

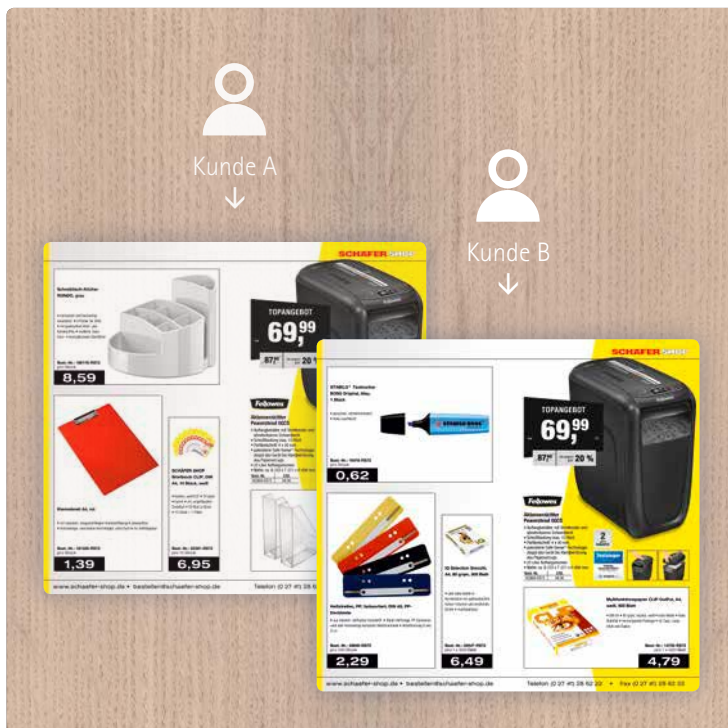
SCHÄFER SHOP steigert Bestellquote um bis zu 15 % durch individualisierte Kataloge



Künstliche Intelligenz sorgt für individualisierte Produktempfehlungen in Katalog und Newsletter

Der B2B-Händler SSI Schäfer Shop GmbH vertreibt seit über 40 Jahren hochwertige Möbel und Komplettausstattungen für Büro, Lager und Vertrieb sowie Büromaterial und -technik. Einen namhaften Anteil der Produkte in den Sortimenten Büromöbel und Lagerausstattung stellt die Schäfer-Unternehmensgruppe selbst her.

Der serviceorientierte B2B-Möbelhändler erreicht seine Kunden über den Onlineshop, Katalog, Telefon oder Außendienst. Um neue Kunden zu gewinnen und Kaufimpulse für Bestandskunden zu setzen, nutzt das Unternehmen u.a. Print-Mailings und Newsletter. In der Vergangenheit erfolgte die Produktauswahl manuell, die jeweilige Kundengruppe erhielt den identischen Katalog-Selfmailer bzw. Newsletter. Über ein Scoring-Verfahren segmentierte SSI Schäfer Shop die passende Kundengruppe für die jeweilige Katalog- oder Newsletter-Kampagne.



Auf einen Blick

Ziel:

- Steigerung des Umsatzes
- Relevante Inhalte, die 1:1 auf Kunden zugeschnitten sind
- Steigerung des Automatisierungsgrades von Personalisierungsmaßnahmen

Lösung:

- Die prudsys RDE berechnet personalisierte Inhalte auf Grundlage des Echtzeit-Nutzerverhaltens und auf Basis historischer Daten
- Automatisiertes Integrieren aktueller Produktempfehlungen in Printkatalog sowie Newsletter
- Kurze Implementierungsphase

Ergebnis:

- Bis zu **8 %** Umsatzsteigerung im Vergleich zum segmentbezogenen Print-Mailing
- Relevante Inhalte erzielen einen Uplift der Bestellquote um bis zu **15 %**
- Signifikante Verringerung des manuellen Aufwands durch die automatisierte Produktauswahl

Das Ziel

Um ein höheres Maß an positiven Effekten aus einer individuellen Kundenansprache zu schaffen, entschied sich das Unternehmen für den Einsatz der prudsys Realtime Decisioning Engine (kurz: prudsys RDE). Die Echtzeit-Lösung basiert auf künstlicher Intelligenz und realisiert automatisiert über alle Kundenkanäle Produktempfehlungen, die 1:1 zu den Interessen des Kunden passen. Die SSI Schäfer Shop GmbH möchte ihren Kunden durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz relevante Produkte anbieten und dabei ihre Interessen optimal berücksichtigen. Gleichzeitig möchte das Unternehmen seine Bestellquoten und Umsätze im Vergleich zur manuellen Produktauswahl steigern. Um den internen Aufwand so gering wie möglich zu halten, soll zudem ein automatisierter Prozess geschaffen werden, der individuelle Inhalte im Newsletter und Print-Mailing realisiert.

Die Lösung

Smartcom und prudsys setzten die Ziele von SSI Schäfer Shop in die Realität um. Die Smartcom GmbH & Co. KG verantwortete das Projektmanagement inklusive Prozessumsetzung. Die prudsys AG realisierte durch den Einsatz der prudsys RDE die Auswahl hochrelevanter Inhalte für Printkataloge und Newsletter. Höchste Empfehlungsqualität wird dabei durch selbstlernende Algorithmen gewährleistet, die das Kundenverhalten in Echtzeit analysieren und unmittelbar auf Änderungen reagieren.

Nach der Analyse vorhandener Produkt- u. Kundendaten zu Projektbeginn wurden Schnittstellen zu bestehenden IT-Systemen von SSI Schäfer Shop geschaffen. Über diese Schnittstellen werden automatisiert relevante Produktbilder und Texte aktuell weitergegeben. Die Bilder und Texte werden im Prozessablauf automatisiert optimiert und in den Newsletter beziehungsweise in das Printprodukt integriert.

Bei dem Printprodukt handelt es sich um einen 16-seitigen Katalog-Selfmailer, der in über 100.000 Varianten mit fast 5.000 unterschiedlichen Produkten gedruckt wurde.

Das Ergebnis

Im Vergleich zu den manuell ausgewählten Produktempfehlungen steigerte SSI Schäfer Shop seinen Umsatz durch den Einsatz der prudsys RDE um bis zu 8 %. Zudem erhöhte der Büro- und Möbellieferant seine Bestellquote im Top-Kundensegment um 15,2 %. Die Anzahl der Käufer stieg um 2,4 %. Durch die automatisierte Produktauswahl der prudsys RDE sank zudem der manuelle Aufwand für die Mitarbeiter.

Darüber hinaus profitiert SSI Schäfer Shop davon, dass die prudsys RDE das gesamte Produktsortiment zur Berechnung der Empfehlungen berücksichtigt. Sie testet eigenständig die Kundenakzeptanz für Longtail-Produkte und neue Artikel aus, um so die Kaufwahrscheinlichkeit zu erhöhen.

Aufgrund der positiven Ergebnisse setzt SSI Schäfer Shop die prudsys RDE auch in Zukunft für individuelle Inhalte in Newslettern, Katalogen und Paketbelegern ein.



Peter Schwan, Leiter strategisches Marketing bei Schäfer Shop:

„Das Projektmanagement sorgte für eine reibungslose Integration der prudsys RDE in unsere IT-Infrastruktur. Vom Nutzen der prudsys RDE sind wir überzeugt: Die künstliche Intelligenz sorgt für relevante Empfehlungen für jeden unserer Kunden. Die signifikante Steigerung von Umsatz und Bestellquote sprechen für sich.“

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