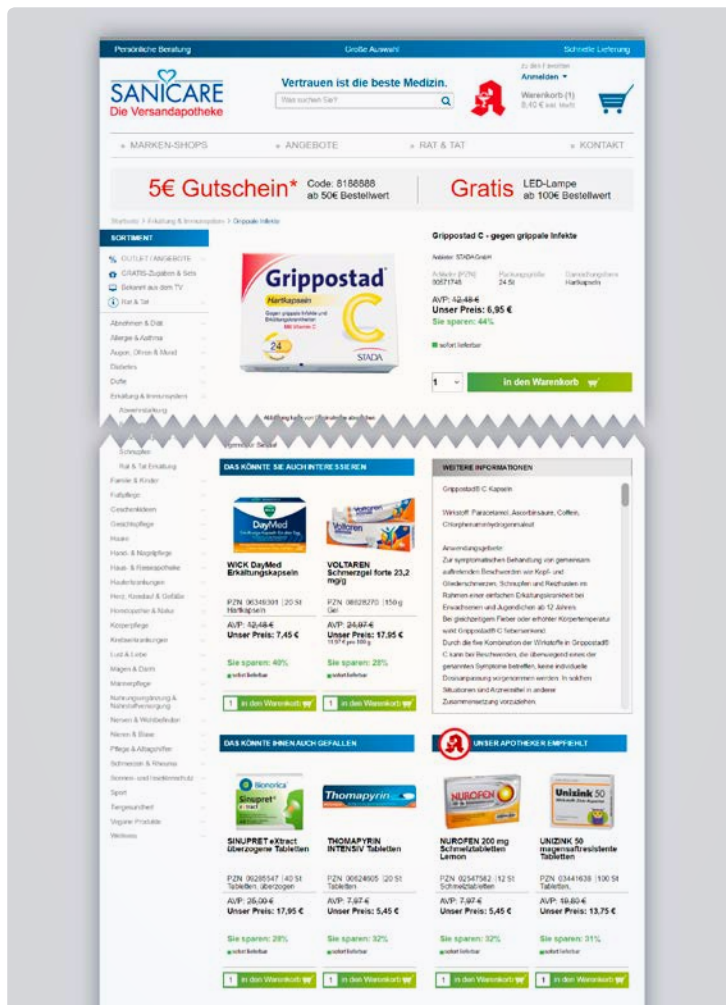


# Vertrauen ist die beste Medizin: Sanicare setzt auf personalisierte Kundenansprache in Onlineshop und Newsletter



Die Onlineshops SANICARE, Aliva und Medicaria gehören zur BS-Apotheken OHG und bieten eine umfassende pharmazeutische Beratung und Betreuung ihrer Kunden in ganz Deutschland. Allein Sanicare gehört mit 1,6 Millionen Kunden zu den größten deutschen Versandapotheken. Um eine zielgerichtete Beratung in ihren Online-Apotheken sowie den dazu gehörenden Newslettern zu realisieren, entschied sich die BS-Apotheken OHG für die Implementierung der prudsys Realtime Decisioning Engine (kurz: prudsys RDE).



## Auf einen Blick

### Ziel

- Gezielte individuelle Beratung in Onlineshop und Newsletter
- Steigerung von Kundenzufriedenheit und Umsatz aus Empfehlungen
- Einbeziehen der Partnerapotheken zur Promotion relevanter Trends

### Lösung

- Automatisierte Ausspielung von personalisierten Produktempfehlungen in Onlineshop und Newsletter
- Echtzeit-Analyse der Verhaltensdaten und automatisiertes Lernen für hohe Empfehlungsqualität
- Kurze Implementierungsphase

### Ergebnis

- Personalisierte Produktempfehlungen in Onlineshop und Newsletter bei SANICARE, Aliva und Medicaria
- Messbare Steigerung des Umsatzes aus Empfehlungen sowie der Kundenzufriedenheit
- Bereitstellung aktueller Trends für Partnerapotheken

## Das Ziel

Kundenservice ist ein zentrales Thema für die BS-Apotheken OHG. Um ihren Kunden ein noch besseres Shop-pingerlebnis zu bieten, sollten diese von individuellen Empfehlungen in Onlineshop und Newsletter profitieren. Mit der Implementierung einer intelligenten Personalisierungslösung sollten sowohl die Kundenzufriedenheit als auch der Umsatz aus Empfehlungen gesteigert werden. Die Relevanz und Akzeptanz der personalisierten Inhalte seitens der Kunden stand für die BS-Apotheken OHG an erster Stelle.

## Die Lösung

Das in Bad Laer ansässige Unternehmen entschied sich für die Implementierung der prudsys Realtime Decisioning Engine. Die personalisierten Produktempfehlungen der prudsys RDE erreichen ein hohes Maß an individueller Passgenauigkeit. Möglich wird dies durch selbstlernende Echtzeit-Algorithmen, die das Kundenverhalten in jeder Sekunde analysieren und unmittelbar auf Änderungen reagieren.

Bei SANICARE beispielsweise sorgen personalisierte Artikelempfehlungen auf verschiedenen Seiten des Onlineshops für ein individuelles Einkaufserlebnis. Die prudsys RDE optimiert ständig die Qualität der eigenen Empfehlungen, da sie in Echtzeit aus dem Klickverhalten der Nutzer lernt. Von den Erkenntnissen aus dem Einsatz der Personalisierungssoftware im Onlineshop profitieren zudem Partnerapotheken, die im Rahmen der Versandvernetzung auf diese Technologie in ihrem Onlineshop zurückgreifen können. So können aktuelle Trends oder Topseller erfolgreich promotet werden. Auch im Newsletter profitieren SANICARE-Kunden von personalisierten Produktempfehlungen: Die prudsys RDE generiert erst beim Öffnen einer E-Mail automatisch für jeden einzelnen Empfänger individuelle Inhalte. Dies garantiert höchste Aktualität in Bezug auf Lagerbestand und Kundenbedürfnisse.

## Das Ergebnis

Mit der Einbindung der prudsys RDE profitieren SANICARE, Aliva und Medicaria von einer gezielten, individuellen Kundenansprache im Onlineshop. Zudem greift das Unternehmen durch die prudsys RDE aktuelle Trends auf und stellt diese Informationen ihren Partnerapotheken für die weitere Promotion zur Verfügung. Auch im SANICARE-Newsletter erfolgt die Ausspielung personalisierter Empfehlungen. Die Implementierung der prudsys RDE in die Newsletter von Aliva und Medicaria erfolgt zeitnah und befindet sich zur Zeit in der Umsetzungsphase. Seit der Implementierung der prudsys RDE stiegen Kundenzufriedenheit und Umsatz aus Empfehlungen messbar an.



Heinrich Meyer, Leiter der Versandapotheke SANICARE:

*„Wir möchten unseren Kunden optimale Angebote und eine zielgerichtete Beratung im Onlineshop bieten. Dafür sind wir stetig auf der Suche nach innovativen Technologien. Durch den Einsatz der prudsys RDE liefern wir jedem Kunden das richtige Produktangebot, passend zu seinen individuellen Präferenzen. Durch den Einsatz konnte innerhalb kurzer Zeit die Kundenzufriedenheit gesteigert und der Umsatz aus Empfehlungen erhöht werden.“*

### Kontakt:

Jan Lippert, Director Sales & Authorized Officer  
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  
www.prudsys.de