



## Verbesserte PayPal-Integration, weniger Kaufabbrüche. Das ist die Erfolgsgeschichte der Bodyguard Apotheke.

**Die Bodyguard Apotheke ist ein Paradebeispiel für die Chancen, die das Onlineshopping bietet. Als Familienbetrieb mit 4 Filialen in Pforzheim beheimatet, konnte das Unternehmen durch den Online-Vertriebskanal auch überregional erfolgreich werden. Ein besonderer Service ist die schnelle Lieferzeit und der kostenlose Versand ab 25 Euro in Deutschland und Österreich.**

### **Was hat Sie dazu bewegt, als Apotheke den Online Markt zu erobern?**

Wir wollten mit einem neuen Kanal den Umsatz steigern, denn viele Kunden wandern ab und immer mehr kaufen von Haus aus online ein. Außerdem kann man den großen Apotheken gegenüber sonst gar nicht konkurrenzfähig bleiben.

### **Was waren die Beweggründe, PayPal in Ihrem Online Shop zu integrieren?**

Die Nachfrage war einfach da, denn viele unserer Kunden nutzen PayPal als bevorzugte Bezahlmethode. Außerdem spielen die hohe Bekanntheit von PayPal und die Sicherheit für Käufer und Verkäufer eine wichtige Rolle.

### **Wie wichtig ist der Bezahlservice PayPal im Kontext Ihres Geschäftserfolges?**

PayPal bringt unschlagbare Vorteile mit sich. Neben der internationalen Sicherheit schätzen wir besonders den zügigen Geldfluss. Fast zeitgleich mit dem bezahlten Produkt bekommen wir eine Bestätigung und können das Produkt auf den Weg schicken. Das ist deshalb auch wichtig, weil eine schnelle Lieferung für unsere Kunden das A und O ist.

### **Waren die Tipps zur verbesserten Integration von PayPal hilfreich und welche Auswirkungen hatten sie?**

Sehr hilfreich und gut erklärt. Vieles hätten wir gar nicht gewusst. Zum Beispiel war unser Express-Button falsch

integriert, jetzt funktioniert's reibungslos. Insgesamt haben wir jetzt weniger Kaufabbrüche und konnten eine Umsatzsteigerung von 35 % verzeichnen.

### **Welche Beweggründe gab es für Sie, auch in Ihrem mobilen Shop und Ihrer App den Express Shortcut zu integrieren?**

Der Markt verlangt es, denn immer mehr Kunden kaufen mit mobilen Endgeräten ein, davon 15 % übers Smartphone. Und hier ist der Button unverzichtbar. Außerdem war PayPal Express bei Shopgate direkt mit integriert.

### **Wie empfinden Sie die Zusammenarbeit mit PayPal?**

Fantastisch, durch einen persönlichen Ansprechpartner kann man Probleme schnell lösen. Der Kontakt ist partnerschaftlich und auf Augenhöhe – man hat nie das Gefühl, dass man ein kleiner Händler ist, der mit einem großen Konzern spricht.

### **Haben Sie Feedback von Ihren Kunden zur Kauf und Bezahlerfahrung erhalten? Wenn ja, welches?**

Nein, in diesem Fall gilt ja aber auch, wenn es kein Feedback gibt, hat alles reibungslos funktioniert.

**Die Bodyguard Apotheke wird auch in Zukunft am Puls der Zeit bleiben, um ihren Kunden immer den bestmöglichen Onlinekauf zu ermöglichen. Hierfür nutzt Sie neueste Standards und lässt sich von PayPal unterstützen.**

„Vor der PayPal-Optimierung hätten wir gar nicht gewusst, dass unser Express-Button falsch integriert ist.  
Insgesamt verzeichnen wir jetzt 35 % mehr Umsatz.“



## Verbesserte PayPal-Integration, weniger Kaufabbrüche. Das ist die Erfolgsgeschichte von Demmelhuber.

**Demmelhuber verkauft Produkte rund um Haus, Garten und Freizeit – und das äußerst erfolgreich. 1993 mit einem Ladengeschäft begonnen, macht der Onlinehandel heute den größten Vertriebskanal aus und ist somit essenziell für steigende Umsätze. Demmelhuber betreut Onlinekunden bei Fachverkäufen telefonisch und bietet auch ansonsten höchsten Service, wie die Geld-zurück-Garantie von 100 Tagen oder längere Garantiezeiten.**

### **Was waren die Beweggründe, PayPal in Ihrem Online Shop zu integrieren?**

Wir waren an einer schnellen und unkomplizierten Zahlungsabwicklung interessiert. Auch wenn kein persönlicher Kontakt zum Kunden besteht, möchte Demmelhuber professionellen und einfachen Service bieten, stetige Prozessoptimierung und einen geringen Arbeitsaufwand.

### **Wie wichtig ist der Bezahlservice PayPal im Kontext Ihres Geschäftserfolges?**

PayPal ist der wichtigste Bezahlservice und mit ausschlaggebend für den Geschäftserfolg. Mit PayPal sind wir in der Lage ein extrem hohes Verkaufsvolumen reibungslos abzubilden. Hierbei ist die schnelle Abwicklung entscheidend, Bestellung und Warenausgang gehen so in nur wenigen Minuten.

### **Waren die Tipps zur verbesserten Integration von PayPal hilfreich und welche Auswirkungen hatten sie?**

Ja, auf jeden Fall, wir bekamen konkrete Umsetzungsempfehlungen, was es uns sehr leicht gemacht hat. Nach der verbesserten Integration hatten wir weniger Abbrüche im Warenkorb, das heißt unsere Conversion Rate hat sich verbessert.

### **Wie empfinden Sie die Zusammenarbeit mit PayPal?**

Die Zusammenarbeit ist sehr partnerschaftlich. Anfragen werden schnell bearbeitet und geklärt. Was auch sehr wichtig ist, Kundenanfragen mit Endkunden werden schnell gelöst, PayPal unterstützt uns hier sehr gut.

### **Haben Sie Feedback von Ihren Kunden zur Kauf- und Bezahlerfahrung erhalten? Wenn ja, welches?**

Das beste Feedback ist, wenn wir bei PayPal-Zahlungen kein Feedback erhalten, denn dann läuft alles problemlos.

### **Wo bietet Ihnen PayPal im internationalen Handel Vorteile bzw. Unterstützung?**

Mit PayPal kommt Internationalisierung sofort mit. In jedem beliebigen Land und jeder Währung kann man Geld empfangen und abwickeln – und das auch noch in wenigen Sekunden.

**Für Demmelhuber ist der Weg noch nicht zu Ende. Zur Zeit arbeitet das erfolgreiche Unternehmen an der Optimierung der Website für Kunden, die mit mobilen Endgeräten shoppen, denn die werden immer mehr.**

„Durch die verbesserte Integration sind unsere Kaufabbrüche deutlich zurückgegangen – schön, dass PayPal es uns so einfach gemacht hat.“

Dirk Kommol, Geschäftsführer Demmelhuber Holz & Raum Vertriebs GmbH