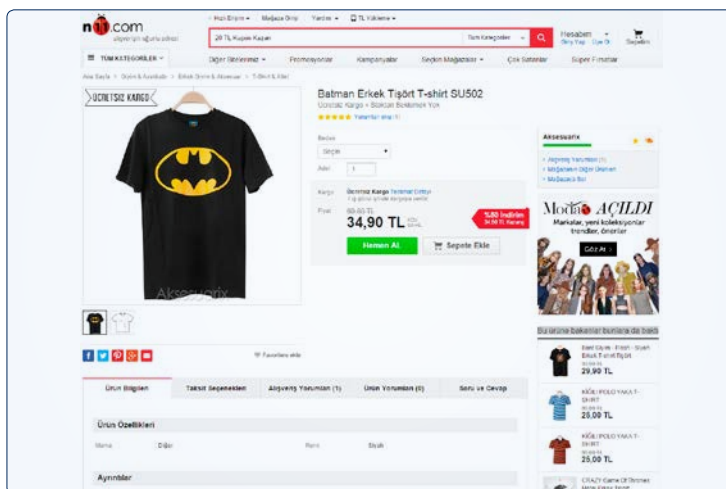


Mit intelligenten Empfehlungen an die Spitze: n11 setzt auf die prudsys RDE



Der Onlineshop www.n11.com gehört mit über 10.000 Sellern und über sieben Millionen täglich rollierenden Produkten zu den größten Onlinemarktplätzen in der Türkei. Ab sofort setzt n11 auf intelligente Produktempfehlungen in Echtzeit durch die prudsys Realtime Decisioning Engine (kurz: prudsys RDE). Besucher des Marktplatzes profitieren auf allen Onlinekanälen von personalisierten Empfehlungen mit hoher individueller Relevanz. Dadurch konnte n11 die Kundenzufriedenheit sowie den Umsatz im Onlineshop in kürzester Zeit deutlich steigern.



Der türkische Marktplatz n11 rückte Anfang 2014 das Thema Personalisierung stärker in den Fokus, um jedem Kunden im Onlineshop ein individuelles Einkaufserlebnis bieten zu können. Dadurch sollte langfristig der Weg von Platz drei an die Spitze der türkischen E-Commerce-Landschaft geebnet werden. Das Unternehmen startete zunächst mit einer eigens entwickelten Personalisierungs-Lösung. Um die Relevanz der Empfehlungen für die Kunden zu erhöhen, entschied sich n11 nach einem kurzen Testlauf allerdings für den Einsatz der prudsys RDE. Innerhalb eines Monats erfolgte die komplette Integration der prudsys RDE in die Infrastruktur von n11. Die Module prudsys RDE | Recommendations sowie prudsys RDE | Newsletter bieten den Kunden von n11 auf allen Onlinekanälen und in allen Kategorien relevante Produktempfehlungen in Echtzeit: im Onlineshop, im mobilen Shop, in der Mobile-App sowie im Newsletter.

Auf einen Blick

Ziel

- Marktführerschaft in der Türkei
- Steigerung des Umsatzes und der Akzeptanzrate von Empfehlungen
- Ausspielung relevanter Empfehlungen auch bei sehr großen Produktmengen

Lösung

- Verbesserung der Customer Experience durch relevante Produktempfehlungen in Echtzeit
- Ausspielung personalisierter Produktempfehlungen über alle Onlinekanäle

Ergebnis

- Umsatzsteigerung um 10%
- Akzeptanzrate von persönlichen Empfehlungen liegt bei 5%
- zweitgrößter Onlinemarktplatz in der Türkei bis dato - Platz eins in Sichtweite

Das Ziel

n11 trat im Jahr 2014 mit dem Ziel an, führender Onlinemarktplatz in der Türkei zu werden. Mit der Umsetzung mehrerer Marketingmaßnahmen im Onlineshop wurde dieses Ziel langfristig anvisiert. Zu diesen Maßnahmen zählte nicht zuletzt eine starke Fokussierung auf das Thema Personalisierung. Mit dem Einsatz einer leistungsstarken Recommendation Engine sollten die Kundenzufriedenheit erhöht und der Umsatz signifikant gesteigert werden. Diese Maßnahmen wurden in eine ganzheitliche Personalisierungs-Strategie eingebettet, die intelligente Empfehlungen über alle Onlinekanäle hinweg vorsieht. Die Herausforderung bestand vor allem darin, jedem Kunden aus einem täglich rollierenden Sortiment von über sieben Millionen Artikeln an jedem Touchpoint persönliche Produktempfehlungen von höchster Relevanz in Echtzeit auszuspielen.



Out-Of-Stock-Situationen vermieden. Das Modul prudsys RDE | Newsletter befindet sich bei n11 derzeit in der Testphase und wird in Zukunft sukzessive um weitere Empfehlungstypen erweitert.

Die Lösung

Das Unternehmen entschied sich, seine eigene Personalisierungs-Lösung durch die prudsys RDE zu ersetzen, um den Umsatz deutlich zu steigern. Die prudsys RDE bietet mit täglich rund 1 Mrd. personalisierter Empfehlungen, Kunden in 34 Ländern und über 200 Onlineshops das ganz besondere Einkaufserlebnis. Mit einem Handelsvolumen von über 8 Mrd. US-Dollar aus Empfehlungen pro Jahr zählt das auf Echtzeit-Analyse basierende System zu den weltweit erfolgreichsten Personalisierungs-Lösungen auf dem Markt.

Die Implementierung des Moduls prudsys RDE | Recommendations in die Infrastruktur des Unternehmens erfolgte innerhalb eines Monats. Die prudsys RDE spielt seit diesem Zeitpunkt im Onlineshop, im mobilen Shop sowie in der Mobile-App individuelle Produktempfehlungen in Echtzeit aus. Gerade bei der sehr großen Produktvielfalt von über sieben Millionen Artikeln profitiert der Kunde von der Ausspielung personalisierter Produktempfehlungen.

Im nächsten Schritt erfolgte die Implementierung des Moduls prudsys RDE | Newsletter, um auch Newsletter-Empfängern individuelle Inhalte zu bieten. Die Empfehlungen werden erst beim tatsächlichen Öffnen der Newsletter in Echtzeit generiert und bieten somit höchste persönliche Relevanz. Zudem werden dadurch

Das Ergebnis

n11 konnte durch eine ganzheitliche Onlinestrategie und effektive Personalisierungs-Maßnahmen im Webshop seine Marktposition weiter stärken und erreichte bereits nach kürzester Zeit Platz zwei im türkischen E-Commerce mit starker Tendenz nach oben. Die Kunden des Onlinemarktplatzes profitieren nun von personalisierten Empfehlungen über alle Onlinekanäle hinweg. Im Jahr 2014 konnte das Unternehmen seinen Umsatz um 10% steigern, die Akzeptanz der Empfehlungen liegt bei 5%.

Cenk Civici, Executive Vice President bei n11 über das gemeinsame Projekt:

„Personalisierung ist eine der effektivsten verkaufsfördernden Maßnahmen im Handel. Wir möchten mit einer ganzheitlichen Personalisierungs-Strategie die Führungsrolle auf dem türkischen E-Commerce-Markt einnehmen. Daher suchten wir eine Lösung, die auch mit riesigen Datenmengen problemlos in Echtzeit arbeiten kann, die schnell zu integrieren ist und die eine große Anzahl an Empfehlungstypen bietet. Die prudsys RDE hat unsere Erwartungen mehr als erfüllt und der Umsatz im Shop konnte deutlich 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