

Umsatzsteigerung durch Realtime! Print

Schäfer Shop steigert Verkaufszahlen
mit individuellen Produktempfehlungen



Das Ziel

- Steigerung des Umsatzes
- Relevanzsteigerung durch kundenindividuelle Inhalte
- Beschleunigung der Produktionsabläufe

Die Umsetzung

- Marketing-Automation
- Technische Layout-Vorlagen (Templates)
- Digitale Druckproduktion in 4-farbiger Offsetqualität

Das Ergebnis

- 10,1 % Umsatzsteigerung
- Signifikante Verringerung der manuellen Aufwände
- Individuelle Produktempfehlungen die funktionieren

Schäfer Shop ist seit über 40 Jahren als europaweit namhafter B2B-Versandhändler für die Lagereinrichtung und Ausstattung von Büros mit modernen Möblierungen, nützlichem Arbeitsmaterial und Werbemitteln bekannt.

Dabei nutzt Schäfer Shop seinen Onlineshop sowie klassische Katalogwerbung als Verkaufskanäle. Zur Neukundengewinnung und für weitere Kaufimpulse dienen physische Direct-Mailings und elektronische Newsletter. Seit einigen Jahren wird ein erfolgreiches Scoringverfahren für segmentierte Kampagnen manuell angewendet. Die künftigen Bedarfe einzelner Kundengruppen werden dabei mittels statistischer Verfahren analysiert.

Durch diese Vorgehensweise hat Schäfer Shop bereits die Erfahrung gewinnen können, dass maßgeschneiderte Inhalte und Angebote für Kunden ein positiver Umsatz- und Ertragstreiber sind.

Das Ziel

Anhand einer Mailing-Kampagne wird überprüft, ob vollindividualisierte Inhalte für jeden einzelnen Kunden zu einer weiteren Steigerung der Bestellquoten und Umsätze führt, im Vergleich zur bisherigen Methode der segmentbezogenen Inhalte.

Dafür soll die Auswahl der jeweils relevantesten Produktangebote mit Hilfe von künstlicher Intelligenz (KI) nach dem „Next Best Offer“-Prinzip erfolgen.

In diesem Zuge wird ein automatisierter Prozess aufgebaut, der zukünftig das Erstellen hochgradig individualisierter Inhalte für papierbasierte und digitale Kommunikation ermöglicht und beschleunigt.

Mit der Umsetzung dieser Aufgabe wurde das Beratungsunternehmen SmartCom – der Automations-Spezialist für individuelle Kundenkommunikation – betraut.



200.000

Mailings (Auflage)

153.273

Mailing-Varianten

4.733

unterschiedliche
Produkte

Die Umsetzung

In einem gemeinsamen Workshop und nach Analyse der vorhandenen Produkt- und Kundendaten sowie der Definition von Schnittstellen zu bestehenden IT-Systemen von Schäfer Shop, werden 2 wesentliche Meilensteine festgelegt:

1. Die Marketing-Automation

Über die geschaffenen Schnittstellen werden automatisch die relevanten Produkt-Bilder und die dazugehörigen Texte tagesaktuell an SmartCom übertragen. Intelligente Text- und Bildoptimierungen für den Print-Output (z. B. Textlängen Anpassung) werden dabei in den automatisierten Prozessablauf integriert.

Der intelligenten Ausgabe relevanter Produktempfehlungen in vordefinierte Felder liegt die RDE (Realtime Decisioning Engine) der prudsys AG zugrunde. Im Rahmen der Technologiepartnerschaft zwischen prudsys und SmartCom werden die Empfehlungen, basierend auf Kaufhistorien, über eine spezielle Schnittstelle realisiert. Dank KI in Echtzeit!

2. Das Druckprodukt

Für die erste Kampagne kommt ein 16-seitiger Katalog-Selfmailer zum Einsatz, der für eine große Anzahl an Produkt-

empfehlungen ausreichend Werbefläche bietet. Die bei dem Produktionspartner Schagen+Eschen eingesetzte Technologie des HighSpeed-Inkjetdrucks ermöglicht das individualisierte 4-farbige Bedrucken auf speziellem Dünndruck-Papier in Offsetqualität.

Das Ergebnis

Im Vergleich zum Vorjahres-Mailing wird eine 10,1 %-ige Umsatzsteigerung bei den beworbenen Produkten erzielt. Dabei wird eine um 15,2 % gesteigerte Bestellerquote im Top-Kundensegment verzeichnet. Gleichzeitig steigt die Anzahl der Käufer um 2,4 %.

Durch die Automation wird der manuelle Aufwand für die Gestaltung sowie die Produktauswahl der Kampagne signifikant verringert. Ein weiterer positiver Effekt ist, dass das gesamte Produktsortiment zielgerichtet beworben wird, so dass nun auch Produkte verkauft werden, die es vorher nicht in ein Mailing geschafft hätten.

Damit verfügt Schäfer Shop über ein mächtiges Marketing-Instrument, welches künftig die Individualisierung sämtlicher Print-Kampagnen in Form von Mailings, Katalogen sowie Paketbeilagen ermöglicht.

”

„Ich bin beeindruckt, wie professionell der gesamte Prozess dank exzellentem Projektmanagement bei uns implementiert wurde und war positiv überrascht über die deutliche Ergebnissteigerung! Mit Realtime! Print haben wir nun einen weiteren Hebel gefunden, um unseren Umsatz zu steigern und werden diesen auch zukünftig für weitere Marketing-Maßnahmen nutzen.“

Herr Peter Schwan, Leitung strategisches Marketing Schäfer Shop

“