



GK AIR Personalization bei Kärcher

Intelligente Echtzeit- Personalisierung im B2C- und B2B-Segment



Quick Facts

Quickfacts

Über Kärcher

Die Alfred Kärcher SE & Co. KG umfasst 160 Firmen in 82 Ländern und beschäftigt rund 16.000 Mitarbeitende. Das Familienunternehmen ist weltweit führender Anbieter von effizienten, ressourcenschonenden Reinigungssystemen im B2C- und B2B-Segment. Die Kärcher-Gruppe betreibt dabei über 50 landespezifische B2C Onlineshops rund um den Globus.

Herausforderung

Qualitative Verbesserung der personalisierten Inhalte, Erhöhung der Anzahl der Warenkörbe sowie des jeweiligen Warenkorbwertes

Automatisierung von Prozessen durch die automatische Ausspielung von personalisierten Inhalten

Lösung

Automatisierte und individuelle Echtzeit-Empfehlungen

Förderung von Up- und Cross-Selling durch personalisierte Empfehlungen

Erhöhung der Anzahl der Warenkörbe sowie des mittleren Warenkorbwertes

Personalisierte Kundenansprache im B2C- und B2B-Segment

Die Alfred Kärcher SE & Co. KG ist Hersteller und Händler von Reinigungsgeräten und -systemen mit Sitz in Winnenden (Deutschland). Ob Hofeinfahrt, Fabrikhalle oder Denkmalrestauration – mit den leistungsstarken Reinigungsprodukten des international agierenden Familienunternehmens bewältigen Privat- und Geschäftskunden alltägliche und außergewöhnliche Reinigungsaufgaben.

Mit seinen über 50 Onlineshops erreicht Kärcher Privat- und Geschäftskunden weltweit. Um ihnen auch online eine optimale Beratungskompetenz zu bieten und der eigenen strategischen Ausrichtung gerecht zu werden, integrierte das Unternehmen im Jahr 2022 die KI-basierte Personalisierungslösung GK AIR Personalization im tschechischen Kärcher-Onlineshop.

Nach dem Livegang dieses ersten Onlineshops rollte Kärcher die Personalisierungslösung bis Mitte 2023 auf insgesamt 39 Ländershops aus.

Automatisierung und Qualität im Fokus

Ziel war es, die Personalisierung stärker datengetrieben umzusetzen. Der Einsatz der KI-Lösung sollte die manuelle Pflege der personalisierten Bereiche auf den Webseiten ersetzen. Intelligente Produktempfehlungen, die genau auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind, sollten das Online-Einkaufserlebnis verbessern und so die Kundenzufriedenheit positiv beeinflussen.

„GK AIR Personalization bedient die individuellen Interessen unserer Kunden in optimaler Weise und verbessert das Online-Shopping-Erlebnis durch wichtige Features.“

Thomas Strack,
Senior Online Marketing Specialist bei Kärcher

Solution

Solution

Optimale Beratung im Onlinegeschäft

Das GK AIR-Projektteam entwickelte gemeinsam mit Kärcher eine Blaupause für den optimal personalisierten Kärcher Onlineshop. In der Konzeptions- und Umsetzungsphase wurden die Prozesse generalisiert und viele Details optimiert – von der Auswahl der passenden Produktempfehlungstypen bis hin zur Platzierung auf den verschiedenen Seiten der Webseite, beispielsweise auf der Homepage, im Warenkorb, auf der 404-Seite oder im Rahmen der Suchfunktion. Auf der Produktdetailseite werden beispielsweise zu jedem Gerät auch das passende Zubehör und Reinigungsmittel empfohlen.

Roll-Out in 39 Ländershops

Kärcher legt Wert darauf, im Onlineshop den unterschiedlichen Bedürfnissen seiner B2C- und B2B-Kunden gerecht zu werden, die Empfehlungslogiken sind auf beide Zielgruppen abgestimmt.

Mit diesem personalisierten Mustershop konnte Kärcher die Personalisierungslösung komplett eigenständig für weitere Ländershops ausrollen. Dabei ging Kärcher sehr strukturiert vor. Mittlerweile profitieren Online-Kunden in 39 verschiedenen Ländershops von individuellen Produktempfehlungen. Die einzelnen Ländershops sind vier Großregionen zugeordnet, um auf eine optimal große statistische Masse für die Empfehlungsbeurteilung zugreifen zu können.

Relevanz in Echtzeit

Ob der passende Hochdruckreiniger, das richtige Gartengerät oder die Auswahl eines Bewässerungssystems, das zu den Interessen des jeweiligen Shopbesuchers passt – GK AIR Personalization agiert für Kärcher als digitaler Verkaufsberater in den Onlineshops.

Dabei analysiert die KI-Lösung die Interessen der Kunden auf Basis aktueller Verhaltensdaten sowie unter Einbeziehung historischer Transaktionsdaten und lernt in Echtzeit aus den Kundeninteraktionen. Die selbstlernenden Algorithmen sorgen dabei für höchste Empfehlungsqualität, da sie sich in Echtzeit an das Verhalten der Kunden anpassen.

„Den Kunden mit relevanten Inhalten begeistern gilt als Schlüsselfaktor im E-Commerce. Das automatisierte Ausspielen von Empfehlungen und die damit verbundenen schlanken Prozesse sorgen für einen reibungslosen Ablauf im täglichen Geschäft.“

Thomas Strack,
Senior Online Marketing Specialist bei Kärcher

Automatisierte Prozesse sorgen für Zeitersparnis

Die einfache Implementierung der KI-Lösung und das unkomplizierte Onboarding ermöglichten einen reibungslosen Start in die tägliche Arbeit mit dem KI-Tool. „Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen GK AIR Personalization hochmotiviert und freuen sich über Zeitersparnisse im Arbeitsablauf“, so Thomas Strack. Mit der Nutzung der KI-Software im täglichen Geschäft stieg auch das Verständnis bezüglich der Möglichkeiten von GK AIR Personalization. Daraus ergaben sich wieder neue Optimierungsoptionen in der Gestaltung der personalisierten Flächen sowie kleine Anpassungen bspw. in der Datenlieferung, um noch effizienter zu arbeiten. „Wir stimmen uns in regelmäßigen Calls zu möglichen neuen Schritten mit dem GK AIR-Projektteam ab. Durch die sehr gute Zusammenarbeit und die professionelle Unterstützung fühlen wir uns in unserer Personalisierungsstrategie jederzeit optimal beraten“, fasst Thomas Strack zusammen.

Über GK AIR Personalization

GK AIR Personalization personalisiert das Einkaufserlebnis über alle Verkaufskanäle hinweg und bietet eine nahtlose Customer Experience. Die KI-Lösung analysiert Kundeninteressen auf Basis aktueller Verhaltensdaten und unter Einbeziehung historischer Transaktionsdaten. Für höchste Empfehlungsqualität sorgen selbstlernende Algorithmen, die sich in Echtzeit an das Kundenverhalten anpassen. So realisieren Händler an jedem Kundenkontaktpunkt personalisierte Inhalte, die 1:1 auf die aktuellen Kundenbedürfnisse zugeschnitten sind und steigern so Einkaufsfrequenz und Umsatz.

Mehr Informationen unter:

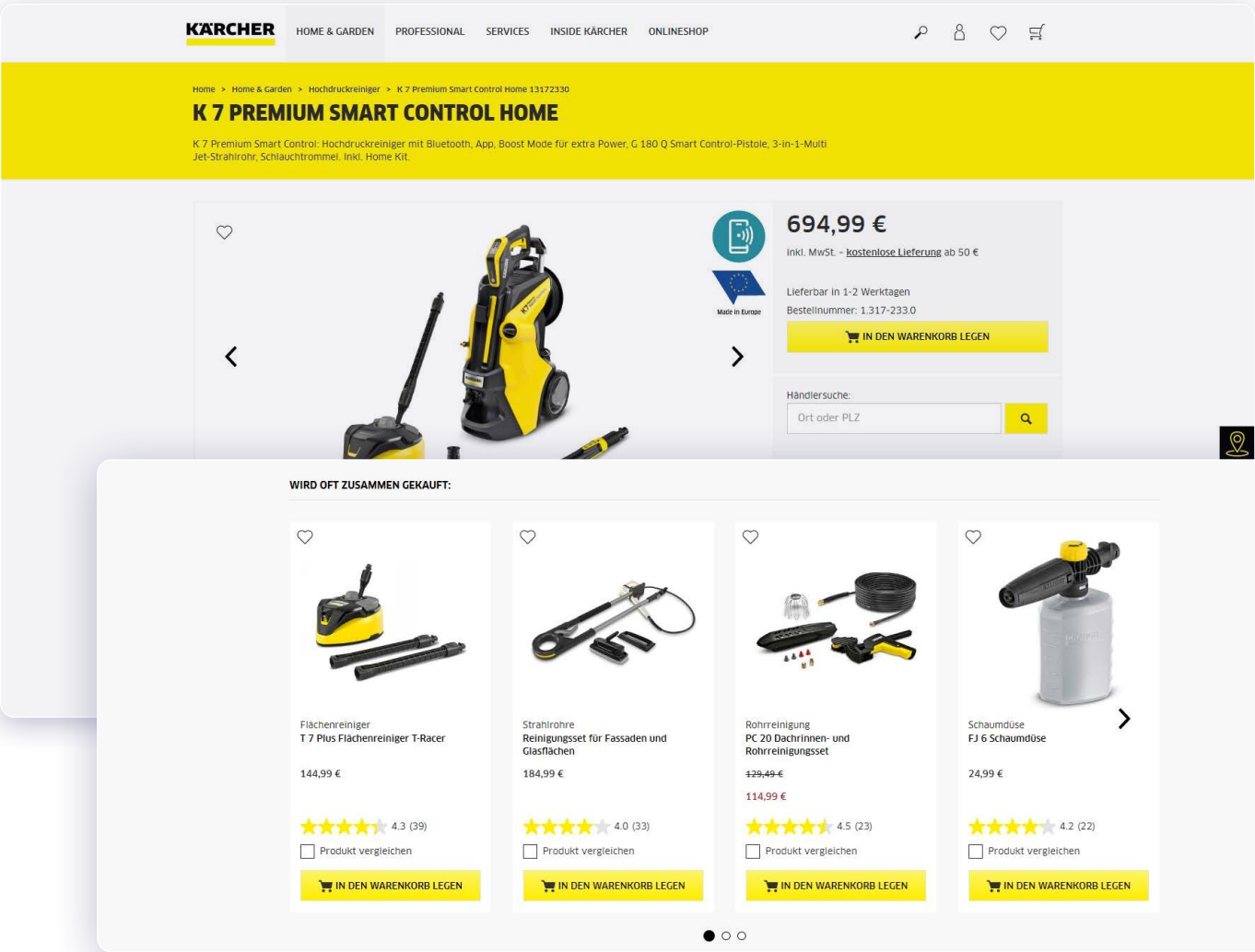
<https://www.gk-software.com/us/solutions/gk-air-personalization>

Höhere Zahl an Warenkörben und gesteigerter Warenkorbwert

Nicht nur die schlankeren Prozesse in der personalisierten Kundenansprache überzeugen Kärcher.

Durch die Qualität der personalisierten Inhalte trifft Kärcher die Interessen seiner Kundinnen und Kunden punktgenau und konnte so den durchschnittlichen Warenkorbwert sowie die Anzahl der Warenkörbe deutlich steigern.

Mit der direkten Verbesserung zum Status Quo hat sich Kärcher für die Anbindung weiterer Kundenkanäle entschieden. So befinden sich GK AIR und Kärcher derzeit in der Konzeptions- und Vorbereitungsphase für die Integration der Personalisierungslösung in den Kärcher-Newsletter für alle Ländermandanten.



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.