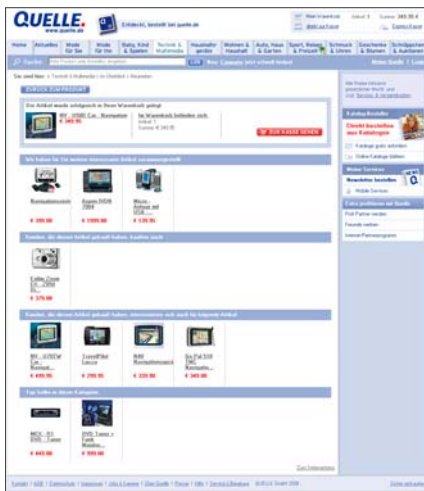


# Individuelle Produktempfehlungen bei quelle.de

quelle.de hat sich Ende Dezember 2005 zur Integration einer „Recommendation Engine“-Software entschieden mit dem Ziel, das Service-Angebot auf quelle.de weiter auszubauen und die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu verbessern.



Quelle.de, der Online-Shop der Quelle GmbH, Deutschlands führendem Versandhändler zählt zu den erfolgreichsten Internet-Shops in Deutschland. Das Angebot umfasst über 120.000<sup>1</sup> einzeln dargestellte Produkte aus den Bereichen Aktuelles / Mode für SIE und Mode für IHN / Baby, Kind & Spielen / Technik & Multimedia / Haushaltsgeräte / Wohnen & Haushalt / Auto, Haus & Garten / Sport, Reisen & Freizeit / Schmuck & Uhren / Blumen & Geschenke sowie Schnäppchen & Auktionen. All diese Artikel aus den deutschen Quelle-Katalogen sind online bestellbar.

Von Anfang an setzte quelle.de mit Innovationen und kundenfreundlichem Service kontinuierlich Maßstäbe im E-Commerce. Wie erfolgreich die E-Commerce-Aktivitäten von quelle.de insgesamt sind, zeigt beispielsweise ein aktueller Test<sup>2</sup> zu Leistungen und Services von Internet-Shops im Fach- und Wirtschaftsmagazin „LOGISTIK inside“. Im Vergleich mit fünf weiteren Online-Händlern belegten die Fürther Online-Shopping-Spezialisten den zweiten Platz. Im Detail untersucht wurden die Leistungen der kundenstärksten Webshops in Deutschland unter anderem in den Kategorien „Kundenservice“, „Webdesign/Usability“ und „Lieferqualität“.

Ein Grund mehr, warum sich Quelle im Dezember 2005 entschied, eine auf Data Mining Technologie basierende Recommendation Engine (Empfehlungsmaschine) in seinen Webshop zu implementieren. Quelle entschied sich dabei für die prudsys RECOMMENDATION ENGINE (prudsys RE), eine selbstlernende Empfehlungsmaschine, die Besuchern und Kunden des Quelle-Webshops individualisierte Produktempfehlungen liefert.

In kurzer Zeit konnte die prudsys RE in den online-Shop implementiert werden und lieferte innerhalb von nur zwei Monaten nach Einführung erste Erfolge in Form einer Steigerung der Cross- und Up-Selling Rate.

Täglich analysiert nun die Empfehlungsmaschine bei quelle.de mehrere Millionen Datensätze und generiert neue Zusammenhänge aus dem Surf- und Kaufverhalten der Kunden. Klickt der Kunde beispielsweise auf eine Produktansicht oder legt einen ausgewählten Artikel in den Warenkorb, erhält er Tipps mit Angeboten, die zu seiner bisherigen Auswahl passen. Das heißt, je nach Kunde und Kaufsituation stellt die Empfehlungsmaschine passende Zusatzangebote immer wieder neu zusammen. Die angezeigten Vorschläge ergeben sich zum Beispiel aus den Einkäufen anderer Kunden, die entsprechende Produkte bereits gekauft oder Interesse an ihnen gezeigt haben.

Hier liegt ein enormer Vorteil gegenüber herkömmlichen Empfehlungsmaschinen. Die prudsys RECOMMENDATION ENGINE analysiert nicht nur historische Daten, sondern lernt in Echtzeit aus den Reaktionen der Webshop-Besucher. Dies ermöglicht hochqualifizierte und individualisierte Produktempfehlungen.

## Zusammenfassung:

### Eingesetzte Produkte:

- prudsys RECOMMENDATION ENGINE

### Erreichte Ziele:

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

„Der Anteil von Cross-Selling-Artikeln an der Marktplatz-Nachfrage hat sich mehr als verzehnfacht“

Nicole Enzesberger,

Leiterin Quelle Neue Medien.

**QUELLE.**  
www.quelle.de

<sup>1</sup> Nach eigenen Angaben

<sup>2</sup> Erhebungszeitraum: 09. bis 24. Dezember 2005, Quelle: LOGISTIK inside 02/2006