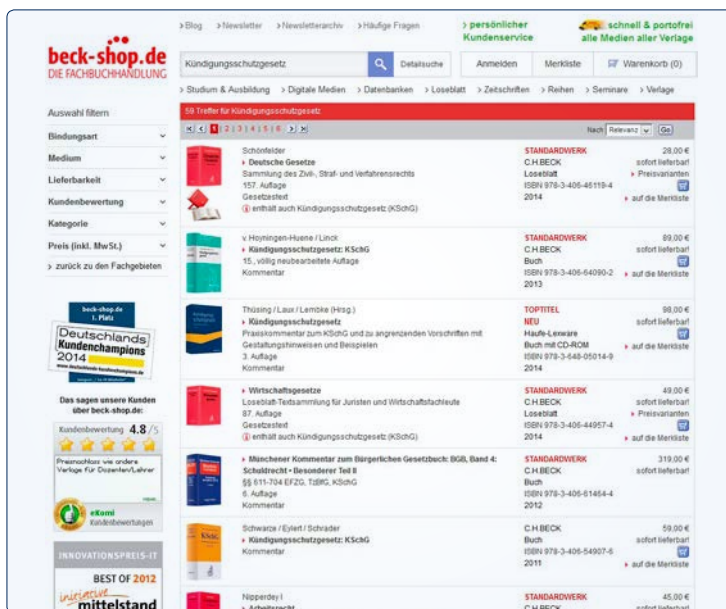


Die prudsys RDE beim Verlag C.H.BECK: Personalisierte Suche und individuelle Kundenansprache



Mit mehr als 4 Millionen lieferbaren Buchtiteln, Fachzeitschriften, Fortsetzungswerken und Online-Datenbanken gehört beck-shop.de zu den profiliertesten Online-Fachbuchhandlungen Deutschlands und steht in der professionellen Fachbuchtradition des Verlags C.H.BECK, der zu den größten Buch- und Zeitschriftenverlagen in Deutschland zählt. Das in München ansässige und im Jahr 1763 gegründete Unternehmen blickt nicht nur auf über 250 Jahre traditionsreiche Firmengeschichte zurück, es setzt zudem auf innovative Geschäftsmodelle und Technologien, um die Bedürfnisse von Fachbuchkunden bestmöglich zu bedienen. Der frisch verliehene 1. Platz bei der renommierten Auszeichnung zum Kundenchampion 2014 bestätigt das sehr hohe Serviceniveau dieses Fachmedien-Shops.



Das Ziel

Ein derart umfangreiches Sortiment, wie es die Fachbuchhandlung beck-shop.de in ihrem Shop anbietet, stellt hohe Anforderungen an die Kundenberatung. Ziel des Verlages ist es, seine Kunden perfekt zu beraten und Cross-Selling-Potentiale effektiver zu nutzen - gerade vor dem

Auf einen Blick

Ziel

- Steigerung der Cross-Selling-Potentiale
- Optimale Kundenberatung
- Umsatzsteigerung

Lösung

- Umsetzung einer konsequenten Kundenorientierung
- Empfehlungen höchster Qualität für umfangreiche Produktsortimente
- Kunden profitieren von einer personalisierten Suchfunktion
- Hochwertige Empfehlungen auch bei kleinen Warenkörben, im Longtail und für neue Produkte bzw. Inhalte

Ergebnis

- Steigerung Cross-Selling und Kundenzufriedenheit
- Steigerung Umsatz aus Empfehlungen um **100%**
- Steigerung Conversion Rate über die Suche um **20%**

Hintergrund des umfangreichen Sortiments. Um das zu erreichen, setzte der Verlag auf die Implementierung einer Business-Lösung, die in Echtzeit personalisierte Inhalte im Shop ausspielt. Ziel war es, ein ganzheitliches Empfehlungs-Marketing im Onlineshop umzusetzen. Ein wichtiger Punkt war hierbei die Echtzeit-Fokussierung der Software. Die Personalisierungslösung sollte in der Lage sein, ständig mit dem User zu interagieren, seine Reaktion auf die Inhalte zu erfassen und diese in Beziehung zum Verhalten aller anderen User zu setzen, um eine hohe Empfehlungsqualität zu erreichen.



Die Lösung

Die prudsys Realtime Decisioning Engine bietet mit täglich rund einer Milliarde personalisierter Empfehlungen Kunden in 34 Ländern und über 200 Onlineshops das ganz besondere Einkaufserlebnis. Basierend auf einer intelligenten Analyse des Kauf- sowie Klickverhaltens bekommt der Kunde bzw. Shop-Besucher Inhalte von hoher persönlicher Relevanz angezeigt und wird gezielt zu den Bereichen geführt, die ihn wirklich interessieren.

Durch die Implementierung der prudsys RDE in den Shop unter www.beck-shop.de werden dem Kunden an unterschiedlichen Stellen des Bestell- und Kaufprozesses personalisierte Inhalte angezeigt. Mit dem Einsatz der Module prudsys RDE | Recommendations und prudsys RDE | Search werden z.B. auf den Kategorieübersichts- und Produktdetailseiten sowie im Rahmen der Suchergebnisse Produkte empfohlen, die dem Kaufinteresse des Besuchers tatsächlich entsprechen. Bislang erhielt der Besucher bzw. Kunde ausschließlich unpersonalisierte Empfehlungen, d.h. Produkte, die auch andere

Kunden zusammen mit dem jeweiligen Produkt kauften. Durch die prudsys RDE ist es nun möglich, basierend auf dem Such-, Klick- und Kaufverhalten des Kunden die Empfehlungsqualität signifikant zu steigern. Dazu ermittelt das System selbstständig sinnvolle Produktkombinationen und spielt diese an verschiedenen Stellen des Bestell- und Kaufprozesses als Kaufempfehlung aus. Dies geschieht basierend auf den aktuellen Klicks, den Produktbeziehungen und der Auswertung historischer Kaufdaten. In Echtzeit erfasst die selbstlernende prudsys RDE die Reaktion des Kunden auf die empfohlenen Produkte und modifiziert darauf basierend die Qualität der eigenen Empfehlungen.

Um den Kunden schneller und noch effektiver zum gesuchten Produkt zu führen, wurde zusätzlich zum Modul prudsys RDE | Recommendations das Modul prudsys RDE | Search integriert. Dies besteht aus einer Kombination klassischer Such-Funktionalitäten mit Hochleistungsverfahren für personalisierte Suchergebnisse, wie sie auch bei personalisierten Produktempfehlungen eingesetzt werden. Die Suchergebnisse werden dabei transaktionsbasiert auf das entsprechende Besucherprofil zugeschnitten und umsatzorientiert ausgespielt.

Das Ergebnis

Mit dem Einsatz der prudsys RDE innerhalb des Onlineshops profitiert der Verlag C.H.Beck von einer gezielten, personalisierten Kundenansprache. Mit der Ausspielung personalisierter Empfehlungen konnte das Unternehmen nachweislich eine Steigerung der Kundenzufriedenheit sowie des Umsatzes im Onlineshop erzielen. Der Umsatz aus Empfehlungen konnte durch das Modul prudsys RDE | Recommendations um 100% gegenüber den bisher ausgespielten, unpersonalisierten Empfehlungen gesteigert werden. Durch die Ausspielung personalisierter Ergebnislisten konnte die Conversion Rate über die Suche um 20 % gesteigert werden.

Kontakt:

Jan Lippert, Head of Sales
Tel.: +49 371 27093-0
E-Mail: sales@prudsys.de

prudsys AG
Zwickauer Straße 16
Deutschland
09112 Chemnitz

Tel.: +49 371 27093-0
Fax: +49 371 27093-90
E-Mail: info@prudsys.de
URL: www.prudsys.de