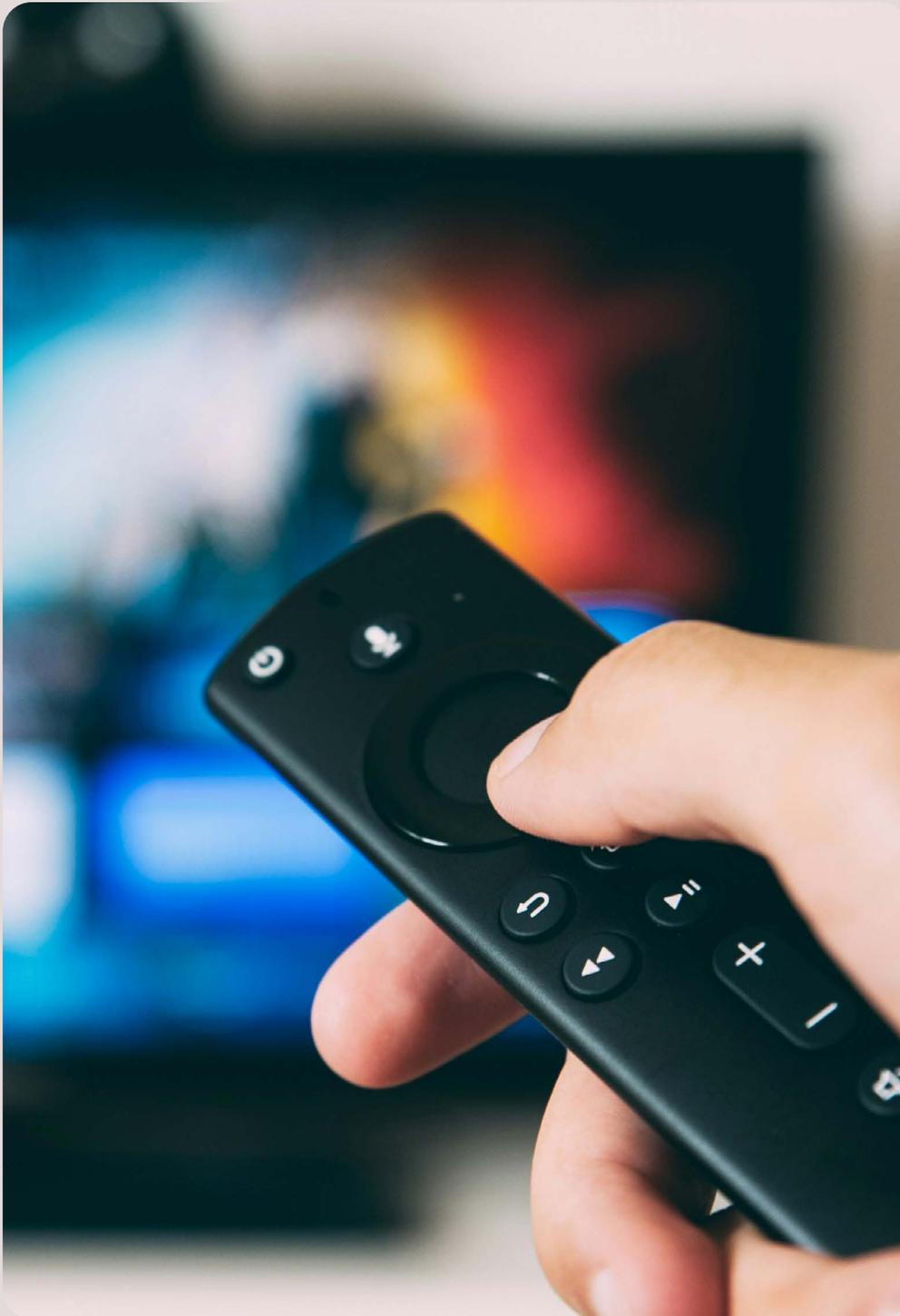


GK AIR Personalization bei 1-2-3.tv

Omnichannel- Personalisierung – live und in Farbe



Über 1-2-3.tv

1-2-3.tv ist das erste Omnichannel-Auktionshaus in Deutschland. Seit seinem Sendestart 2004 hat sich das Unternehmen mit über einer Million Kunden heute auf Platz drei im deutschen Tele-shopping-Markt etabliert.

Das Erfolgsrezept: spannende Auktionen verbunden mit traditionellem Homeshopping. Zusätzlich zu den Live-Auktionen bietet 1-2-3.tv alle Produkte zum Festpreis im Internet an. Die Kunden können so über TV, Onlineshop und Mobile-App verschiedene Touchpoints nutzen und aus einem vielfältigen Sortiment wählen.

Herausforderung

Steigerung der Empfehlungsqualität und Conversion Rate im Call Center

Steigerung der Relevanz des Newsletters sowie Anhebung der Öffnungs- und Konversionsrate

Lösung

Umsetzung einer konsequenten Kundenorientierung

Automatisierte Auslieferung von Produktempfehlungen auf unterschiedlichen Kanälen

Echtzeit-Analyse der Nutzerinteressen sowie Einbezug historischer Daten zur Empfehlungsbe-rechnung

Schnelle Implementierung durch Verwendung bereits genutzter Module und vorhandener Daten

Ganzheitliche, personalisierte Kundenansprache in Shop, Newsletter und Call Center

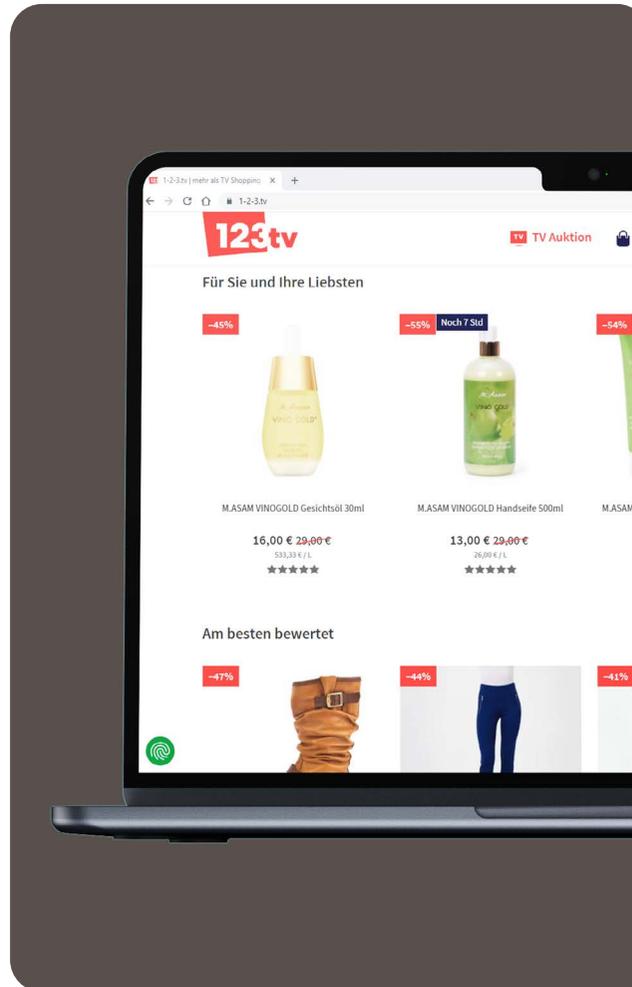
Höhere Empfehlungsqualität über alle Kanäle

Steigerung der Conversion Rate um 5%

Overview

Overview

Um für seine Kunden eine Echtzeit-Personalisierung auf allen Kanälen umzusetzen, nutzt der Live-Shopping-Spezialist nach erfolgreicher Implementierung von GK AIR Personalization in die Onlineshop-Umgebung nun auch im Call Center und Newsletter intelligente und personalisierte Produktempfehlungen. So wird maximale Relevanz für den Kunden mit höchster wirtschaftlicher Effektivität für 1-2-3.tv verbunden.



„GK AIR Personalization bietet die perfekte Basis zur erfolgreichen Umsetzung unserer ganzheitlichen Personalisierungsstrategie in allen Vertriebskanälen.“

Manuel Marchese,
Executive Vice President Digital Transformation
bei Technology & BI bei 1-2-3.tv

Solution

Solution

Die Herausforderung

Konsequente Kundenorientierung und Innovativität sind wichtige Maximen für 1-2-3.tv. Nachdem bereits 2009 der Onlineshop des Omnichannel-Auktionshauses erfolgreich mit personalisierten Empfehlungen optimiert wurde, sollten diese nun auch im Call Center sowie im Newsletter eingesetzt werden, um eine individuelle Kundenansprache auf möglichst vielen Kanälen zu realisieren. Im Call Center sollte so eine bessere Conversion Rate und Empfehlungsqualität erreicht werden. Für den Newsletter war es das Ziel, die Relevanz für den einzelnen Empfänger zu steigern sowie die Öffnungszahlen und Conversion Rates zu erhöhen.

Die Lösung

GK AIR Personalization bietet für diese Herausforderungen die ideale Kombination an Lösungsansätzen. Durch ihren modularen Aufbau ist es möglich, eine Personalisierung von Angeboten über nahezu jeden Kundeninteraktionskanal zu erreichen. GK AIR sammelt die Verhaltensdaten der Kunden u.a. im Shop und berechnet daraus in Echtzeit persönliche Empfehlungen mit hoher Relevanz. Dabei werden sowohl aktuelle Verhaltensdaten als auch, sofern vorhanden, historische Transaktionsdaten herangezogen. So erfolgt beispielsweise live im TV-Bereich des Onlineshops passend zur jeweiligen Auktion und unter Berücksichtigung des aktuellen Klickverhaltens die Ausspielung von Produktempfehlungen.

Die Generierung von Empfehlungen im Call Center von 1-2-3.tv erfolgte bislang statisch, d.h. sie wurden nicht individualisiert. Mit GK AIR Personalization werden nun bei telefonischen Bestellungen Kaufdaten aus TV-Bestellungen und aus dem Onlineshop automatisch und in Echtzeit mit einbezogen. Das Ergebnis sind Produktempfehlungen, die direkt auf den jeweiligen Besteller bzw. Kunden zugeschnitten sind. Um auch die Newsletter von 1-2-3.tv zu personalisieren, wurde das Add-On Newsletter in die Shop- und Software-Umgebung integriert.

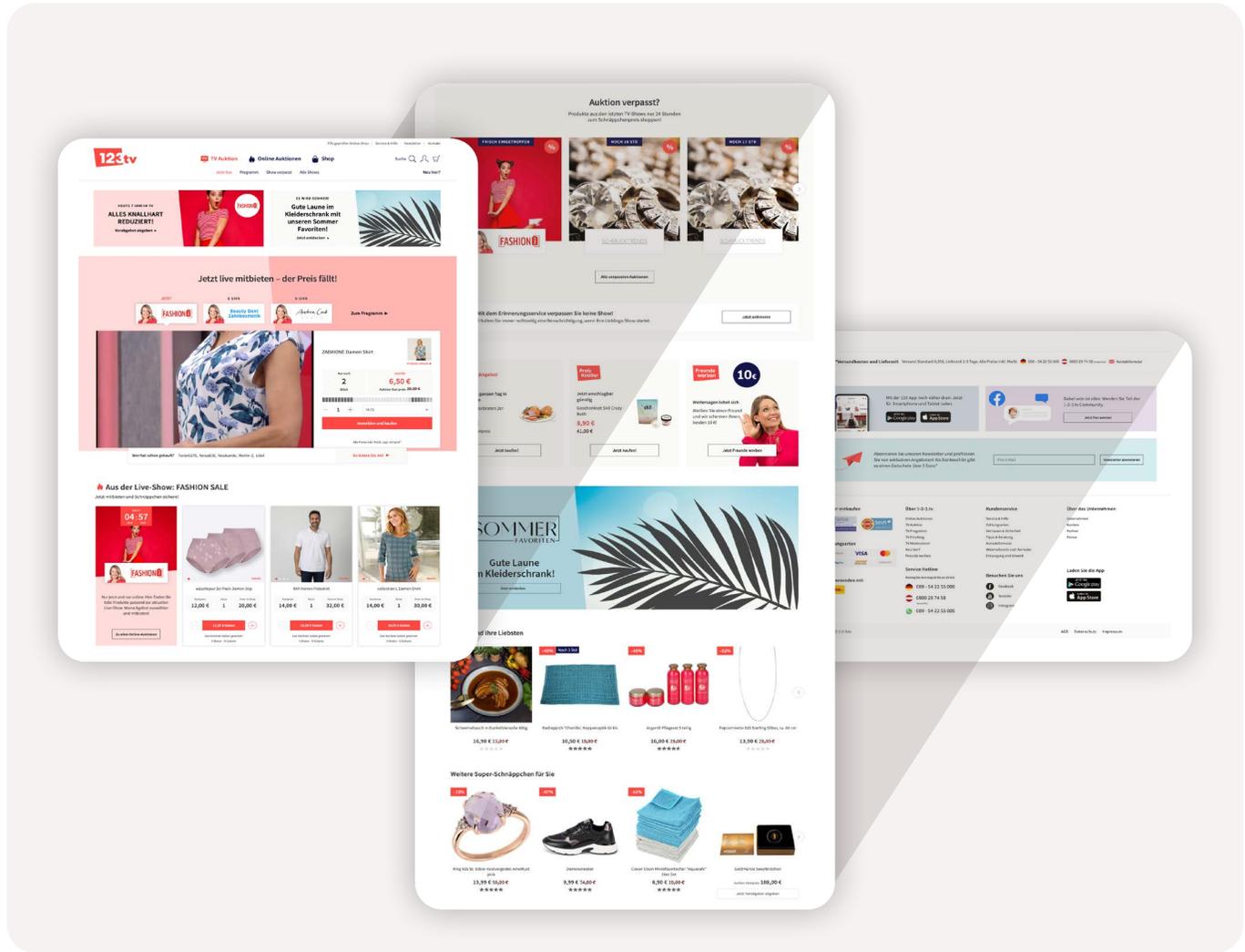
Solution



Das Add-On Newsletter generiert automatisch für jeden einzelnen Newsletter-Empfänger individuelle Inhalte (Produktempfehlungen, Banner, Content etc.), die erst beim Öffnen der Mail in Echtzeit ausgespielt werden. Dies garantiert höchste Aktualität in Bezug auf Lagerbestand und Kundeninteresse. Zusätzlich kann mit dem Modul auch das Verhalten der Kunden im Newsletter getrackt und ausgewertet werden. Basis der Empfehlungsberechnung sind auch hier das Surf- und Kaufverhalten im Onlineshop, Informationen aus bisherigen TV-Bestellungen sowie das Klickverhalten im elektronischen Newsletter.

Das Ergebnis

Mit dem Einsatz der GK AIR Personalization in Onlineshop, Newsletter und Call Center profitiert das Auktionshaus von einer ganzheitlichen, personalisierten Kundenansprache. Mit dem Einsatz von personalisierten Empfehlungen im Call Center wurde die Empfehlungsqualität entscheidend verbessert und eine Conversion Rate von 5% erreicht. Für den Newsletter werden ähnliche Ergebnisse erwartet. Dank seines umfangreichen Omnichannel-Vertriebs-Knowhows und dem Einsatz der GK AIR Personalization ist 1-2-3.tv bestens gerüstet für die Zukunft des medialen Shoppings.



GK Software SE

Waldstraße 7

08261 Schöneck

Germany

P +49 37464 84 - 0

F +49 37464 84 - 15

info@gk-software.com

www.gk-software.com



© 2025 GK Software SE or a GK Software affiliate company. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of GK Software SE. The information contained herein may be changed without prior notice.

Some software products marketed by GK Software SE and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.

These materials are provided by GK Software SE and its affiliated companies ("GK Software Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and GK Software Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for GK Software Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

GK Software and other GK Software products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of GK Software SE in Germany and other countries.