur effizient, sondern auch kreativ mit Ihrem Abonnement-Geschäftsmodell umzugehen.



+ Eine Lösung, die Out-of-the-Box funktioniert und anpassbar ist

Ein ERP ist eine leistungsstarke Plattform, vorausgesetzt, Sie sind bereit, sie entsprechend auszurichten und zu konfigurieren. Aber Subscription Management bedeutet mehr als nur die Anpassung eines Buchhaltungszyklus. Es hat erheblichen Einfluss auf Ihre unternehmensübergreifenden Geschäftsprozesse, die im Interesse der Kunden gestaltet werden sollten. Vorteilhaft bei der Einführung eines Subscription Geschäftsmodells ist ein Konzept, das den Einführungsprozess beschleunigt. Es ist von entscheidender Bedeutung, von branchenführenden Experten etwas über die Schlüsselfaktoren für eine erfolgreiche Monetarisierung von Abonnements zu lernen. Erst wenn Sie dieses Verständnis erlangt haben, sollten Sie ggf. vordefinierte Prozesse anpassen, um sie mit Ihrem

bestehenden Tech-Stack, Ihrer IT-Architektur oder Ihren organisatorischen Prozessen in Einklang zu bringen.

Fazit:

Die Implementierung einer Subscription Management Software ist entscheidend für den Erfolg Ihres Unternehmens. Sie ermöglicht Ihnen, Kundenperspektive und wiederkehrende Umsätze in den Fokus zu stellen, die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Abteilungen zu verbessern und Ihre individuellen Anforderungen optimal zu erfüllen.

Gut zu wissen:

Neben der Integration mit einem ERP System, können kleinere Unternehmen und Start-Ups Subscription Management Software auch als Stand-Alone Lösung, ohne bestehendes ERP System nutzen.

04. Fragebogen für Anbieter

Bevor Sie sich mit Lösungen für die Abonnementverwaltung befassen, sollten Sie unbedingt eine Auswahlliste potenzieller Anbieter erstellen. Die folgenden Schlüsselinformationen helfen Ihnen, sich schnell einen umfassenden Marktüberblick zu verschaffen.

1 Compliance

Eine zwingende Anforderung an den Anbieter ist die Kompatibilität der Software mit rechtlichen Vorgaben wie GDPR und GOBD. Der Anbieter muss sicherstellen, dass geänderte und neue Regularien sofort umgesetzt werden. Es ist wichtig, die Zertifizierungen des Anbieters zu prüfen. Sie sind verlässliche Indikatoren dafür, ob der Anbieter Prozesse eingerichtet hat, um die Einhaltung der gängigen Standards zu gewährleisten.

2 Sicherheitsmaßnahmen

Bei der Arbeit mit Kundendaten müssen Sie für strenge Sicherheitsmaßnahmen sorgen. Es ist wichtig, darauf zu achten, wie Ihre zukünftige Subscription Management Lösung Datenschutzmaßnahmen unterstützt. Ein ausgeklügeltes Benutzerverwaltungssystem, SSO (Single Sign-On) und ein umfassendes Audit-

Protokoll versetzt Ihr Unternehmen in die Lage, die Informationssicherheit in Ihren täglichen Geschäftsabläufen durchzusetzen.

3 Integrationslösungen

Je ausgereifter Ihr Subscription Management ist, desto häufiger müssen Sie Subscription Prozesse mit Systemen von Drittanbietern verbinden. Einige Integrationsbemühungen können sogar bereits zu Beginn von Vorteil sein. Es ist wichtig, sicherzustellen, dass die Integration Ihrer Subscription Management Lösung durch Tools und Techniken unterstützt wird. Der API-first-Ansatz eines Anbieters und die Verfügbarkeit von Software Development Kits (SDKs) sind starke Indikatoren dafür, dass Ihre Subscription Management Prozesse florieren werden. Umfangreiche Entwicklerressourcen und eine Sandbox-Umgebung versetzen Ihr Entwicklungsteam in die Lage, die Anforderungen Ihres Unternehmens effektiv zu erfüllen.

4 Betriebsmodelle und Serverstandort

Bei der Auswahl eines Anbieters für die Abonnementverwaltung ist es wichtig sicherzustellen, dass das Betriebsmodell mit Ihrer IT-Strategie kompatibel ist.

Um auf Nummer sicher zu gehen, sollte der Anbieter mehrere Optionen anbieten, z. B. Public SaaS und Private SaaS. Sollte es zu Änderungen bei Ihren Softwareanforderungen geben, ist eine entsprechende Flexibilität gegeben.

Darüber hinaus ist es für den Datenschutz ein zwingendes Kriterium, dass der Standort des Servers in Europa ist.

5 Professionelle Dienstleistungen und Support

Eine Software für die Abonnementverwaltung ist nur so gut wie der Support, den sie bietet. Prüfen Sie daher immer, ob Sie einen eigenen Kundenbetreuer haben werden und welche Kommunikationskanäle für den Kundensupport zur Verfügung stehen. Ein gründlicher Onboarding-Prozess für Benutzer und Ihr technisches Team schafft eine solide Grundlage für ein erfolgreiches Implementierungsprojekt und gewährleistet einen reibungslosen Geschäftsbetrieb. Da es immer wieder zu technologischen Problemen kommen kann, ist es wichtig,

dass Sie mit den Service Level Agreements (SLAs) des Anbieters zufrieden sind.

6 Fähigkeit zur Skalierung des Abonnementgeschäfts

Der Einstieg ins Subscription Business zeigt, dass Ihr Unternehmen ambitionierte Ziele hat. Eine Subscription Management Software sollte Ihr Unternehmenswachstum unterstützen. Um die geografische Expansion Ihrer Produkte und Dienstleistungen zu erleichtern, muss Ihre Software die lokalen Steuersysteme unterstützen und Workflows in mehreren Währungen, Sprachen und Produkten effektiv verwalten.

7 Business Footprint in Europa

Wenn Ihr Kerngeschäft in Europa angesiedelt ist, ist es von Vorteil, einen Anbieter zu wählen, der über fundierte Kenntnisse der Marktvorgaben verfügt. Informieren Sie sich darüber, für welche europäischen Kunden und Branchen der Anbieter tätig ist. Wenn E-Invoicing unterstützt wird, zeigt dies, dass der Anbieter über ein umfassendes Verständnis und die notwendigen Fähigkeiten verfügt, digitale Zahlungen und Rechnungen in Europa auszuführen.

05. Funktionen und Merkmale: Bewertung von Subscription Management Software

Die Abonnementverwaltung kann sich zu einem komplexen und leistungsstarken System entwickeln, das die Unterstützung durch Ihre Subscription Management Plattform erfordert. Ein strategisches und technisches Verständnis der Abonnementverwaltung, beginnend mit der Evaluierungsphase, ist unerlässlich, um einen nahtlosen Übergang zu neuen Geschäftsmodellen und -abläufen zu gewährleisten. Der folgende Überblick über die Funktionen und Merkmale dient als Roadmap für Ihre kurz- und langfristigen Planung eines erfolgreichen Subscription Business.

Katalogmanagement

- + Mehrere Währungen
- + Mehrsprachig
- + Multi-Product
- + Verschiedene Preismodelle
(benutzerbasiert, nutzungsbasiert,
wiederkehrende Gebühren, gestaffelte
Preise)
- + Testversionen/Freemium

Rechnungsstellung & Bezahlung

- + Lokale Steuersätze
- + E-Invoicing
- + Automatische USt-ID-Prüfung
- + Integrierte Zahlungsdienste
- + Rabatte und Gutscheine

Customer Self- Service

- + Vollständiger Self-Service-Check-out und Integration des Kundenportals
- + Aktualisierung der Kundendaten und der verwendeten Zahlungsarten
- + Vertragsänderungen und -stornierungen über ein Portal
- + Herunterladbares Dokumentenarchiv
- + SSO für Benutzer verfügbar

Reporting & Buchhaltung

- + Echtzeit-Überwachung von Business KPIs
- + Umsatzrealisierung
- + Abgrenzungen und Abschreibungen
- + Einhaltung der europäischen Rechnungslegungsstandards (z. B. GOBD, NF 203)
- + Export von Daten des Nebenbuchs in Finanzbuchhaltungssysteme

Vertragsmanagement

- + Konfigurierbare Abläufe im Vertragslebenszyklus
- + Up-/Downgrades
- + Kostenlose Testversionen und Vertragsunterbrechungen
- + Automatische E-Mail-Benachrichtigungen für Kunden

Forderungsmanagement

- + Mahnwesen
- + Chargeback-Handling
- + Automatisierte Bankabstimmung

Subscription Management Software live in Aktion

Sind Sie bereit, den nächsten Schritt zu tun und von der Theorie zur Praxis überzugehen? Unsere Berater freuen sich darauf, Ihnen in einer Live-Demo die Möglichkeiten unserer Subscription Management Lösung zu zeigen.

[Buchen Sie jetzt Ihre kostenlose Demo!](#)

06. Über Billwerk+

Billwerk+ wurde 2015 gegründet und ist die führende europäische Plattform für Subscription Management, wiederkehrende Rechnungen und Zahlungsdienste. Mehr als 2.000 Kunden nutzen unsere innovativen und branchenspezifischen Lösungen, die alle europäischen regulatorischen Anforderungen erfüllen. Mit 150 Experten für Subscription Management an fünf verschiedenen Standorten unterstützen wir Ihr Umsatzwachstum im digitalen Zeitalter.

Mit einer überzeugenden Roadmap sorgt Billwerk+ für konstante Innovationszyklen, die überlegene State-of-the-Art-Standards sichern. Wir ermöglichen unseren Kunden durch unsere innovativen Lösungen, die Effizienz zu steigern, das Wachstum zu maximieren und wiederkehrende Geschäftsabläufe zu rationalisieren. Unsere Softwarelösungen sind so konzipiert, dass sie den gesamten Lebenszyklus von der Bestellung bis zum Zahlungseingang unterstützen und so langfristige, wiederkehrende Umsatzbeziehungen schaffen.

Mehr als 2000 führende Unternehmen vertrauen auf Billwerk+




07. Quellen



1. Gartner (2019): Top 10 Trends in Digital Commerce
2. Harvard Business Review (2014): The value of keeping the right customers
3. Businesswire (2021): Research from the Subscribed Institute

Entdecken Sie, was Nutzer über
Billwerk+ sagen



 Capterra



 Trustpilot



IMPRESSUM & KONTAKT

Billwerk+ Germany GmbH | Mainzer Landstraße 51 | 60329 Frankfurt am Main

+49 69 348 7799 20

contact@billwerk.com

www.billwerk.plus

Alle Rechte vorbehalten. Der Nachdruck sowie die digitale Reproduktion, Vervielfältigung und Verbreitung, auch auszugsweise, ist Ohne Zustimmung untersagt und bedarf stets der schriftlichen Einwilligung der Billwerk + Germany GmbH.

Änderungen, Irrtümer und Druckfehler vorbehalten. Stand: August 2023