

PIA beantwortet über 80 % aller Fragen zielgerecht

Branche: **Handel**

Website: **www.derclub.de**

Aktion

Der Club zählt mit ca. 4 Millionen Mitgliedern in Deutschland zu den international größten Medienclubs – und setzt auf Multi-Channel: Die drei Vertriebskanäle Katalog, Filiale und Internet werden konsequent miteinander verzahnt. Im April 2011 wurde ein Relaunch der Internetseite des Clubs www.derclub.de durchgeführt. In einer Erklärung der Direkt Group heißt es: **„Die Zahl der Clubmitglieder, die sich seitdem online registrieren, steigt beständig**. So verzeichnet der Clubauftritt bei den Erstanmeldungen Zuwächse von 61 % pro Monat. Die Zahl der Logins wächst um 108 % und die der Besteller um 180 % im Monat.“ Eckpfeiler des neuen Cluberfolgs im Internet sind Funktionalität und Service-Elemente für Kunden. Mit dem **Avatar PIA** (Persönliche Internet Assistentin) wird ein virtueller Einkaufs-Guide integriert. www.derclub.de gehört mittlerweile zu den sechs meistbesuchten E-Commerce Angeboten Deutschlands (Quelle: Nielsen/Netratings)

Implementierung

Basierend auf der Software **novomind IQ™** wird ein virtueller Agent in die Intershop Enfinity Shoplösung integriert. Die novomind IQ™ Enfinity Cartridge ermöglicht, dass der virtuelle Agent sowohl den Informationszugriff auf die produkt- und benutzerspezifischen Daten, als auch Kontroll- und Steuerfunktionen innerhalb der eCommerce-Anwendung hat.

Durch die Anbindung von novomind IQ™ an die beim Club eingesetzte Such- und Knowledge-Management-Technologie von empolis können Suchaufträge von PIA in mehreren Stufen hinterfragt werden.

Ergebnisse

PIA erzielt folgende Ergebnisse für Ihren „Arbeitgeber“ :

- PIA führt derzeit ca. **650 Gespräche am Tag** mit durchschnittlich 4-5 Dialogschritten
- ca. 40 Prozent aller Anfragen, die PIA beantwortet, sind aus dem Bereich Customer Care und **entlasten somit die Call Center**
- Durch die Analyse der Benutzer-Dialoge wurden **wertvolle Marketinginformationen gewonnen** (Benutzer-Profile, Produktpräferenzen etc.), die für die Optimierung der Website und die Sortimentspolitik genutzt werden können
- PIA unterstützte **Cross-Promotions** durch den Zugriff auf eine Recommendation-Engine



„Wir gehen mit der Zeit und bieten unseren Kunden optimalen Service: Zeitgleich zum Relaunch führt derclub.de den virtuellen Agenten ein und unterstreicht somit das neue, moderne und fortschrittliche Image.“

Maja Fröhner, Leiterin
eCommerce des Bertelsmann
Clubs