

U BERNER



GK AIR PERSONALIZATION BEI BERNER

Hohe Kundenresonanz durch Personalisierung

The Retail Innovators

Über Berner

Die Berner Group ist ein international agierendes Handelsunternehmen mit 8.000 Mitarbeitern in rund 40 Gesellschaften in 23 Ländern

Kerngeschäft: Profi-Werkzeug, Befestigungsmaterialien und Spezialchemie für die Branchen Industrie, Bau und Mobilität

Berner gehört zu den Marken der Berner Group und verfügt über 20 Onlineshops für verschiedene Länder

Herausforderung

Automatisiertes Ausspielen der Produktempfehlungen und technisch einfache Implementierung

Online-Beratungskompetenz schaffen, individualisiert abgestimmt auf die Interessen der Nutzer in allen Ländershops

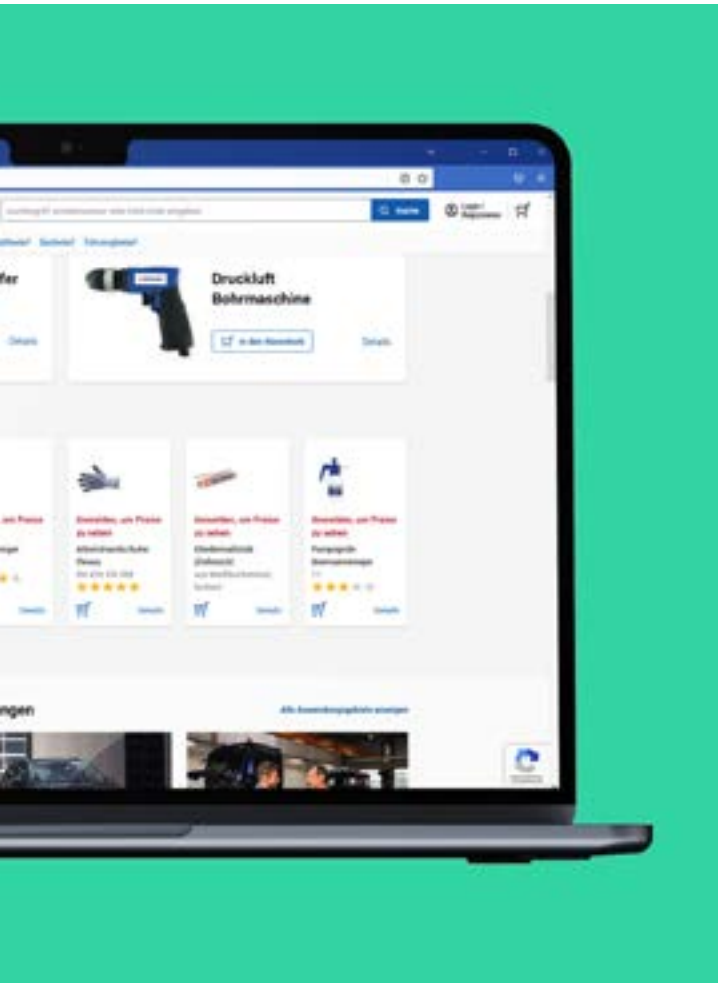
Förderung von Up- und Cross-Selling in Onlineshops

Lösung

Schnelle Implementierung von GK AIR Personalization

KI-Lösung berechnet in Echtzeit relevante Empfehlungen aus dem umfangreichen Berner-Produktportfolio individuell für jeden Kunden

Personalisierte Empfehlungen fördern Up und Cross-Selling in insgesamt 20 Ländershops



"Wir haben uns für GK AIR Personalization entschieden, weil die personalisierten Inhalte eine hohe Akzeptanz bei unseren Kunden erzielen. Durch die selbstlernenden Algorithmen der KI-Lösung können wir unseren Kundinnen und Kunden online genau die Produkte anbieten, die wirklich relevant sind. So erzielen die personalisierten Elemente in 20 Berner Ländershops eine höhere Klick- und Umsatzrate als zuvor."

Marcel Beck

Head of Application Engineering

Berner Omnichannel Trading Holding SE

Personalisierte Empfehlungen fördern den Up- und Cross-Sell in 20 Onlineshops

Von Profi-Werkzeug für Bau-Handwerker über Ausstattung von KFZ-Werkstätten bis hin zu Spezial-Reinigungsmitteln - die Produkte und Lösungen der Berner Group sind aus dem Arbeitsalltag in verschiedenen Branchen nicht mehr wegzudenken.

Als wertorientiertes Familienunternehmen mit mehr als 60 Jahren Geschichte und Tradition ist Berner ein verlässlicher und erfahrener Handelspartner. B2B-Kunden aus den Branchen Bau, Industrie und Mobilität vertrauen auf die Expertise der Berner-Marken. Um diesen online ein personalisiertes Online-Erlebnis zu bieten, setzt Berner auf GK AIR Personalization. In 20 Ländershops erhalten Berner-Kunden passgenaue Produktvorschläge, abgestimmt auf ihre individuellen Interessen.

Produktberatung auch im Onlinegeschäft

Im B2B-Handel spielt eine persönliche Kundenbeziehung eine große Rolle. Auch für die Berner Group ist der Außendienst der wichtigste Vertriebskanal, da die Kundenbetreuer die Bedürfnisse und Interessen ihrer Kunden umfassend im Blick haben und bei der Produktauswahl in Hinblick auf das umfangreiche Produktsortiment beraten.

Doch auch im stark wachsenden Onlinegeschäft möchte die Berner Group ihren Kunden eine gute Beratung in Form von personalisierten Produktempfehlungen bieten. Einen wesentlichen Nutzen sieht Berner in der Automatisierung: Nach dem Festlegen der Personalisierungsstrategie sollen die individuellen Inhalte ohne manuellen Aufwand für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

automatisiert ausgespielt werden. Auch eine technisch einfache Integration und die Förderung des Up- und Cross-Sell durch relevante Empfehlungen zählten zu den Anforderungen seitens Berner.

Solution

Solution

Dynamische Empfehlungsflächen, abgestimmt auf die Interessen der Kunden

Der digitale Verkauf über die Onlineshops wächst bei Berner stark, viele B2B-Kunden bestellen regelmäßig online, oft aus dem gleichen Produktsegment. Um diese Kunden auf weitere Produkte des Berner-Produktportfolios aufmerksam zu machen und für sie relevante Artikel anzuzeigen, entschied sich die Berner Group im ersten Schritt für GK AIR Personalization im Onlineshop für Österreich in Form eines Proof of Concepts (PoC). Durch die selbstlernenden Algorithmen der KI-Lösung werden den B2B-Kunden des Großhandelsunternehmens passgenaue Produkte vorgeschlagen, die ihrem Such- und Einkaufsverhalten entsprechen.

Nach der kurzen Implementierungsphase sehen Berner-Kunden an verschiedenen Stellen im Onlineshop dynamische Empfehlungsflächen, die auf unterschiedlichen Empfehlungstypen basieren: auf der Startseite, der Kategorieseite, der Produktdetailseite, der Suchseite, der Warenkorbzwischen- und im Warenkorb. Das GK AIR-Projektteam steht Berner beratend zur Seite, insbesondere in Hinblick auf die Anordnung der Empfehlungsflächen und der Auswahl der passenden Empfehlungstypen.

Die Performance der KI-Lösung überzeugte während des PoCs im Berner-Onlineshop für Österreich. So entschied sich der B2B-Händler, GK AIR Personalization auch in weiteren Ländershops der Berner Group auszurollen. Mittlerweile erhalten Kunden in Europa in 20 verschiedenen Berner-Onlineshops personalisierte Produktempfehlungen, wobei die KI-Lösung für jeden Onlineshop der Länder eine spezifische und dynamische Regelbasis erstellt. Damit wird

sichergestellt, dass die Empfehlungen sich an die jeweiligen Kundengruppen und die unterschiedlichen landesspezifischen Hintergründe anpassen.

Verringerung des manuellen Aufwandes durch automatisierte Auswahl der Produkte

GK AIR Personalization spielt personalisierte Produktempfehlungen an unterschiedlichen Kontaktpunkten in 20 Berner-Onlineshops aus, z.B. beim Nachbestellen von Produkten

Steigerung des Umsatzes und Umsatz aus Empfehlungen in den verschiedenen Onlineshops

Weniger manueller Aufwand, höhere Umsatzzahlen

Durch die verschiedenen personalisierten Empfehlungsfelder in den Onlineshops überzeugt die Berner Group ihre B2B-Kunden auch online durch Beratungskompetenz. Ohne manuellen Aufwand für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter spielt die KI-Lösung in Echtzeit individuelle Empfehlungen für alle B2B-Kunden aus. Durch die personalisierten Flächen bietet Berner seinen Kunden passgenaue Lösungen und erreicht damit höhere Klickraten und einen gesteigerten Umsatz in seinen Onlineshops.

Der B2B-Händler plant, die KI-Lösung für weitere Business Cases einzusetzen.



„Besonders hervorheben möchte ich die sehr gute Zusammenarbeit mit dem GK AIR-Projektteam, das uns in punkto optimaler Platzierung der Empfehlungsflächen und Usability im Onlineshop berät.“ ≤

Marcel Beck
Head of Application Engineering
Berner Omnichannel Trading Holding SE

GK AIR Personalization

GK AIR Personalization individualisiert das Einkaufserlebnis von Kunden über alle Verkaufskanäle hinweg und bietet eine nahtlose Customer Experience. Die KI-Anwendung analysiert die Interessen von Kunden auf Basis aktueller Verhaltensdaten sowie historischer Transaktionsdaten und liefert vollautomatisiert personalisierte Inhalte aus, die 1:1 auf die aktuellen Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind. Selbstlernende Algorithmen passen die Inhalte in Echtzeit an das Kunden-Verhalten an und gewährleisten so höchste Empfehlungsqualität.



Weiter Infos im Internet unter:
<https://www.gk-software.com/de/loesungen/air/personalization>

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

© 2023 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.