

# reBuy.de jetzt noch erfolgreicher durch Top-Performance der prudsys RDE



4,2 Millionen Artikel, 3,5 Millionen ReBuyer, 100.000 Artikel-Abwicklungen an Spitzentagen, 16.000m<sup>2</sup> Regalfläche, 400 engagierte Mitarbeiter: Die reBuy reCommerce GmbH ist ein Unternehmen der Superlative. Seit 2011 ist die prudsys AG Teil der Erfolgsgeschichte von reBuy.de. In einer spannenden Kombination der Module prudsys RDE|Recommendations, prudsys RDE|Newsletter und prudsys RDE|Pricing bekommen reBuy Kunden stets das besondere Einkaufserlebnis geboten – aktuell, individuell, relevant.



## Das Ziel

Gebrauchte Handys, Bücher, Filme, Spiele und Elektronik – das Sortiment von reBuy.de ist mit über vier Millionen Artikeln ausgesprochen heterogen und ändert sich stetig. Gerade deshalb war es den Machern des Onlineshops wichtig, jeden Kunden persönlich abzuholen. Dies sollte durch den Einsatz von individuellen Empfehlungen erreicht werden, die automatisch auf Grundlage des aktuellen Nutzerverhaltens berechnet und ausgespielt werden. Auf Basis dieser Empfehlungslösung sollten alle Kanäle des Kundenkontakts in Echtzeit personalisiert werden – von der

## Auf einen Blick

### Ziel

- Steigerung der Kundenzufriedenheit und –bindung durch Empfehlungen mit höchster persönlicher Relevanz
- Steigerung der Rentabilität des Onlineshops durch dynamische Preisanpassung
- Steigerung der Verweildauer, Conversion Rate, Öffnungsrate und des Umsatzes in Newsletter und Onlineshop

### Lösung

- Automatisierte Ausspielung von Empfehlungen auf unterschiedlichen Kanälen
- Vollumfängliche, dynamische Automatisierung der Preisgestaltung
- Echtzeit-Anpassung an Änderungen der Nutzerinteressen sowie Einbezug historischer Daten

### Ergebnis

- Steigerung Umsatz aus Empfehlungen um **13%**, Klickrate um **165%**
- Steigerung Conversion Rate um **18%**
- Deutliche Steigerung der Marge

Website, über den Newsletter bis hin zum speziellen re-Buy E-Mail-Format der After-Sales-Mail. Neben der Steigerung der Kundenzufriedenheit und -bindung sollten zudem kurzfristige Effekte erreicht werden: Steigerung der Verweildauer und Conversion Rate sowie höhere Klick- und Öffnungsraten. Zur damit verbundenen Umsatzoptimierung sollte neben der 1:1-Personalisierung des Kundenkontakts auch die Preisgestaltung dynamisch, flexibel und tagesaktuell erfolgen, um langfristig die Rentabilität des Onlineshops zu maximieren.

## Die Lösung

Die prudsys RDE bietet mit ihren patentierten Algorithmen und ihrem modularen Aufbau ideale Lösungsansätze für diese Herausforderungen. Im ersten Schritt wurde die Lösung prudsys RDE | Recommendations implementiert. Das Modul analysiert in Echtzeit alle verfügbaren Nutzerdaten, z.B. das aktuelle Klick- und Kaufverhalten, und kann diese mit historischen Verhaltensdaten (frühere Klicks, Käufe, abgebrochene Warenkörbe etc.) sowie freigegebenen Profilinformatoren (z.B. Alter, Geschlecht) kombinieren. Durch die Interaktion mit dem Nutzer und die Fähigkeit aus den gesammelten Daten in Echtzeit zu lernen, ist eine proaktive Vorhersage des Verhaltens jedes einzelnen Kunden möglich. Dies erfolgt ab dem ersten Klick, so dass auch bis dato unbekannte Nutzer sofort persönlich beraten werden können.

Im zweiten Schritt wurde das Modul prudsys RDE | Newsletter implementiert, das dynamisch konversionsstarke Echtzeit-Empfehlungen für den E-Mail-Kanal berechnet. Bemerkenswert ist hierbei, dass diese Empfehlungen tatsächlich erst mit dem Öffnen der E-Mail durch den Kunden ausgespielt werden und somit die höchstmögliche Aktualität bei maximaler persönlicher Relevanz erreicht wird. reBuy bindet die ermittelten Informationen aktuell in seinen Newsletter und in das eigens geschaffene Format der After-Sales-Mails ein.

Mit dem Modul prudsys RDE | Pricing steuert das Unternehmen die Preisgestaltung seines Onlineshops. Hierbei wird der Absatzpreis vollautomatisch in Echtzeit anhand der ermittelten Produktperformance berechnet. Weiterführende Faktoren wie aktuelle Branchentrends, Marktpreise und Konkurrenzangebote fließen ebenso in die Berechnung des idealen Preises ein, werden aber nachrangig behandelt. Auch den Beschaffungspreis er-

mittelt die prudsys RDE automatisch anhand der Produktperformance und unter Beachtung der Prämissen für die Margen- und Deckungsbeitragsoptimierung. re-Buy erreicht damit eine vollumfängliche Automatisierung der Preisgestaltung, sodass Preisanpassungen stets dynamisch, flexibel, aktuell und mit minimalem Aufwand erfolgen. Eine manuelle Preissteuerung, um beispielsweise Preisexperimente zu realisieren, ist trotzdem möglich.

Die besonderen Anforderungen des Produktportfolios berücksichtigt die prudsys RDE problemlos: Jeder Artikel wird über seinen Zustand (z.B. neuwertig, gut gebraucht, starke Gebrauchsspuren) erneut klassifiziert, was diffe-



renzierte Produktbeschreibungen, differenziertes Pricing und schließlich entsprechend differenzierte Empfehlungen nötig macht - nicht nur innerhalb einer Kategorie sondern tatsächlich innerhalb eines jeden Artikels.

## Das Ergebnis

Mit der Einbindung der Module prudsys RDE | Recommendations und prudsys RDE | Newsletter konnte reBuy seinen Umsatz aus Empfehlungen um bemerkenswerte 13% steigern und schöpft somit Cross- und Upselling-Potentiale optimal aus. Die durchschnittliche Klickrate ist seit dem Einsatz der prudsys RDE um 165% gestiegen, die Conversion Rate um 18%. Auch die Öffnungsrate des Newsletters konnte deutlich gesteigert werden. Mit dem Modul prudsys RDE | Pricing gelangen die angestrebte Optimierung des Gesamt-Deckungsbeitrags sowie der Rentabilität des Onlineshops. Ebenso konnte die Marge 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