



Black Diamond erzielt 15 % mehr Umsatz pro Besucher mit personalisierten Produktempfehlungen

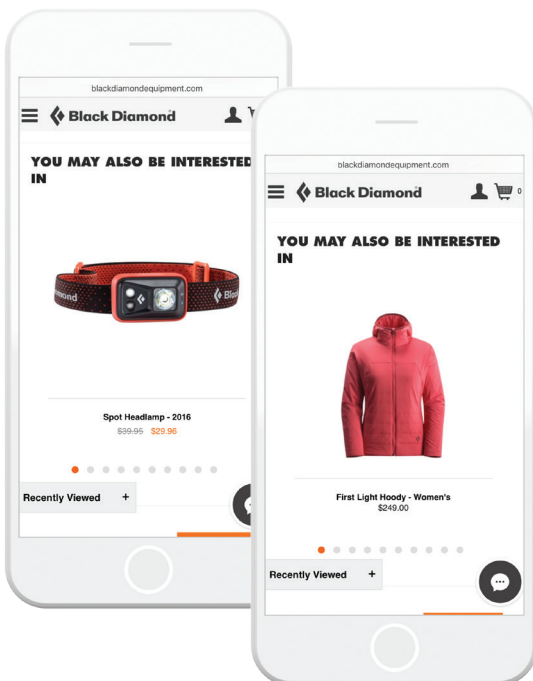


Müsste man Black Diamond, den Anbieter von Kletter-, Ski- und Wanderausrüstung, mit einem Wort beschreiben, wäre das wahrscheinlich „Reichweite“. Das Unternehmen stellt Outdoor-Produkte her, die bei Kunden extrem gut ankommen – was die steigende Nachfrage eindrucksvoll belegt. Black Diamond setzt alles daran, Kunden genau das anzubieten, was sie zum Erreichen ihrer Ziele brauchen. Mit Commerce Cloud Einstein personalisiert der Anbieter nun auch Produktempfehlungen, um Kunden ein besseres Einkaufserlebnis zu bieten und den Umsatz zu steigern.

Vor nicht allzu langer Zeit musste Adam Smart, Senior Web Merchant bei Black Diamond, noch alle Online-Produktempfehlungen manuell hochladen – eine zeitaufwendige Aufgabe, die weder personalisiert noch in Echtzeit ausgeführt werden konnte.

„Wir wollten die manuellen Produktempfehlungen schnellstmöglich abschaffen“, erinnert sich Smart.

Auf der Suche nach einem automatisierten Ansatz implementierte das Unternehmen zunächst ein Drittprodukt, das auf den ersten Blick alle Anforderungen erfüllte. Smart dazu: „Als wir dann aber hörten, dass Commerce Cloud [der Anbieter unserer Handelsplattform] jetzt auch eine Engine für



## FALLSTUDIE: Black Diamond erzielt 15 % mehr Umsatz pro Besucher mit personalisierten Produktempfehlungen

Empfehlungen integriert, wollten wir das sofort ausprobieren, da wir mit den Produkten von Salesforce nur gute Erfahrungen gemacht hatten.“

Black Diamond entschied sich im Oktober 2016, beide Lösungen bei einem A/B-Test zu vergleichen.

„Bei A/B-Tests sieht man meistens eine kleine Verbesserung auf einer Seite, woran wir den besseren Ansatz erkennen. Normalerweise gibt es keine Testergebnisse, die ganz eindeutig in eine Richtung weisen – hier war dies jedoch der Fall.“

Mit Product Recommendations von Commerce Cloud Einstein verzeichnete **Black Diamond einen Anstieg der Konversionsrate um 9,6 % und Umsatzsteigerungen von 15,5 % pro Besucher.**

„Wir waren mit den Ergebnissen mehr als zufrieden. Die Umsatzsteigerung war die Kennzahl, die beim Test klar den Ausschlag gab“, erklärt Smart.

Die Implementierung empfand Smart dank der praktischen Vorkonfigurationen als einfach; alles klappte fast fehlerfrei. Ein weiterer Vorteil ist, dass die Funktion Product Recommendations fest in die Commerce Cloud integriert ist. Dadurch entfallen doppelte Kosten für eine Drittlösung, und die Produktempfehlungen greifen automatisch auf die Kunden- und Produktdaten zurück, die im Commerce-System bereits vorhanden sind.

Entsprechend der bewährten Vorgehensweise hat Black Diamond die Empfehlungen im unteren Abschnitt seiner Produktdetailseiten platziert.

„Wir haben die Regeln gar nicht anpassen müssen“, erklärt er. „Wir haben den Algorithmus verwendet, und das System hat die Produkte automatisch eingesetzt.“

Product Recommendations nutzt maschinelles Lernen, um bekannten und anonymen Kunden während der gesamten Shopping Journey Produkte vorzuschlagen. Die Empfehlungen werden von der Engine von Commerce Cloud Einstein ausgegeben: In Echtzeit wird ein Modell der Käuferaktivität und der Käufervorlieben erstellt, das die relevantesten Produkte für die Bewerbung bei einzelnen Käufern vorhersagt. Mit jedem Klick und jeder Interaktion lernt die Engine dazu.

Black Diamond zählt zu den fast 100 Kunden der Commerce Cloud, die die Einstein-Funktion Product Recommendations implementiert haben und damit ausgezeichnete Ergebnisse erzielen.

„Die Personalisierung ist heutzutage ein absolutes Muss. Wir werden so viel wie möglich personalisieren – zumal wir uns dafür nicht auf einen Drittanbieter verlassen müssen“, so Smart. „Wir vertrauen Salesforce voll und ganz.“

„Wir waren mit den Ergebnissen mehr als zufrieden. Die Umsatzsteigerung war die Kennzahl, die beim Test klar den Ausschlag gab.“

Adam Smart,  
Senior Web Merchant,  
Black Diamond



[commercecloud.com](https://commercecloud.com)

© 2016 salesforce.com, inc.

Alle Rechte vorbehalten. Die verschiedenen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.



Salesforce.com Germany GmbH  
Erika-Mann-Str. 57, 80636 München  
+49 (0) 89 20301-3043