

Case Study



# Individuelle Kundenansprache über verschiedene Kanäle

AIR | Personalization für Thalia

Simply Retail.

**AIR**  
ARTIFICIAL  
INTELLIGENCE  
FOR RETAIL

# Quick facts

## Herausforderung

- › Personalisiertes Einkaufserlebnis in Thalia-Onlineshops, Newsletter, tofino eReader und App
- › Steigerung der Kundenresonanz und des Umsatzes aus Empfehlungen
- › Vielseitige Personalisierungsszenarien, insbesondere im Onlineshop und Newsletter

## Lösung

- › Automatisierte Ausspielung von Produktempfehlungen in Echtzeit auf den verschiedenen Kanälen
- › Analyse des Nutzerverhaltens in Echtzeit sowie Einbezug historischer Daten für eine passende Empfehlungsberechnung
- › Vielseitige Verwendung von Personalisierung, z.B. in zahlreichen unterschiedlichen Newsletter-Formaten

## Ergebnis

- › Steigerung des Umsatzes aus Empfehlungen im zweistelligen Bereich
- › Steigerung der Klickraten
- › Umsetzung verschiedener Personalisierungsszenarien automatisiert in unterschiedlichen Channels

*“Wir arbeiten seit vielen Jahren mit prudsys zusammen und sind von AIR | Personalization überzeugt. Die Echtzeit-Algorithmen der Personalisierungslösung sorgen für eine hohe Resonanz bei unseren Kunden. Eine ganzheitliche, individuelle Kundenansprache über alle Kanäle ist für uns der Schlüssel für eine erfolgreiche Kundenbindung.”*

Sven Klenner  
Director of Sales eCommerce  
and Marketing

## Echtzeit-Personalisierung im Onlineshop, Newsletter, App und Tolino eReader erhöht die Kundenbindung und den Umsatz

Die Thalia Bücher GmbH ist Marktführer im Sortimentsbuchhandel im deutschsprachigen Raum und betreibt mehr als 280 Buchhandlungen in Österreich, Deutschland und der Schweiz. Das Sortiment umfasst mit 11 Mio. Produkten ein vielseitiges Angebot an Büchern, Hörbüchern, CDs, DVDs, Spielen und Spielwaren, Geschenkartikeln, Schreibwaren, eBooks sowie die tolino eReader. Als Omnichannel-Händler ist Thalia in der realen und virtuellen Welt der Bücher zuhause. Das Unternehmen eruiert kontinuierlich innovative Kundenbindungsmaßnahmen. Bereits seit 2011 setzt Thalia AIR | Personalization ein, um eine hochwertige personalisierte Kundenansprache über verschiedene Kanäle zu realisieren. Damit gilt Thalia als Vorreiter im Bereich Personalisierung.

## Die Herausforderung

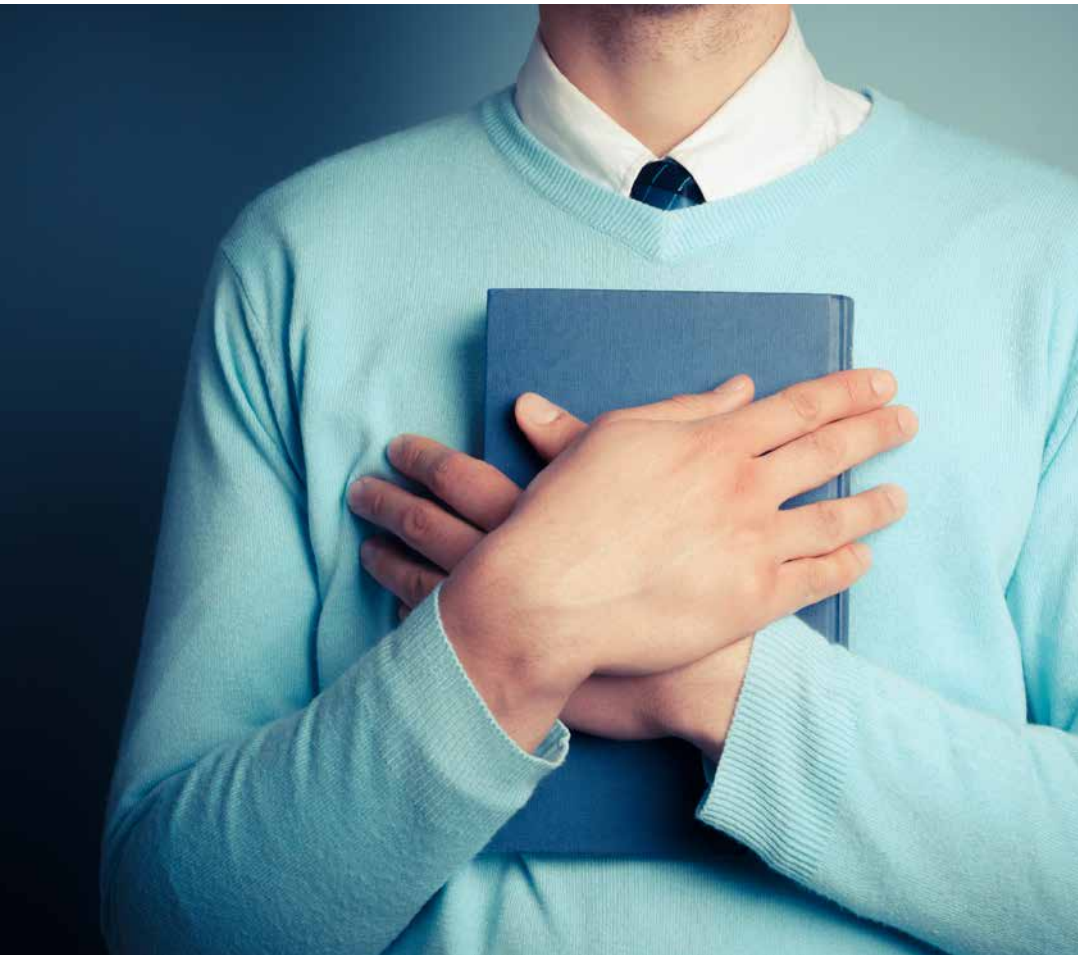
Für die Thalia Bücher GmbH steht Kundenservice an erster Stelle. Um seinen Kunden durch personalisierte Angebote einen echten Mehrwert zu bieten, testete das Unternehmen im Jahr 2011 die intelligente Personalisierungslösung von prudsys gegen eine eigene Softwarelösung. Ziel war die Steigerung des Umsatzes aus Empfehlungen sowie die Stärkung der Kundenbindung. Bei dem Test generierte Thalia durch den Einsatz der KI-Lösung einen Mehrumsatz im zweistelligen Bereich. Daraus ergaben sich die nächsten Schritte: Die Integration der prudsys Lösung in alle Thalia-Onlineshops sowie der Ausbau von Personalisierung auf weitere Kundenkanäle wie Newsletter und später auch den tolino eReader.

## Die Lösung

Im Jahr 2011 erfolgte die Implementierung der intelligenten Personalisierungslösung von prudsys in den deutschen Thalia-Onlineshop. Mittlerweile finden viele verschiedene Empfehlungstypen in Form von personalisierten Produktempfehlungen in allen fünf Onlineshops der Thalia Bücher GmbH Anwendung. Auf Thalia.de, Thalia.at, Buch.de, bol.de und orellfuessli.ch personalisiert die prudsys Lösung alle wichtigen Seiten. Dazu gehören u.a. die Startseite, die Produktdetailseite, die Warenkorbzwickelseite, die Merkliste oder die Nulltrefferseite. Im „Mein Shop-Bereich“ erhält der Kunde zudem mit seinem Login sehr präsent individuelle Empfehlungen in Echtzeit auf Basis seines Nutzerverhaltens.

Im Jahr 2015 erfolgte die Integration der KI-Lösung in den Thalia-Newsletter mit seinen unterschiedlichen Formaten, wie z.B. die Neukunden-Begrüßung, Warenkorb-Abbrecher-Kampagnen oder wöchentliche eBook-Mailings. Auch auf den eigenen eReadern der Marke tolino, die Thalia im März 2013 gemeinsam mit Buchhandelspartnern gelauncht hat, profitieren Leser von Echtzeit-Produktempfehlungen durch die KI-Lösung, z.B. auf dem Startbildschirm oder nach dem Hinweis „gleich weiterlesen“ nach dem Beenden eines Buches.





## Das Ergebnis

Thalia realisiert in Onlineshop, Newsletter, tofino eReader und der App für mobile Endgeräte erfolgreich eine personalisierte Kundenansprache. Der Umsatz aus Empfehlungen stieg durch den stetigen Ausbau personalisierter Flächen und konsequentes Testen überdurchschnittlich im zweistelligen Bereich in allen Onlineshops. Die Kundenresonanz in Form von Klicks auf empfohlene Produkte stieg ebenfalls kontinuierlich. Thalia testet und optimiert weiterhin stetig die neuesten Personalisierungsszenarien. In Zukunft möchte das Unternehmen die Online- und Offlinewelt stärker verknüpfen.



**prudsys AG**

Member of the GK Software Group

Zwickauer Straße 16  
09112 Chemnitz  
Deutschland

**T** +49 371 27093 - 0

**F** +49 371 27093 - 90

[info@prudsys.com](mailto:info@prudsys.com)

[air.prudsys.com](http://air.prudsys.com)

© 2021 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.