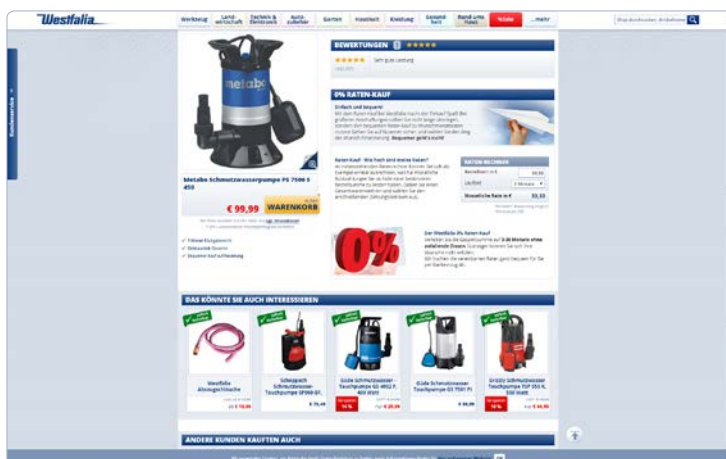


Praktisch persönlich: Das passende Werkzeug für mehr Umsatz bei Westfalia



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 die prudsys Realtime Decisioning Engine (kurz: prudsys RDE). Dank der einfachen Integrationsfähigkeit konnte die Personalisierungslösung in kürzester Zeit wirksam in alle internationalen Onlineshops von Westfalia eingebunden werden.



Das Ziel

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,

Auf einen Blick

Ziel

- 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

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 die prudsys RDE 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 Personalisierungs-Lösungen. Das Modul prudsys RDE|Recommendations 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 der prudsys RDE 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 prudsys RDE 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 des Moduls prudsys RDE|Newsletter, um auch Newsletter-Empfängern individuelle Inhalte zu bieten. Außerdem möchte das Unternehmen mit personalisierten Print-Katalogen in Zukunft innovative Wege gehen.

Marios Papadias, Verantwortlicher für Online-Marketing/E-Commerce bei Westfalia, über die Zusammenarbeit:

„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.“

Kontakt:

Jan Lippert, Head of Professional Services
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