

Echtzeitempfehlungen mit der prudsys RECOMMENDATION ENGINE

Dufte Empfehlungen im Douglas Onlineshop

Pironet NDH und die prudsys AG haben den Online-Shop von Europas führender Parfümeriekette Douglas mit ihrer selbstlernenden Empfehlungsmaschine ausgestattet. Kunden erhalten damit während des Einkaufs dynamisch generierte Kauf Tipps, die auf die aktuelle Produktauswahl abgestimmt sind. Die prudsys RECOMMENDATION ENGINE (prudsys RE) kommt bereits bei zahlreichen Online-Shops zum Einsatz, gibt dort gezielte Kaufhinweise und führt zu einer Steigerung der Cross-Selling-Umsätze.



Auf douglas.de stehen den Kunden über 18.000 Produkte zur Verfügung. Zahlreiche Marken sind mit einem umfangreichen Angebot an Düften und Pflegeserien in eigenen Shops zu finden. Daneben reichern Video-Beiträge mit Pflege- und Schminktipp sowie Produkte aus den Bereichen Hair und Schmuck den Online-Shop an. Damit bildet der Shop von Douglas das führende Portal der Parfümerie-Branche.

Um die Kundenberatung zu verbessern und Cross-Selling-Potenziale zu nutzen, nutzt douglas.de als Empfehlungsmaschine die prudsys RE. Die Software vergleicht den jeweils aktuellen Warenkorb mit anderen und schlägt unter der Rubrik „Perfekte Partner“ gezielt passende Artikel vor. Dabei ermittelt das System auf Basis von Produktverwandtschaften selbstständig sinnvolle Kombinationen. In Echtzeit erfasst die selbstlernende prudsys RECOMMENDATION ENGINE die Reaktion des Kunden auf die Empfehlung und modifiziert das Angebot danach gegebenenfalls dynamisch.

Das heißt, je nach Kunde und Kaufsituation stellt die Empfehlungsmaschine passende Zusatzangebote immer wieder neu zusammen und optimiert diese. Dies steigert die Individualität der Vorschläge und erhöht die Zielgenauigkeit. Die prudsys RE nutzt zum einen Warenkorb- und Segmentanalyseverfahren, um starke Verbundbeziehungen zwischen den gekauften Produkten zu extrahieren. Zum anderen probiert sie neue Empfehlungen, um ihren Spielraum zu erweitern.

„Kunden erwarten heute in einem Web-Shop Kauf Tipps, die wirklich zu ihren Interessengebieten passen. Dies ist nur über dynamische und intelligente Verfahren zu erzielen, wie sie unsere Empfehlungen-Technologie bietet. Speziell bei douglas.de gehen wir von einer höheren Zahl von Spontankäufen und einer erhöhten Conversion-Rate im Shop aus,“ erläutert Christian Winter, Director Retail der Pironet NDH.

Parallel zur RECOMMENDATION ENGINE wird Douglas künftig den prudsys MERKUR MINER PLUS, eines der leistungsstärksten OLAP Tools, für die Analyse und Aufbereitung der Kundendaten einsetzen. Im MERKUR MINER PLUS kommen modernste Technologien der OLAP-Analyse und des Data Mining zum Einsatz. Dadurch eignet sich dieses Analysesystem besonders zur Optimierung von Marketing-Kampagnen sowie zur Erzeugung von Kunden-, Kundigerprofilen und Scoringmodellen.

Zusammenfassung

Eingesetzte Produkte:

- prudsys RECOMMENDATION ENGINE

Erreichte Ziele:

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

„Douglas steht im stationären Handel für erstklassige Beratungsqualität und hohe Kundenorientierung. Da dieser Standard auch für unseren Online-Shop gilt, bietet uns die Recommendation Engine die richtige Voraussetzung für qualifizierte Empfehlungen und besseren Kundendialog. Unsere Kunden verstehen die Kauf Tipps als intelligente Serviceleistung und nehmen diese sehr gut an.“

Jan-Dieter Schaap, Director E-Business der Parfümerie Douglas

Douglas