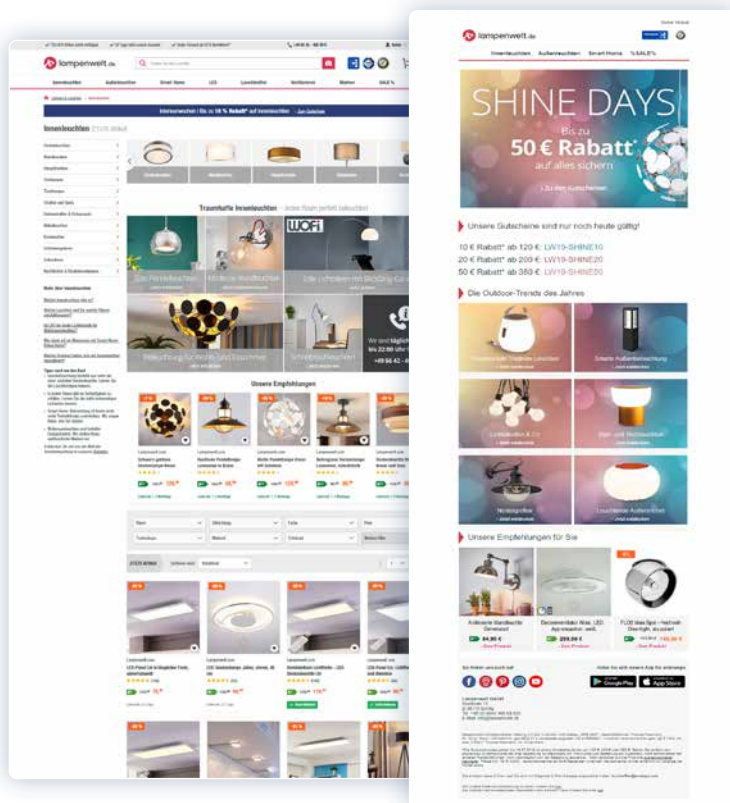


# Bringt Kundenaugen zum Leuchten: Persönliche Produktempfehlungen bei Lampenwelt.de



Lampenwelt ist Europas führender Online-Spezialist für Lampen und Leuchten mit über 2 Millionen Kunden. Das Sortiment umfasst rund 40.000 Produkte von bekannten deutschen und internationalen Top-Marken. Seit seiner Gründung 2004 bietet Lampenwelt in seinem Onlineshop Lampen und Leuchten verschiedenster Stilrichtungen für nahezu jeden Anwendungsbereich. Inzwischen ist Lampenwelt mit seinen Onlineshops in insgesamt 17 europäischen Ländern vertreten, immer mit dem Anspruch jedem Kunden seine individuellen Wünsche und Anforderungen an Lampen und Leuchten zu erfüllen. Um seine Angebote noch besser an den Interessen seiner Shop-Besucher auszurichten, entschied sich das Unternehmen bereits 2012 für die Implementierung der intelligenten Personalisierungssoftware von prudsys in seinen Onlineshops in Deutschland und Frankreich. Heute nutzt der Lampenexperte die KI-Lösung, um seine Kunden in allen Ländershops sowie im Newsletter mit individuellen Empfehlungen in Echtzeit zu begeistern.



## Auf einen Blick

### Ziel:

- Personalisiertes Einkaufserlebnis in allen Onlineshops
- Stärkung der Kundenbindung und -zufriedenheit
- Steigerung des Umsatzes aus Empfehlungen

### Lösung

- Automatisierte Auslieferung von persönlichen Produktempfehlungen an verschiedenen Stellen des Online-Kaufprozesses
- Echtzeit-Analyse der Nutzerinteressen sowie Einbeziehung historischer Daten und individueller Regeln zur Empfehlungsberechnung

### Ergebnis

- Personalisierte Produktempfehlungen in allen Onlineshops
- Signifikante Umsatzsteigerung
- Mehr als **10 %** Umsatz aus Empfehlungen

## Das Ziel

Kundenzufriedenheit und Kundenorientierung werden bei Lampenwelt großgeschrieben. Deshalb sollten jedem Online-Käufer genau die Produktempfehlungen angezeigt werden, die die individuellen Interessen am besten berücksichtigen. Neben aktuellen sowie historischen Verhaltensdaten, wie Klicks oder Käufe, sollten auch individuelle Regeln bei der Berechnung passender Produktempfehlungen berücksichtigt werden. Das können zum Beispiel die gleiche Lichtfarbe oder Energieeffizienzklasse sein. Die Einbindung der Empfehlungen sollte an verschiedenen Stellen im Online-Kaufprozess erfolgen, später auch im Newsletter. Ziel war also die Stärkung von Kundenbindung und -zufriedenheit und gleichzeitig die Steigerung des Umsatzes aus Empfehlungen.

## Die Lösung

2012 entschied sich Lampenwelt für die Implementierung der prudsys Realtime Decisioning Engine (kurz: prudsys RDE) in ihren beiden Onlineshops lampenwelt.de und luminaire.fr. Die KI-basierte Personalisierungslösung wurde innerhalb kurzer Zeit in die deutsche und französische Shop-Umgebung integriert. Nachdem das Unternehmen über die Jahre europaweit weiter gewachsen ist, nutzt Lampenwelt die prudsys RDE inzwischen in allen 17 Onlineshops, darunter zum Beispiel in Dänemark oder Irland. Passende Produktempfehlungen werden hierbei jeweils an verschiedenen Stellen ausgespielt: auf der Startseite, der jeweiligen Artikelseite und auf der Warenkorbseite.

## Das Ergebnis

Die schnelle und einfache Implementierung der prudsys RDE in den ersten beiden Onlineshops und die dabei messbaren Erfolge haben Lampenwelt überzeugt, die intelligente Personalisierungslösungen in allen weiteren Ländershops einzusetzen. Die Wirkung persönlicher Produktempfehlungen zeigt sich deutlich mit einer Steigerung der Klickraten sowie einem Umsatz aus Empfehlungen von mehr als 10 Prozent im deutschen Onlineshop (Stand 2019).



*„Mit der prudsys AG verbindet uns eine jahrelange erfolgreiche Zusammenarbeit. Die positiven Ergebnisse intelligenter Produktempfehlungen haben uns von Anfang an überzeugt, sodass wir uns entschieden haben, unseren Kunden diesen Mehrwert in allen Ländershops zu bieten“, so Thomas Rebmann, Geschäftsführer von Lampenwelt.*