

experts Erfolgskomponenten: Mit PayPal Flexibilität ermöglichen

Gegründet in 1962, ist expert eine deutschlandweite Handelsverbundgruppe, die auf Consumer Electronics, Informationstechnologie, Telekommunikation, Entertainment und Elektrohausgeräte spezialisiert ist.

expert erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2021/2022 rund 2,3 Mrd. EUR Umsatz. 199 eigenständige Gesellschafter betreiben 396 Fachgeschäfte und -märkte der Marke expert, die jeweils regional stark verankert sind.

Zudem lenkt die Zentrale in Hannover-Langenhagen 60 Standorte in Eigenregie.

Anfangs zögerlich, begann expert erst vor rund zehn Jahren mit dem Aufbau eines E-commerce-Bereiches. Heute ist klar, „ohne Onlinesichtbarkeit funktioniert auch ein stationäres Geschäft perspektivisch einfach nicht mehr, das Onlinegeschäft wird sich als sinnvolle Ergänzung zum stationären Handel etablieren“ so Marcus Willbold, Geschäftsbereichsleiter E-Commerce.

Wir sprachen mit Marcus Willbold und Jan-Albert Berg, den Verantwortlichen der E-Commerce-Abteilung bei expert, über Digitalisierung, aktuelle Kundenbedürfnisse und wie PayPal bei der Steigerung von Onlineverkäufen hilft.



Die Entwicklung des Unternehmens und die Bedeutung der Transformation

Den anfänglichen Bedenken zum Trotz wurde schnell deutlich, dass der Onlinehandel den Erfolg des stationären Handels in keiner Weise schadete, sondern für expert ausschließlich Zugewinn bedeutete. PayPal wickelt heute mehr als 70% der Onlineverkäufe ab.

Die dezentrale Aufstellung im Rahmen des expert-Parzellenrechts spiegelt expert auch online wider. War diese Lösung zunächst aus der Not heraus geboren, so stellte sie sich schnell als Differenzierungsmerkmal heraus: Für jeden Fachmarkt besteht eine individuelle Webseite, die an das eigenständige Warenwirtschaftssystem gekoppelt ist und damit standortspezifische Verfügbarkeitsübersicht ermöglicht.

Jan-Albert Berg, Abteilungsleiter E-Commerce, beschreibt das Format als explizit „nicht ‚nahtlos‘ oder ‚omni‘, sondern auf eine ‚hybride Kundschaft‘ ausgerichtet.“ Regionales Online-Marketing und die Option der Produkthanfrage und -reservierung im lokalen Markt, führt Kunden vom Bildschirm direkt zum Fachmarkt, wo die Belegschaft weiterhin die gewohnt kompetente Beratung der Fachberater*innen bietet.

70%+

aller online
Transaktionen werden
mit PayPal geleistet.*

148%

Anstieg des
durchschnittlichen
Warenkorbwerts
während der 0%
Kampagne, Mai 2022.*

*Hinweis: Daten basieren auf internen Daten von 2022. Die Ergebnisse sind möglicherweise nicht typisch und können je nach Unternehmen erheblich variieren. Fallstudie genehmigt für die Nutzung in Deutschland.



Zum Thema Finanzierung hat PayPal die Notwendigkeiten sehr schnell erkannt und sich mit den Angeboten Ratenzahlung und Zahlen nach 30 Tagen danach ausgerichtet.

Marcus Willbold
Geschäftsbereichsleiter
E-Commerce, expert





Für uns ist es einfach wichtig, bei diesen Themen einen Partner an der Seite zu haben, wo wir das Thema Forderungsausfälle abgesichert wissen und eine hohe Verlässlichkeit in Sachen Fraud Protection erwarten können.

Marcus Willbold

Geschäftsbereichsleiter
E-Commerce, expert

Der Wert der Reichweite

Das Angebot von Finanzierungsprodukten war expert aus dem stationären Handel langjährig bekannt. Wurde die zunehmende Popularität von Rechnungskauf und Ratenzahlung online zunächst insbesondere von neuen Anbietern im Markt beantwortet, so dämpfte deren Mangel an Reichweite die anfängliche Euphorie für expert schnell. „Am Ende des Tages scheitern neue Anbieter bis heute an ihrer zu geringen Reichweite,“ berichtet Marcus Willbold.

Es waren sowohl Kundenerwartung als auch die Einführung verschiedener Finanzierungsoptionen bei den Wettbewerbern von expert, die es für das Unternehmen zur „logischen Konsequenz [machten], zu sagen: Wir brauchen das, weil es im Markt üblich ist“, erläutert Marcus Willbold und beobachtet dabei, dass PayPal „die Notwendigkeiten sehr schnell erkannte und sich mit den Angeboten Ratenzahlung und Zahlen nach 30 Tagen danach ausgerichtet und so einen signifikanten Vorsprung erarbeitet“ hat.

Die Option, die Ratenzahlung durch eine 0%-Kampagne zu promoten, bedeutet für expert einen erheblichen „Boost, der den Warenkorb komplett verschiebt und seinen Wert bei so einer Aktion relativ schnell mehr als verdoppelt“, erklärt Marcus Willbold. Konkret hieß das für expert im Zeitraum der Maßnahme im Mai 2022 eine Steigerung um rund 148% - von 275 auf 682 EUR pro Einkauf.

Hinzu kommt, dass Kunden die Flexibilität der PayPal-Ratenzahlung auch über die 0%-Kampagne hinaus schätzen, was eine klare Verdeutlichung ihrer Wirksamkeit belegt. Lag der Anteil der PayPal Ratenzahlung im Vergleich des PayPal-Gesamtvolumens im April noch im (höheren) einstelligen Bereich, so verblieb er im Folgemonat der 0%-Kampagne bei rund 22%.

Neben der Relevanz für Umsatz und Kundenbedürfnisse ist das PayPal Finanzierungsangebot auch operativ attraktiv. Liquiditätsnachweise einzuholen oder Zahlungserinnerungen abzusetzen kann ein stationäres Team ggf. leisten, „aber online muss das Ding einfach durchflutschen, denn der Kunde braucht eine sofortige Bestätigung, ob eine Finanzierung möglich ist**“, unterstreicht Marcus Willbold. Zudem ist die Problematik Betrug und Sicherheit im hochpreisigen Elektroniksegment ein integraler Bestandteil der Erwägungen. „Für uns ist es einfach wichtig, bei diesen Themen einen Partner an der Seite zu haben, wo wir das Thema Forderungsausfälle abgesichert wissen und eine hohe Verlässlichkeit in Sachen Fraud Protection erwarten können“, fügt Marcus Willbold hinzu.

Das aktuelle Portfolio von PayPal an Produkten und Services bedient alle Bedürfnisse des Unternehmens und seiner Kundschaft, bestätigt Jan-Albert Berg abschließend. Rück- als auch vorausschauend ist für expert die Partnerschaft mit PayPal eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe, die für Jan-Albert Berg auch immer die Chance bietet, als Early Adopter aufzutreten. Marcus Willbold sieht zusätzlich großes Potential in Kooperationen im Bereich Marketing und weitere Finanzierungskampagnen sind als Katalysator zentrale Bestandteile der Performance Planung bei expert.

**Vorbehaltlich Kreditwürdigkeitsprüfung.

