

Jacke trifft Hose - Echtzeitempfehlungen im BAUR Webshop

Der BAUR Online-Shop liefert seit Juni 2006 seinen Kunden hochqualifizierte und individuelle Produktempfehlungen. Dabei setzt der Versandhändler auf die RECOMMENDATION ENGINE von prudsys und auf das Beratungs-Know-how des Bereichs Consulting & Creative Services der Pironet NDH. BAUR erwartet durch den Einsatz der auf Data Mining basierenden selbstlernenden Empfehlungsmaschine eine Erhöhung der Kundenbindung sowie eine Steigerung des Umsatzes.



Der Online-Shop des 1925 gegründeten BAUR Versands zählt zu den zehn reichweitenstärksten Shops in Deutschland und präsentiert seit Mitte 2005 ein deutlich ausgeweitetes Angebotsportfolio. In den Leitsortimenten Damenoberbekleidung, Schuhe und Möbel bietet BAUR derzeit rund 150.000 hochwertige Artikel an. Das in Burgkunstadt ansässige Unternehmen stand somit vor der Frage, wie das gesamte Portfolio noch besser präsentiert sowie vermarktet und damit zusätzlicher Umsatz generiert werden kann.

Zusammen mit dem Branchenspezialisten Pironet passte prudsys seine RECOMMENDATION ENGINE an die individuellen Bedürfnisse des BAUR Versandes an und implementierte das System in dessen Webshop. Dies geschah innerhalb von nur vier Wochen, da die prudsys RE eine reine Java-Applikation und somit auf allen gängigen Plattformen lauffähig ist. Darüber hinaus ermöglicht die prudsys RE den Zugriff auf unterschiedliche Datenquellen. Als Hauptanalysequelle dient in der Regel die Shopdatenbank bzw. die Logdateien des Webserver. Allerdings können auch Daten anderer Kanäle (Datawarehouse, CRM, ERP) in die Analyse einbezogen werden. Die prudsys RE wertet einerseits Transaktionsdaten aus der Vergangenheit aus (offline Modus) und generiert Produktempfehlungen. Andererseits ist die prudsys RE durch die Nutzung des Framework Reinforcement Learning in der Lage, das Verhalten der Kunden gegenüber diesen Produktempfehlungen in Echtzeit zu erfassen, auszuwerten und die Kaufempfehlungen zu optimieren (online Modus). Die Empfehlungsmaschine ist somit selbstlernend und basiert auf dem Wechselspiel von Erfahrung und Erforschung.

Die prudsys RE nutzt zum einen Warenkorb- und Sequenzanalyseverfahren, um starke Verbundbeziehungen zwischen gekauften Produkten zu extrahieren. Zum anderen probiert sie neue Empfehlungen, um ihren Spielraum zu erweitern.

Darüber hinaus kann der Shopadministrator auch manuell Regeln auf Produkt- und Katalogebene vorgeben, die fließend in die Bewertung der Empfehlungen eingearbeitet werden. Weiterhin können zudem Filter für Negativlisten, Verfügbarkeit, Preisoptimierung etc. vorgeben und somit die Empfehlungen gezielt gesteuert und den eigenen Bedürfnissen angepasst werden. Der Einsatz der prudsys RECOMMENDATION ENGINE

ermöglicht Data Mining in Echtzeit. Sie eröffnet dem Versandhändler neue Cross-Selling-Optionen, verlängert die Verweildauer der Besucher im Shop, führt somit zu einer wachsenden Zahl von Spontankäufen und zu einem deutlichen Anstieg der Warenkörbe.

Zusammenfassung

Eingesetzte Produkte:

- prudsys RECOMMENDATION ENGINE

Erreichte Ziele:

- Umsatzerhöhung
- Erhöhung des Cross- und Up-Selling-Potentials
- Steigerung der Servicequalität
- Steigerung der Kundenbindung

„Eine Grundvoraussetzung bei der Auswahl der Software war die entsprechende Performance der Lösung im Live-Betrieb. Bei unserem hohen Besucheraufkommen ist das unerlässlich. Zudem muss auch gewährleistet sein, dass wir rasche Sortimentswechsel, kurze Warenverfügbarkeiten und ständig wechselnde Trends problemlos umsetzen können.“

Dirk Lauber, Leiter E-Commerce bei BAUR

