



Kunde: babymarkt.de **Branche:** Baby- und Kinderausstattung
Region: Deutschland **Klarna-Lösung:** Klarna Checkout

babymarkt.de steigert mit Klarna seinen Warenkorbwert um 10 %.

Wenn der Nachwuchs ins Haus steht, sind jede Menge Anschaffungen zu erledigen – gerade in den ersten Monaten und Jahren, wenn sich die Kleinen rasant entwickeln. Auf der Suche nach der passenden Baby- und Kinderausstattung können werdende Eltern europaweit auf babymarkt.de zählen. Der führende Online-Fachhändler für Baby- und Kinderbedarf bietet das größte Sortiment mit über 100.000 Artikeln zu familienfreundlichen Preisen an und will das Einkaufserlebnis für seine Kunden von Grund auf neu definieren – insbesondere, wenn es um einen komfortablen Bestell- und Bezahlprozess geht.

„Durch unsere effiziente Zusammenarbeit mit Klarna haben wir in nur drei Monaten unseren Checkout optimiert. Seitdem können wir viele Zahlarten bei minimiertem Aufwand anbieten – vom Rechnungskauf, einer der beliebtesten Bezahlmethoden in Deutschland, bis hin zum Ratenkauf, der vor allem bei größeren Anschaffungen gern gesehen ist. So erhöhen wir zugleich Kundenorientierung und durchschnittlichen Warenkorbwert – eine klassische Win-Win Situation.“

– Bastian Siebers, Geschäftsführer der babymarkt.de GmbH

Herausforderungen.

Als einer der wachstumsstärksten Shops im E-Commerce sah sich der Online-Versandhandel babymarkt.de mit einer besonderen Herausforderung konfrontiert: Wie kann der Shop das enorme Wachstum weiter vorantreiben? Ein mögliches Hindernis war schnell identifiziert: der Bestell- und Bezahlprozess. Die beliebte Bezahlmethode „Rechnungskauf“ sowie einige weitere gängige Zahlungsverfahren standen bereits zur Verfügung. Darüber hinaus gab es jedoch Optimierungspotential. Mehr Zahlarten und ein verbessertes Nutzungserlebnis sollten nicht nur Neukunden anziehen, sondern auch Kaufabbrüche vermeiden und so unter dem Strich für mehr Umsatz sorgen. Dafür mussten hohe Erwartungen erfüllt werden: An oberster Stelle standen eine intuitive und einfache Bedienung, die sowohl Desktop-basiert als auch mobil schnell und reibungslos zum Kaufabschluss führt.

Lösung.

Auf der Suche nach einem Anbieter, der das gewünschte Portfolio an Bezahlmethoden und Know-how in der Optimierung der Customer Journey mitbringt, fiel die Entscheidung schnell auf Klarna. Mit der „smoothen“ Komplettlösung „Klarna Checkout“ ermöglicht es Klarna seinen Kunden, die beliebtesten Bezahlmethoden des jeweiligen Markts mit nur einer Integration für alle Endgeräte anzubieten. Neben Klarnas eigenen Zahlungsarten – Sofortüberweisung, Lastschrift, Rechnungs- und Ratenkauf – beinhaltet das auch Verfahren anderer Anbieter wie Visa oder Mastercard.

Einen ersten Testdurchlauf führte der Online-Fachhändler im österreichischen Markt mit baby-markt.at durch. Direkt im Anschluss an den reibungslosen Roll-out in Deutschland wurden die vorhandenen Klarna Checkouts in den Online-Shops der anderen Märkte überarbeitet. Zusätzlich stellte Klarna babymarkt.de Experten zur Seite, die einen optimalen After-Sales-Service ermöglichten. Innerhalb von nur drei Monaten konnte babymarkt.de so seinen Online-Shop mit Klarnas Komplettlösung deutlich optimieren.

Ergebnisse.

Durch die Einführung von Klarna Checkout konnte babymarkt.de seinen Bestell- und Bezahlprozess verschlanken sowie Usability und Customer Journey verbessern, was sich positiv auf Warenkorbwert, Conversion und Kundenzufriedenheit auswirkt. So ist der Warenkorbwert von babymarkt.de seit Einführung der Zusammenarbeit mit Klarna um rund 10 % gestiegen und die Abbruchquote um 5 % gesunken. Zudem konnte der Kundenservice deutlich entlastet werden, denn alle Anfragen rund um Zahlungen und Gutschriften bearbeitet Klarna direkt selbst.

Zum Klarna Checkout gehört auch eine Prefill-Funktion, die Nutzer wiedererkennt und auf Wunsch sämtliche Daten in den Bestellformularen automatisch ausfüllt. Dadurch wird der Bezahlprozess stark verkürzt; auf im Idealfall nur noch einen Klick – und das zeigt Wirkung: babymarkt.de-Kunden ohne Prefill-Funktion haben eine Wahrscheinlichkeit von 41 % den Kauf abzuschließen, bei Kunden mit Autovervollständigung sind es 61 %. Damit erhöht die Prefill-Option die Wahrscheinlichkeit für einen Kaufabschluss um bis zu 50 %.

Gemeinsam wollen babymarkt.de und Klarna weitere Potenziale identifizieren, um die Bezahlmethoden auch in Zukunft weiter zu optimieren und diese personalisiert auf die Kunden zuzuschneiden.

6,5 Gründe, Klarna zu wählen.

1. Komplettlösung um einen optimalen Bestell- und Bezahlprozess anzubieten
 2. Geringeres Service-Aufkommen durch Klarnas 24/7 Kundenservice
 3. Deutlich schnellerer Kaufabschluss für Endkunden
 4. Steigerung der Konversionsrate
 5. Erhöhter durchschnittlicher Warenkorbwert
 6. Intuitive Nutzerführung auch über den „Kauf-Button“ hinaus
- 6,5. Einfach smooth