

PayPal Open

So transformiert KI die Zahlungen im Einzelhandel

Für ein schnelles und sicheres
Einzelhandelserlebnis



Inhalt

- 3 Intro**
- 4 KI-gestützte Einzelhandels-erlebnisse sind der neue Standard**
- 5 Von der Prognose zur Aktion**
- 6 Wie beeinflusst dies das Einkaufserlebnis?**
- 7 Überwindung von Hindernissen bei KI in der Zahlungsabwicklung**
- 8 Was sollten Sie priorisieren?**
- 9 Fazit**

Jede Transaktion erzählt eine Geschichte. Hinter jedem Einkauf liegt eine Spur aus Daten, aus der sich, mit den passenden Tools, vorhersagen lässt, was sich Kund:innen als Nächstes wünschen.

Einzelhandelsunternehmen, die KI und Predictive Analytics (prädiktive Analysen) für sich nutzbar machen, können solche Daten in Aktionen übertragen und unterstützen damit schnellere Bezahlvorgänge und einen intelligenteren Betrugsschutz.

~75 % der Einzelhandelsunternehmen betrachten KI-Agenten heute als entscheidend für die Wettbewerbsfähigkeit.¹



KI-gestützte Einzelhandels-erlebnisse sind der neue Standard

KI verändert die Art und Weise, wie Zahlungen im Einzelhandel durchgeführt und verwaltet werden. Einigen führenden deutschen Einzelhandelsunternehmen hilft die Technologie dabei, Konsument:innen die Geschwindigkeit und Sicherheit zu bieten, die diese heute erwarten.

Zahlen aus Deutschland:

21,6 % der Einzelhandelsunternehmen haben KI bereits getestet²

16,2 % nutzen KI auf breiter Ebene²

9,6 % haben KI vollständig implementiert²

² Safaric Consulting und HDE, KI-Index 2025: Künstliche Intelligenz im Handel, 2025 (Zugriff: September 2025) Verfügbar unter: https://safaric-consulting-com.translate.google.com/news/ki-index-2025-kuenstliche-intelligenz-im-handel/?_x_tr_sl=de&_x_tr_tl=en&_x_tr_hl=en&_x_tr_pto=sc

³ LexisNexis, „True cost of fraud in Germany“, 2024. Verfügbar unter: <https://risk.lexisnexis.com/global/en/insights-resources/research/emea-true-cost-of-fraud-study> (Zugriff: September 2025)

⁴ PayPal, „Harnessing machine learning fraud detection technologies“, 2024. Verfügbar unter: <https://www.paypal.com/us/brc/article/payment-fraud-detection-machine-learning> (Zugriff: September 2025)

⁵ PayPal, „Transforming Omni-Commerce Platforms with the Power of PayPal AI“, 2025. Verfügbar unter: <https://developer.paypal.com/community/blog/agent-ready-services/> (Zugriff: September 2025)

Jeder Bezahlvorgang wird persönlich

KI-gestützte Engines analysieren Daten zu Surfverhalten, Einkäufen und Engagement, um in Echtzeit genau zugeschnittene Zahlungserlebnisse zu schaffen. Ob es das Anbieten der passenden digitalen Wallet ist, das Hervorheben von „Später bezahlen“-Optionen im richtigen Moment oder der dezente Hinweis auf Treueprämien – KI hilft, Reibungspunkte zu beseitigen und die Conversions zu erhöhen.

Betrug stoppen, noch bevor er startet

Zahlungsbetrug bleibt für den Einzelhandel eine der größten Herausforderungen. Jeder Euro, der in Deutschland durch Zahlungsbetrug verloren geht, kostet die Einzelhandelsunternehmen 3 Euro und 40 Cent.³ Fortschrittliche Algorithmen und KI-Modelle bieten die Möglichkeit, verdächtige Aktivitäten schnell zu entdecken, noch während sie auftreten. Sie lernen von Mustern aus Millionen von Transaktionen.⁴ Die möglichen Ergebnisse: ein stärkerer Schutz für die Kund:innen, niedrigere Rückbuchungskosten und weniger Störungen beim Bezahlvorgang.

Reduzieren Sie Reibung beim Bezahlvorgang

KI-Agenten erkennen in Echtzeit Signale der Kund:innen, um automatisch Checkout-Aufgaben zu übernehmen – vom Routing der Zahlungen und der sicheren Authentifizierung bis hin zur Auslösung bestimmter Workflows nach dem Kauf.⁵ Dies kann dazu beitragen, Warenkorbbabbrüche zu verringern, manuelle Eingriffe zu reduzieren und in jedem Kanal reibungslosere Käuferlebnisse zu gewährleisten.

Von der Prognose zur Aktion

Die KI transformiert Zahlungserlebnisse in Echtzeit, doch Predictive Analytics führt diesen Vorteil noch weiter und hilft Einzelhandelsunternehmen, Muster vorherzusehen, Problemen vorzubeugen und noch reibungslosere, resilientere Zahlungserlebnisse zu gestalten.

Bereiten Sie sich frühzeitig auf hohe Nachfrage vor

Vorhersagemodelle prognostizieren Kaufmuster und bereiten Zahlungssysteme auf die Bewältigung von Spitzenlasten vor, was Händler:innen neue Möglichkeiten eröffnet:

- Vorhersage von saisonalen Wellen und Anpassung der Kapazitäten im Voraus
- Reduzierung von Ausfallzeiten und fehlgeschlagenen Zahlungen in Zeiten mit hohem Traffic
- Sicherung des Einkaufserlebnisses mit reibungslosen, zuverlässigen Bezahlvorgängen auch in Spitzenzeiten

Erkennen und überzeugen Sie Risikokund:innen

Analysetools können Konsument:innen markieren, die mit hoher Wahrscheinlichkeit abspringen, und gezielte Interventionen auslösen. Das erweitert die Fähigkeiten der Einzelhandelsunternehmen:

- Frühzeitige Identifizierung von Abwanderungssignalen
- Rechtzeitige Bereitstellung von bevorzugten Zahlungsoptionen oder Anreizen
- Stärkere Bindung und Schutz des Customer Lifetime Value



Halten Sie Zahlungslösungen kanalübergreifend einheitlich

Prädiktive Abgleiche können dazu beitragen, dass Kund:innen immer das gleiche Zahlungserlebnis genießen – unabhängig davon, wo sie gerade einkaufen. Das gibt Einzelhandelsunternehmen Chancen an die Hand:

- Nachverfolgung, wie sich Konsument:innen zwischen Online-, Mobil- und stationären Erlebnissen bewegen
- Bereitstellung einheitlicher Optionen und Erlebnisse über sämtliche Touchpoints hinweg
- Reduzierung von Reibungspunkten, die zu Warenkorbabbrüchen führen könnten

Wie beeinflusst dies das Einkaufserlebnis?

Mit der zunehmenden Veränderung von Zahlungen durch KI und Predictive Analytics verschieben sich zugleich die Erwartungen der Kund:innen. Die Konsument:innen erwarten heute nahtlose Transaktionen über ihr gesamtes Einkaufserlebnis hinweg, die zugleich, sicher und auf natürliche Weise integriert sind.

Mühelose Zahlungen zu jedem Zeitpunkt

Reibungslose Transaktionen sind die Norm geworden. Funktionen wie das automatische Ausfüllen von Angaben helfen Einzelhandelsunternehmen, Reibung in der Bezahlungsphase zu vermeiden. Dies ermöglicht den Kund:innen einen reibungslosen Übergang von ihrer Entscheidung zum Einkauf.

Aus Momenten werden Käufe

KI ermöglicht einen kontextabhängigen E-Commerce, der Zahlungsmöglichkeiten direkt im Kaufprozess der Kund:innen platziert. Dies bedeutet einen reibungslosen Weg vom Surfen bis zum Kauf, bei dem jeweils genau zur richtigen Zeit die richtige Option erscheint.

Vertrauen durch Transparenz

Die proaktive Kommunikation zu Betrugsfällen wird zu einem weiteren Unterscheidungsmerkmal. Der Hinweis auf potenzielle Probleme, noch bevor diese eskalieren, kann helfen, Support-Kosten zu senken, Transaktionen zu schützen und das Vertrauen in die eigene Marke zu stärken.



Überwindung von Hindernissen bei KI in der Zahlungsabwicklung

Die Einführung von KI bei Zahlungslösungen hat ihre eigenen Herausforderungen, doch diese müssen Sie nicht aufhalten: Mit der richtigen Herangehensweise können Datensilos, Bedenken im Hinblick auf die Transparenz und der Fachkräftemangel allesamt praktisch gelöst werden.

1 Lösen Sie Datensilos auf

Die KI benötigt das Gesamtbild. Um ein solches Niveau an Granularität zu ermöglichen, ist die Empfehlung für Einzelhandelsunternehmen:

- Konsolidierung von Zahlungsdaten über alle Kanäle hinweg in eine Single Source of Truth
- Wahl interoperabler Systeme, die einen freien Datenfluss erlauben
- Nutzung einheitlicher Datensätze, um die KI für präzisere Analysen zu trainieren

2 Machen Sie die KI erklärbar

Klarheit rund um KI-Entscheidungen baut Vertrauen auf und sorgt für die gesetzliche Compliance des Unternehmens. Die folgenden Anforderungen sollten Sie erfüllen können:

- Eindeutige Erklärung, wie KI bei Zahlungsentscheidungen eingesetzt wird
- Richtige Balance aus Automatisierung und menschlicher Überwachung bei sensiblen Fällen
- Proaktive Berücksichtigung von Compliance-Anforderungen mit transparenter Governance



3 Schließen Sie die Talentlücke

KI für Zahlungen erfordert spezialisiertes Wissen, doch Einzelhandelsunternehmen müssen diese Fähigkeiten nicht intern aufbauen, um voranzukommen. Durch einige Maßnahmen lässt sich der Fortschritt beschleunigen:

- Partnerschaft mit bewährten Anbietern, die nachweisliche Expertise im Bereich KI für Zahlungen mitbringen
- Weiterqualifizierung interner Teams zur Anwendung von KI unter Leitung von externen Expert:innen
- „Klein anfangen“ – mit stufenweisen Implementierungen, die die Komplexität reduzieren

Was sollten Sie priorisieren?

87 % der Einzelhandelsunternehmen gaben an, dass KI ihnen bei der Steigerung ihres Jahresumsatzes geholfen hat⁶

94 % der Einzelhandelsunternehmen konnten mithilfe von KI ihre Betriebskosten senken⁶

Die Einführung von KI im Einzelhandel beschleunigt sich, doch die Unternehmen, die die stärksten Ergebnisse verzeichnen, verfolgen bewusst einen stufenweisen Ansatz. Bei der strategischen Einführung geht es um den Fokus auf die richtigen Anwendungsfälle und den Aufbau des richtigen Fundaments – gemeinsam mit Partnern, die Sie auf Ihrem Weg unterstützen können.

⁶ Nvidia, „State of AI in Retail and CPG: 2025 Trends“, 2025. Verfügbar unter: <https://blogs.nvidia.com/blog/ai-in-retail-cpg-survey-2025/> (Zugriff: September 2025)

Beginnen Sie dort, wo der ROI klar ist

Sie müssen nicht blind experimentieren, in Bereichen wie der Betrugserkennung ist der ROI bereits eindeutig. Wenn Sie hier beginnen, können Sie sofort Wirkung nachweisen, bevor Sie in neue Bereiche expandieren.

Bauen Sie langfristig Resilienz auf

Über schnelle Erfolge hinaus kann KI Ihnen helfen, Ihr gesamtes Payment-Ökosystem zu stärken. Das umfasst die Nutzung von Predictive Analytics zur Vorhersage von Nachfragespitzen, die Automatisierung von Back-Office-Prozessen zur Kostensenkung und die Gestaltung von Systemen, die sich mit der weiteren Entwicklung der Kund:innenenerwartungen skalieren lassen. Resilienz sollte das Ziel sein, nicht nur Effizienz.

Investieren Sie in Erklärbarkeit und Vertrauen

Transparenz rund um die KI geht über die Erfüllung von Compliance-Anforderungen hinaus. Führende Einzelhandelsunternehmen betten das Thema Erklärbarkeit von Anfang an in ihre KI-Strategien ein und machen nachvollziehbar, wie Zahlungsentscheidungen getroffen werden. Das verschafft ihnen einen Wettbewerbsvorteil. Nachvollziehbarkeit hilft beim Aufbau von Vertrauen bei Kund:innen und stellt die Regulierungsbehörden zufrieden. Gleichzeitig können sich die Marken in einem umkämpften Markt dadurch auszeichnen.

Schließen Sie für einen Wettbewerbsvorsprung Partnerschaften

Strategische Partnerschaften sind nach wie vor eine der schnellsten Möglichkeiten, um zu skalieren. Anstatt isoliert zu entwickeln, können Sie die Vorteile von Zahlungstools mit eingebetteter KI wie PayPal Agent Commerce nutzen, die bereits für Zahlungen optimiert sind und kontinuierlich aktualisiert werden. Dies hilft Ihnen, Ihre Time-to-Value zu beschleunigen und den rasanten Entwicklungen immer einen Schritt voraus zu bleiben, ohne dass Sie Ihre internen Ressourcen überstrapazieren.

So kann PayPal Sie unterstützen

KI und Predictive Analytics helfen deutschen Einzelhandelsunternehmen, Transaktionen in Chancen zur Bindung ihrer Kund:innen und Steigerung ihrer Umsätze zu verwandeln. Wer jetzt handelt, gibt das Tempo vor, erschließt Effizienzen und liefert die nahtlosen Erlebnisse, die die Kund:innen schon heute erwarten.

PayPal Open bringt eingebettete KI-Funktionen und Prognosetools direkt in seinem Zahlungsnetz mit und unterstützt dadurch Einzelhandelsunternehmen in Deutschland dabei, die Innovationen ohne zusätzliche Komplexität bei sich einzuführen. Vom stärkeren Betrugsschutz und der Sicherstellung der PSD2-/DSGVO-Compliance bis hin zur Unterstützung bei der Kostensenkung und Rationalisierung des Bezahlvorgangs: Das Agentic Commerce Toolkit von PayPal vereinfacht die Bereitstellung sicherer Omnichannel-Zahlungserlebnisse, die in einem risikoscheuen Einzelhandelsmarkt Vertrauen und Resilienz aufbauen.

Zusammengenommen sorgt dies für intelligentere Zahlungen und eine stärkere Performance über das gesamte Einzelhandels-Kaufenerlebnis hinweg.

Sie möchten KI in die Praxis umsetzen? Kontaktieren Sie uns und starten Sie gleich heute mit dem Aufbau eines intelligenten Retail-Zahlungserlebnisses.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf

www.paypal.de/retail

PayPal

This content is provided for informational purposes only.
You should always obtain independent business, tax, financial, and legal advice before making any business decision.

