



Individualisierte Paketbeilagen in Echtzeit ausspielen

Warum KI-basierte Paketbeilagen mehr Umsatz generieren!

„Das brauch’ ich ja auch noch!“

Ihr Kunde hat bei Ihnen bestellt – im Online-Shop, über den Katalog, das letzte Mailing... sehr gut! Ihr Marketing hat funktioniert. Was aber nun? Ist die Kette des Dialogs jetzt unterbrochen? Der nächste Touchpoint im Customer Life Cycle ist der Erhalt des Paketes mit der bestellten Ware. Und jetzt? **Mit der individualisierten Paketbeilage können Sie gezielt weitere Verkaufserfolge generieren.**

Touchpoint Paketbeilage mit individualisierten Kaufempfehlungen

Hat der Kunde ein Produkt bestellt, bekommt er ein Paket nach Hause. Darin findet er zusätzlich zu seinem erworbenen Produkt meist einen Lieferschein, eine Rechnung und evtl. einen nicht personalisierten Gutschein für den nächsten Einkauf. Warum so unpersönlich? Der Kunde erfährt die Freude des Käuferlebnisses beim Öffnen seines Paketes. Diesen Touchpoint nutzen unsere Klienten heute erfolgreich um weitere Waren, im Cross- und Upselling anzubieten. Mit einer Paketbeilage, in Echtzeit!

Die Daten sind ja schon da!

Grundsätzlich kann jede Datenlage für die Ausleitung individualisierter Print-Kommunikation eingesetzt werden. Kennt ein Unternehmen z. B. nur die Adresse seines Kunden, können anhand des Wohnortes und des Vornamens schon erste Individualisierungen vorgenommen werden. Beispielsweise durch den Einsatz von Bildmaterial, Farbpsychologie und Kaufanreizen, abgestimmt auf Alter, Geschlecht und Wohnort.

Die Paketbeilage hat nun den charmanten Vorteil, dass sie erst verschickt wird, wenn eine Bestellung vorliegt, eine Kaufhistorie also bekannt ist. Anhand dieser, können beispielsweise zusätzlich KI-basierte Produktempfehlungen oder individuelle Rabatte

(z. B. Neukundenrabatt) ausgesprochen werden.

Mit Kunden- und Produktdaten angereichert, wird die individualisierte Paketbeilage während des Versandprozesses, mittels KI erzeugt, in Echtzeit. Automatisch werden passende Produkte und Rabatte ausgespielt, um den Konsumenten zu weiteren Käufen zu animieren. So freut sich Kundin A über eine Empfehlung von passenden Schuhen zum neu erworbenen Kleid und Kunde B über die Empfehlung der passenden Hose zum neuen Jackett. Der Käufer fühlt sich wahrgenommen und geschätzt. Das Einkaufserlebnis wird zum Erfolg.

Optimal angepasst.

Die Integration der individualisierten Paketbeilage in den Versandprozess, erfolgt immer maßgeschneidert auf die Voraussetzungen und vorhandene Infrastruktur des Versenders. So auch im Erfolgsbeispiel des Fachgroßhändlers Beschläge Koch.

”

*Ein Zusatz-Benefit des Versenders:
Es gibt keine extra Portokosten!
Die Beilage liegt in dem Paket,
das sowieso verschickt wird!*

Johannes van de Loo,
General Manager SmartCom

“

Das Erfolgsbeispiel von Beschläge Koch

Seit über 55 Jahren ist die Beschläge Koch GmbH als Handelsunternehmen am Markt tätig. In den Anfängen für Handwerker im Raum Freiburg für Eisenwaren, heute als rundum Partner für Beschläge, Sicherheitstechnik und Bauelemente für Schreinereien, Zimmereien, Montagebetriebe, Bauherren und Architekten.

Aufgabenstellung und Lösung

Die Aufgabenstellung:

Vom Ladengeschäft kommend, mit dem Fokus auf persönlicher Beratung, ist Beschläge Koch heute auch ein Versandhändler mit Online-Shop. Damals wurde angerufen, vorbeigekommen und abgeholt. Heute wird online bestellt. Dies hat auch Einfluss auf die Logistik. Früher wurde zum Schreiner nach Hause geliefert, heute direkt zur Baustelle. Die Herausforderung? Die direkte und persönliche Kundenbeziehung soll trotz allem aufrecht erhalten werden, auch am Touchpoint Paket.

Die Lösung:

Mit der individualisierten Paketbeilage lassen sich heute automatisiert, persönliche Komponenten in den B2B-Kundendialog einbauen.

Die Umsetzung

Die Individualisierung der Paketbeilage:

Die Beilage soll eine Mischung aus personalisierten Produktempfehlungen und statischen Belegungen für Promotion bieten. Das Format, die Seitenzahl, Anzahl der indiv. Produkte und Preise, die pers. Ansprache, teilvariable Flächen, sowie Cross- und Upselling-Strategien wurden in einem Workshop gemeinsam erarbeitet. Von SmartCom wurde daraufhin ein Konzept vorgeschlagen, und eine Projekt timeline festgelegt. Nach der Konzeptfreigabe erfolgte der Aufbau der Vorlage sowie der Startschuss für die Umsetzung in der Versandlogistik bei Beschläge Koch.

Integration in den Versandprozess:

Das Auftrags-System von Beschläge Koch prüft beim Bestelleingang, ob alle bestellten Produkte direkt verfügbar sind. Parallel dazu, setzt die Prozesslösung der SmartCom ein und erstellt ein druckfähiges PDF der kundenindividuellen Paketbeilage, basierend auf den eingegangenen Echtzeitdaten. Nach der Auftragsbearbeitung geht der Vorgang inklusive eines Barcodes an das Lager und weiter an eine Versandlinie. Durch Scannen des Barcodes werden, während der Karton gepackt wird, die individuelle Paketbeilage, das Versandetikett sowie der Lieferschein gedruckt.

Innerhalb von nur 12 Wochen konnte so, die erste Versandlinie mit individualisierten Paketbeilagen an den Start gehen. Neben der Prozess-Lösung von SmartCom musste lediglich in einen neuen Drucker und einen Barcodescanner von unter 500 € investiert werden.

Die Highlights:



Höchste Aktualität!

Ein strategisches Marketing-Werkzeug um tagesaktuell zu reagieren! Aktionen können selbstständig und fortlaufend ausgetauscht werden.



Mehr Marge!

Besonders relevante Produkte (z. B. Eigenmarken) werden kundenindividuell auf prominenten Flächen platziert.



Keine Portokosten!

Ein verkaufsfördernder und persönlicher Touchpoint, ohne zusätzliche Portokosten.



Kein Zeitverlust!

Der Druck der Paketbeilage erfolgt in der Zeit, in der das Paket verpackt wird.



Es wurde ganz speziell auf unsere Voraussetzungen in der Versandlinie eingegangen und ein Gesamtkonzept umgesetzt, das uns vollends überzeugt hat.

Florian Koch, Geschäftsführer Beschläge Koch



Die Paketbeilage

- Seitenzahl: **4**
- Endformat: **A5**
- Auswertungszeitraum: **1 Monat**
- indiv. Produktflächen je Beilage: **13**

Resultat:

- **Kunden-Conversions:**
15,6 % der Kunden haben mit einer Bestellung auf die Paketbeilage reagiert.
- **Werbeflächen-Conversions:**
25,6 % aller beworbenen Produkte wurden bestellt.
- **Orderrate:**
32,4 % der beworbenen Produkte konvertierten unter Berücksichtigung von Folge-/Mehrfachbestellungen.

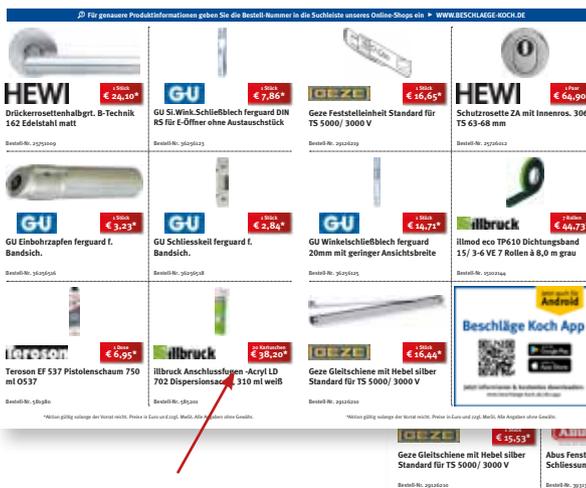
Persönlicher Ansprechpartner

Persönliche Ansprache



Seite 2

Seite 3



Seite 3

Seite 3



Ausblick

Die Seite 4 ist heute durch Eigenwerbung und Aktionen von Beschläge Koch oder Werbekostenzuschlägen (WKZ) von Lieferanten geprägt. Ein zusätzliches Bonbon für Beschläge Koch, denn die „Anzeigenschaltung“ der Lieferanten ermöglicht die Refinanzierung der Paketbeilage.

In einem zweiten Schritt ist eine Ausweitung der Partner auch auf andere Dienstleister angedacht, die branchenspezifische Produkte anbieten können. Ein regionaler Finanzdienstleister kann so, z. B. gezielt Kreditofferten für die Zielgruppe Handwerker anbieten.

Mit Kreativität und Einfallsreichtum lassen sich weitere Geschäftsfelder öffnen, z. B. ein Begrüßungsanschreiben für Neukunden, inkl. eines Second-Order Pushes, um die individuelle Paketbeilage noch profitabler und effizienter zu machen.

Seite 4



Heute:
Eigenwerbung von
Beschläge Koch,
WKZ von Lieferanten

Seite 4



Zukünftig:
Angebote von branchen-
fremden Dienstleistern,
Neukundenbegrüßung

Die perfekte Symbiose von Kompetenzen

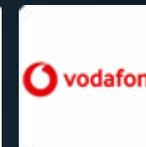
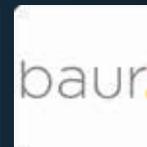
- Realtime! Schnittstelle zwischen Werbetreibendem und SmartCom
- Nutzung von vorhandenen Kunden- & Produkt-Daten
- Automation der variablen Datenströme für Print & Echtzeit-Trigger an der Schnittstelle von Online zu Print

Ihre Vorteile

- Relevanzsteigerung im Kundendialog durch 1:1 Individualisierung und Aktualität
- Print durchgängig in OmniChannel-Strategie integriert
- Return on Invest in kürzester Zeit
- DSGVO-Konformität, ganz ohne Double Opt-in

Unsere Referenzen

Unternehmen, die für mehr ROI bereits auf Programmatic Printing setzen:



Über uns

Integrieren Sie **Programmatic Printing** erfolgreich in Ihr Omnichannel-Marketing! Dafür ist SmartCom – als Beratungs- und Prozessspezialist für Kundenkommunikation – Ihr idealer Partner. Wir entwickeln für Sie automatisierte und selbstlernende Prozesslösungen für die Ausgabe von **hoch individualisierten Direct Mails, Postkarten, Katalogen und Katalogauflegern, Flyern/Handzetteln sowie intelligente Paketbeilagen.**

Stellen Sie die Kunden in den Mittelpunkt Ihrer Aktivitäten, so wird Ihre Kommunikation **relevanter, schneller und ertragreicher!** Unterstützen Sie die Kaufentscheidung Ihrer Kunden zum Beispiel mit Hilfe KI-basierter Next Best Offers aus Ihrem gesamten Produktportfolio. Fundierte Erkenntnisse über das Produkt- und Kundenverhalten ermöglichen schnelle, datengetriebene Entscheidungen für Ihren Geschäftserfolg. Nutzen Sie ihre vorhandenen Kundendaten **gewinnmaximierend** und verwenden Sie Dynamic Pricing für personalisierte Rabatte, Gutscheincodes und andere monetäre Anreize, um positive Kaufentscheidungen zu erzielen.

Werben Sie außerdem **kosteneffizienter** als je zuvor und stimmen Sie den Zeitpunkt und die Frequenz Ihrer Kundenansprache optimal auf Ihre Kunden ab. Erzielen Sie so mit jedem eingesetzten Marketing-Euro den maximalen Erfolg.

Für unsere Kunden in B2B und B2C bieten wir maßgeschneiderte Lösungen zur Vertrieboptimierung für **individualisierte Print-Kampagnen**, natürlich immer datenschutzkonform.

Ihr Ansprechpartner



Johannes van de Loo

Individualisierungs-Experte | SmartCom GmbH
+49(0) 2843 957-320 | j_vandeloo@smartcom.de

Unsere Leistungen

