Case Study

Personalisierte Kundenansprache in verschiedenen Onlineshops

AIR | Personalization für Westfalia

Simply Retail.

AIR ARTIFICIAL INTELLIGENCE FOR RETAIL

Quick facts

Herausforderung

- Individuelle, relevante Empfehlungen für jeden Besucher
- Schnelle Implementierung der Software in alle Ländershops
- Steigerung von Verweildauer, Conversion Rate und Umsatz im Onlineshop

Lösung

- 1:1-Personalisierung von höchster Relevanz
- Automatisierte Auslieferung von Produktempfehlungen in allen Onlineshops
- Echtzeit-Analyse der Nutzerinteressen sowie Einbezug historischer Daten zur Empfehlungsberechnung

Ergebnis

- Verbesserte Empfehlungsqualität
- Umsetzung einer konsequenten Kundenorientierung
- Signifikante Steigerung des Gesamtumsatzes
- 12 % Umsatz aus Empfehlungen

"Seit vielen Jahren arbeiten wir mit der prudsys AG erfolgreich zusammen. Das neue Personalisierungskonzept konnten wir sehr schnell und reibungslos umsetzen. Wir sind mehr als zufrieden mit den Ergebnissen und freuen uns auf die anstehenden, gemeinsamen Projekte."

Marios Papadias,
Verantwortlicher für Online-Marketing / E-Commerce bei Westfalia

Umsatzsteigerung bei Westfalia: Das passende Werkzeug in Echtzeit

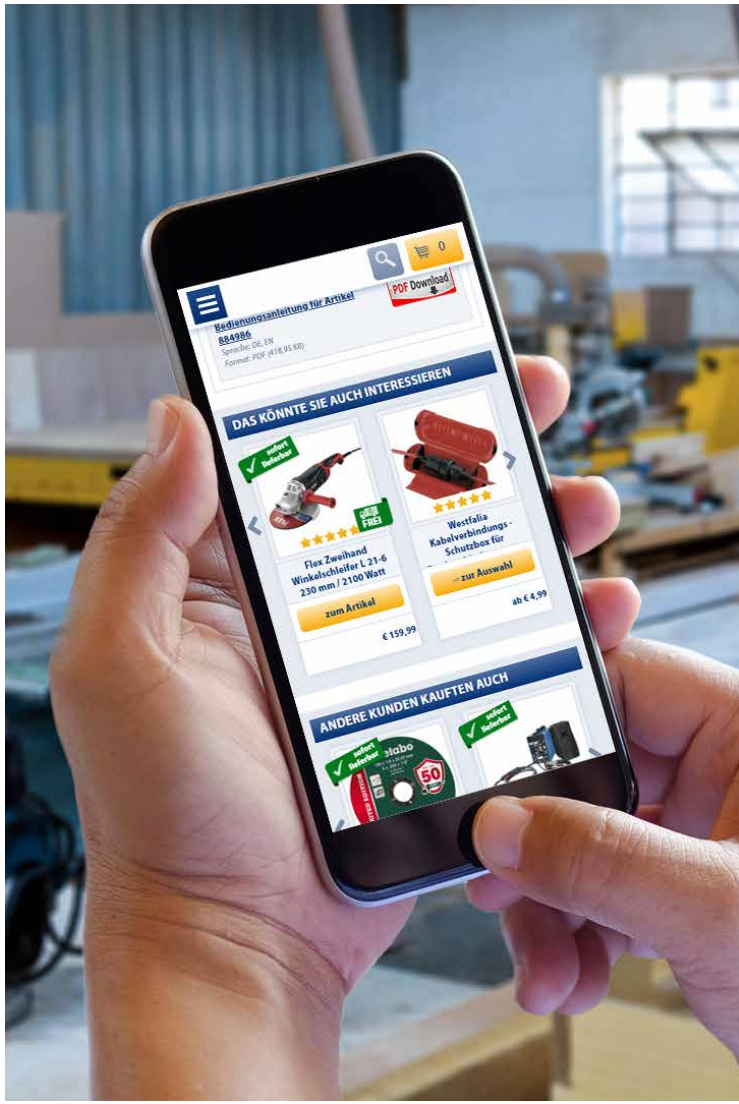
Die Westfalia Werkzeugcompany GmbH & Co. KG zählt zu den erfolgreichsten Generalisten Deutschlands. Das Sortiment umfasst neben einem umfangreichen Werkzeug-Angebot zahlreiche Artikel aus den Kategorien Technik, Haushalt, Gesundheit, Freizeit, Tierbedarf und Landwirtschaft. Früh stieg das 1923 in Schwerte gegründete Unternehmen in den Versandhandel ein – ursprünglich als klassischer Katalogversender für Qualitätswerkzeug. Heute spielen weitere Kundenkanäle wie stationäre Filialen sowie Onlineshops eine zentrale Rolle für Westfalia. Um seinen Kunden an jedem Touchpoint ein optimales Einkaufserlebnis und personalisierte Angebote von höchster persönlicher Relevanz in Echtzeit zu bieten, setzt der Generalist auf AIR | Personalization. Dank der einfachen Integrationsfähigkeit konnte die Personalisierungslösung in kürzester Zeit wirksam in alle internationalen Onlineshops von Westfalia eingebunden werden.

Die Herausforderung

Westfalia verfügt über erfolgreiche Onlineshops in fünf Ländern, die jeweils bis zu 40.000 Produkte umfassen. Um das Service-Level deutlich anzuheben und das Einkaufserlebnis aller Kunden zu individualisieren, wurden den Themen Personalisierung und Kundenorientierung im Jahr 2015 aus strategischer Sicht höchste Priorität eingeräumt. Ziel war es, die Produktempfehlungen in den Onlineshops in Echtzeit zu personalisieren und dadurch in jedem Augenblick die aktuellen Interessen und Bedürfnisse jedes einzelnen Kunden perfekt zu bedienen. Dadurch sollte neben einer Erhöhung der Kundenzufriedenheit auch eine höhere Umsatzsteigerung erzielt werden.

Die Lösung

2015 setzten die Verantwortlichen ein neues Personalisierungskonzept für Westfalia auf, welches die veränderten Anforderungen berücksichtigt. Dazu wurde AIR | Personalization innerhalb weniger Wochen mithilfe der Marketing Factory Consulting GmbH in alle Onlineshops des Versandhauses implementiert. Das auf Echtzeit-Analyse basierende System zählt zu den weltweit erfolgreichsten Personalisierungslösungen. Die KI-Lösung sammelt die Verhaltensdaten der Kunden im Shop und berechnet daraus in Echtzeit Empfehlungen von höchster persönlicher Relevanz. Dabei werden sowohl aktuelle Verhaltensdaten als auch, sofern vorhanden, historische Transaktionsdaten genutzt. Der Einsatz von AIR | Personalization ermöglicht eine bessere Kundenberatung im Onlineshop sowie die optimale Ausschöpfung von Cross-Selling-Potenzialen. Gerade bei einer so großen Produktvielfalt wie bei Westfalia profitieren die Kunden von personalisierten Empfehlungen an unterschiedlichen Stellen im Onlineshop.



Das Ergebnis

Der Erfolg des Projekts zeigte sich bereits kurz nach der Implementierung der AIR | Personalization mit einer deutlich gesteigerten Conversion Rate sowie einem Umsatz aus Empfehlungen von 12 % des Gesamterlöses. Aufgrund der überzeugenden Ergebnisse plant Westfalia nun die Personalisierung weiterer Kundeninteraktionskanäle. Aktuell erfolgt die Anbindung der KI-Lösung an den Newsletter, um auch Newsletter-Empfängern individuelle Inhalte zu bieten. Außerdem möchte das Unternehmen mit personalisierten Print-Katalogen in Zukunft innovative Wege gehen.

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
air.prudsys.com

AIR ARTIFICIAL INTELLIGENCE FOR RETAIL

© 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 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.