GK AIR Personalization bei FALKE

Erstklassige Empfehlungen für erstklassige Produkte

Quick Facts

Über FALKE

Internationaler Modehändler mit 3.119 Mitarbeitenden

FALKE Produkte sind auf fünf Kontinenten in über 60 Ländern verfügbar

Beide Marken des Modehauses FALKE und Burlington sind im stationären Handel und im Onlinehandel aktiv

Herausforderung

Integration einer smarten, Omnichannel-fähigen Personalisierungslösung in den gelaunchten Onlinehops

Reduzieren der Arbeitsaufwände für Onlineshop und Newsletter durch Automatisierung

Personalisierung als Kundenbindungsinstrument: Jeder Kunde soll relevante Produktempfehlungen zur richtigen Zeit, am richtigen Ort erhalten

Positive Entwicklung von Umsatz und Warenkorbwert

Lösung

Automatisiertes Ausspielen von personalisierten Inhalten in den Onlineshops und Newslettern

Individuelle Produktempfehlungen sorgen für Umsatzsteigerungen

Geringerer manueller Aufwand für die Steuerung der personalisierten Inhalte

Overview

Seit 1895 steht das Familienunternehmen FALKE für modische Bekleidung aus hochwertigen Materialien, die mit handwerklicher Perfektion und Liebe zum Detail verarbeitet werden. Das Sortiment umfasst Textilien in den Kategorien Strümpfe & Socken, Sport, Unterwäsche und Bekleidung.

FALKE betreibt derzeit über 100 Shop-in-Shop-Systeme und Flagship-Stores weltweit. Insgesamt werden die FALKE-Produkte in mehr als 60 Ländern vertrieben. Online ist FALKE mit 13 Ländershops präsent, beispielsweise für Deutschland, Spanien, das Vereinigte Königreich und in den USA. Seit 2008 gehört auch die Bekleidungsmarke Burlington zum Unternehmen, die mit elf eigenen Onlineshops und einer Filiale in Düsseldorf am Markt präsent ist.

Im Jahr 2020 führte der Modehändler einen internationalen Shop-Relaunch durch und evaluierte im Zuge dessen auch den Einsatz einer Personalisierungslösung.

Kundenzufriedenheit als entscheidendes Kriterium

Für FALKE war bei der Entscheidung wichtig, dass die Personalisierungslösung Omnichannel-fähig ist – eine individuelle Ansprache sollte im Onlineshop, im Newsletter und perspektivisch auch in der Filiale, möglich sein.

Darüber hinaus war FALKE der Mehrwert der Personalisierungslösung für seine Kundinnen und Kunden wichtig: Wirklich relevante Inhalte, die zur richtigen Zeit und über den richtigen Kanal, ausgespielt werden und zum Kauf animieren, waren dabei die Vorgabe. Zufriedene Kundinnen und Kunden haben den größten Einfluss auf den Erfolg eines Unternehmens – die personalisierte Kundenansprache soll sich auch in der Umsatzentwicklung widerspiegeln. Ein weiteres Kriterium für das FALKE-Team war ein geringer administrativer Aufwand bei gleichzeitig großem Entscheidungsspielraum, z.B. bei der Auswahl der Empfehlungsarten.

In einem mehrmonatigen A/B-Test Ende 2020 konnte sich die KI-Lösung GK AIR Personalization gegen eine andere Wettbewerbslösung durchsetzen. Seitdem begleitet GK AIR den Modehändler FALKE bei der Implementierung und Optimierung von personalisierten Angeboten.

Solution

Roll-Out über 26 Ländershops und zugehörige Newsletter

Die Integration von GK AIR Personalization in den deutschen FALKE-Onlineshop sowie in die Ländershops für Österreich, die Schweiz, Frankreich, die Niederlande und Großbritannien erfolgte im Frühjahr 2021. Aufgrund der positiven Kennzahlen und der verbesserten User Experience in diesen Onlineshops, entschied sich das Unternehmen, personalisierte Flächen in weiteren Ländershops zu integrieren. Im Mai 2022 führte das GK AIR Team daher den Rollout für die Onlineshops weiterer Ländermandanten durch. Anschließend erfolgte die sukzessive Integration der Personalisierungslösung in die Ländershops der Marke Burlington.

Für den Modehändler ist der Newsletter ein wichtiges Instrument in der Kundenkommunikation. Im Oktober 2022 wurde der erste FALKE-Newsletter mit personalisierten Empfehlungen, abgestimmt auf die Interessen des jeweiligen Empfängers, versendet. Nach und nach erfolgte die Integration von GK AIR Personalization auch hier in die verschiedenen Länder-Newsletter.

Zusätzlich wurde für FALKE und Burlington jeweils ein Referenzmandant angelegt, der viele kleine englischsprachige Mandanten zusammenfasst für eine effizientere Gestaltung der personalisierten Newsletter mit weniger Arbeitsaufwand für die Mitarbeitenden bei FALKE. Durch die Synchronisation der Konfiguration können die Newsletter-Verantwortlichen über den Referenzmandanten eine Anpassung für alle gewünschten Länder-Newsletter gleichzeitig vornehmen.

„Wir schätzen die kompetente Projektbegleitung seitens GK AIR von Beginn an. Die Integration der Personalisierungslösung lief professionell und in enger Abstimmung der Projektteams.“

Alina Erpenbach, Team Lead CRM Communication bei FALKE KGaA

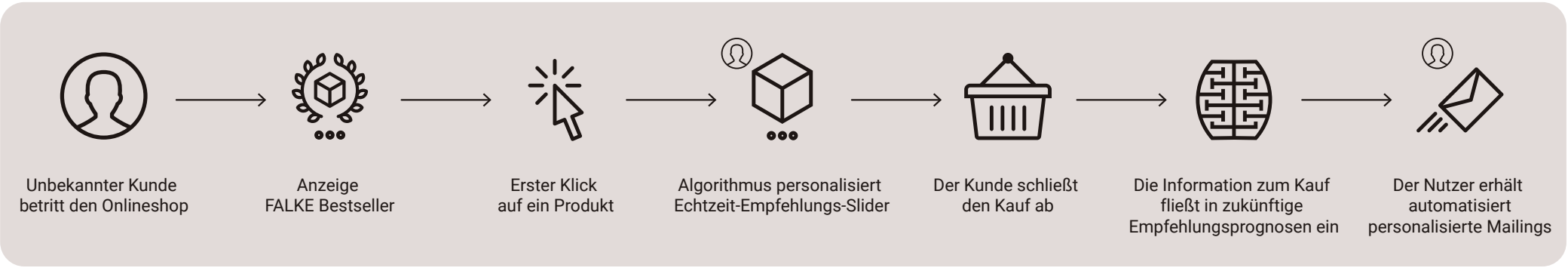
Echtzeit-Personalisierung ab dem ersten Klick

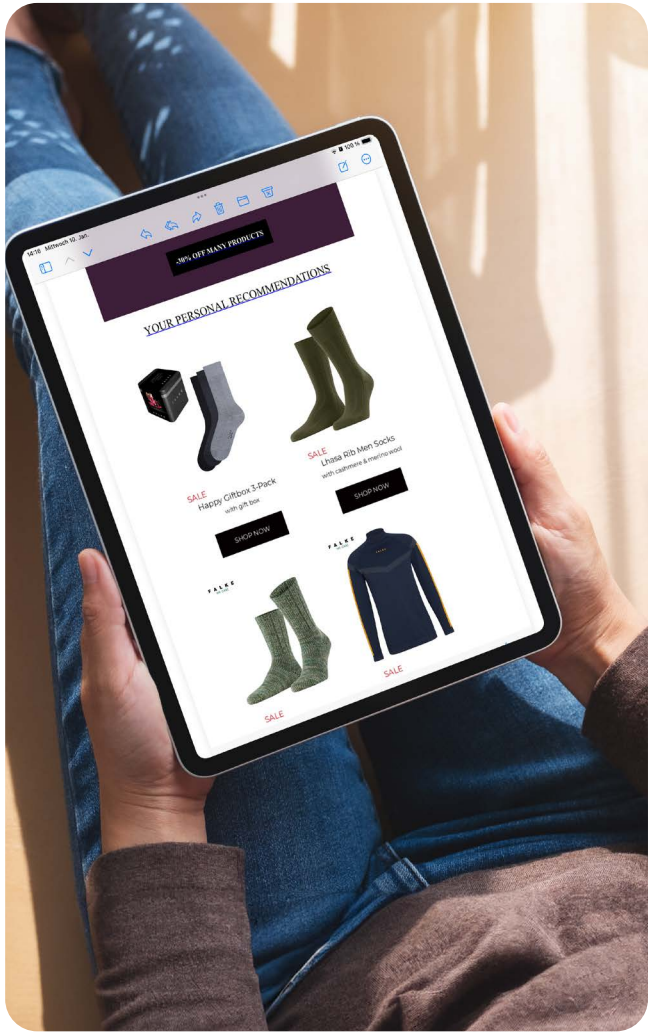
Um für alle Shop-Besucher ein relevantes Shoppingerlebnis zu bieten, spielt die Lernfähigkeit der Personalisierungslösung eine entscheidende Rolle. GK AIR Personalization analysiert das Such- und Kaufverhalten der Shopbesucher vom ersten Klick an und stellt sich sofort auf die neue Situation ein. Betritt ein neuer Shop-Besucher den FALKE Online-Shop und die KI-Lösung konnte noch keine Daten über das Klick- und Kaufverhalten verarbeiten, werden Produktempfehlungen ausgespielt, die sich nicht auf das Kundenverhalten beziehen, z.B. die aktuellen Bestseller. Sobald der Shopbesucher auf ein erstes Produkt klickt, erfasst GK AIR Personalization diese Information und spielt sofort Empfehlungen aus, die zum aktuellen Klick passen.

Ähnlich einem Schachcomputer berechnet die KI alle möglichen Züge des Besuchers und spielt die am besten passenden Empfehlungen aus.

Dabei werden in den Onlineshops von FALKE und Burlington unterschiedliche Empfehlungsarten in den verschiedenen Shop-Bereichen ausgespielt, zum Beispiel auf der Startseite, der Produktdetailseite, dem Warenkorblayer oder der Wunschliste.

Echtzeitpersonalisierung – Auch für neue Kunden





Relevanz in Echtzeit bis zur Öffnung der Kunden-E-Mail

Die qualitativ hochwertigen Empfehlungen funktionieren auch im Newsletter in Echtzeit: Die KI identifiziert die Affinität der Abonnenten zu bestimmten Produkten/Produktgruppen oder Inhalten. Gleichzeitig prognostiziert die KI, welche Inhalte für die jeweilige Person am besten geeignet sind. Erst beim Öffnen der E-Mail werden die Inhalte generiert. So stellt die Personalisierungslösung sicher, dass auch Kundenaktionen, die nach dem Versand des Newsletters in der App oder im Onlineshop stattgefunden haben, in die Prognose einfließen.

Personalisierte Flächen mit Produktempfehlungen, die auf unterschiedlichen Empfehlungslogiken basieren, wecken das Interesse der Leser und laden zur Rückkehr in den Onlineshop ein.

Echtzeit-Personalisierung im Newsletter durch GK AIR

GK AIR Personalization personalisiert das Einkaufserlebnis über alle Verkaufskanäle hinweg und bietet eine nahtlose Customer Experience. Individuelle visuelle Inhalte im Newsletter, abgestimmt auf die Interessen des Empfängers, erreichen höhere Öffnungs- und Klickraten und bringen die Leser zurück in den Onlineshop.

Mehr Informationen unter:
https://www.gk-software.com/us/solutions/gk-air-personalization

Test & Learn: Optimale Kunden-Response durch A/B-Testing

GK AIR Personalization bietet über 20 verschiedene Empfehlungstypen, die FALKE einsetzen kann. Diese beziehen sich auf diese Logiken:

Das Produkt, z.B. die Empfehlung von Produkten, die zusammen mit dem angezeigten Produkt geklickt wurden.

Die Kategorie, z.B. Produktempfehlungen aus einer Kategorie, die passend zur aktuellen Kategorieseite angezeigt wird, basierend auf dem Verhalten aller Nutzer.

Der Nutzer, z.B. Empfehlungen, die auf Basis des aktuellen und vergangenen Klicks und Käufen des Kunden berechnet werden.

Dem Suchbegriff, z.B. Produktvorschläge in der Suchergebnisliste, die auf Basis des eingegebenen Suchbegriffs und des Verhaltens aller Nutzer berechnet werden.

Globale Faktoren, z.B. Topseller-Empfehlungen aus dem gesamten Sortiment.

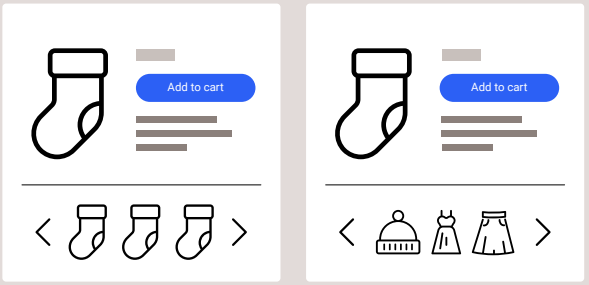
Um eine optimale Kundenresonanz zu erzielen, führt FALKE regelmäßig A/B-Tests in den Onlineshops und Newslettern zu den eingesetzten Empfehlungslogiken durch. Zum Beispiel auf der Produktdetailseite: Unter dem ausgewählten Produkt sehen die Kundinnen und Kunden Empfehlungen für weitere Produkte. Hier testet FALKE, welche Empfehlungslogik am besten bei den Kunden ankommt.

Die perfekte Customer Journey durch A/B-Testing auf der Produktdetailseite

Ziel: Umsatzsteigerung & Erhöhung der Relevanz

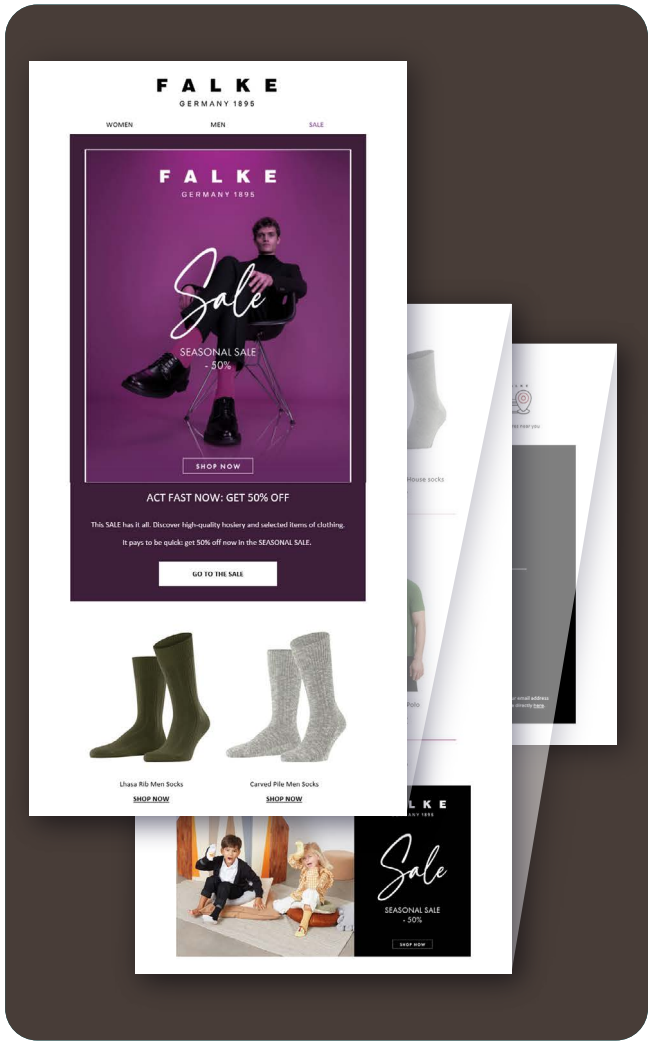
Testgruppe A:
Produkte basierend auf dem angezeigten Produkt werden empfohlen

Testgruppe B:
Produkte basierend auf Nutzerverhalten werden empfohlen



3,5%
mehr Umsatz in B

100%
Conversion Rate in B



Optimierte Empfehlungsflächen und neue Use Cases im Fokus

Gemeinsam mit GK AIR arbeitet FALKE kontinuierlich an der Optimierung der personalisierten Bereiche im Onlineshop und im Newsletter.

„Die KI-Lösung bietet eine Vielzahl von Empfehlungslogiken, die wir im integrierten Testing auf ihre Wirksamkeit prüfen und so eine optimale Kundenresonanz erzielen. GK AIR Personalization ist für uns das perfekte Tool, um eine 360°-Personalisierung in unserer Kundenansprache umzusetzen," so Alina Erpenbach.

Regelmäßig kommen neue Anwendungsfälle für Personalisierung bei FALKE hinzu, so zum Beispiel die Nutzung des Add-Ons Profiler, um potenzielle Warenkorbabbrecher zu identifizieren und diese mit einer personalisierten E-Mail anzusprechen.

Höhere Umsätze, wenig manueller Aufwand und starke Kundenbindung

Durch den Einsatz von GK AIR Personalization erzielt FALKE höhere Klickraten und mehr Umsatz in seinen Online-Shops und Newslettern.

Das intuitive Dashboard sorgt für eine einfache Planung der jeweiligen Empfehlungsstrategie über das Kampagnenmanagement der KI-Lösung. Der manuelle Aufwand für die Umsetzung der personalisierten Kundenansprache seitens des FALKE-Teams ist gering bei maximalem Outcome an Relevanz für die Kundinnen und Kunden.

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 specifi cations 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.