



# 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



2 individuelle  
Produkttempfehlungen

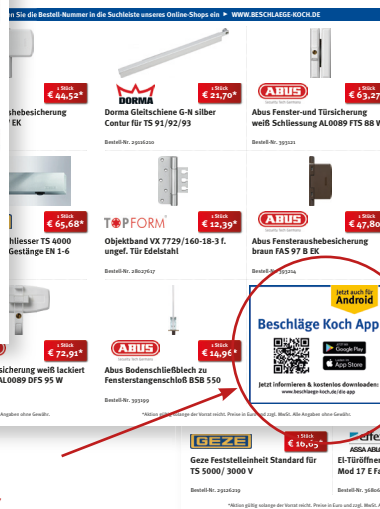
Seite 2

Seite 3



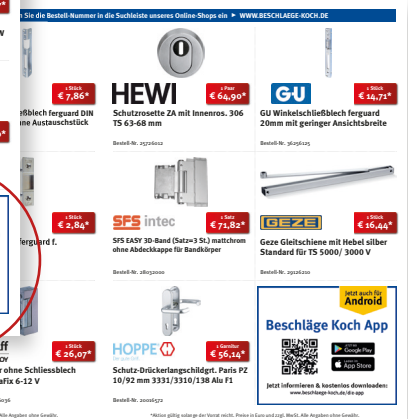
11 Felder für individuelle  
Produkttempfehlungen

Seite 3



Eigenwerbung,  
aktionsbezogen,  
selbstständig austauschbar

Seite 3



11 Felder für individuelle  
Produkttempfehlungen



## 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

**Mattlack**  
Matte Oberflächen für Innentüren

**JELD WEN**

- Größere als Treibstift-Fremd-Lack-Abschleifen wirken und passt perfekt zu Weiß- und Naturmaterialien
- Keim-Prägenstruktur sichtbar
- Gefühlsregungen werden stark intensiviert bzw. abgeschliffen
- Sämtliche Haupt- / Hülsen sind weich

Alle Informationen und Ansprechpartner unter:  
<https://www.beschlaege.koch.de/> und [www.mattlack.innenraem.de](http://www.mattlack.innenraeum.de)

Beschläge Koch GmbH - Hochstraße 11 | 52249 Eschweiler | Tel. 02251 7890-123 | [info@beschlaege.koch.de](mailto:info@beschlaege.koch.de)  
[www.beschlaege.koch.de](http://www.beschlaege.koch.de) | [www.mattlack.innenraem.de](http://www.mattlack.innenraem.de)

**Heute:**  
Eigenwerbung von  
Beschläge Koch,  
WKZ von Lieferanten

Seite 4

**Unser Handwerkerkredit:**  
Dein Werkzeug für finanzielle Flexibilität

**My Bank**

Wenn du einen Kredit für dein Handwerk brauchst, ist es wichtig, dass du einen Kredit bekommst, der zu deinen Bedürfnissen passt. Du brauchst einen Kredit, der zu deinen Bedürfnissen passt. Du brauchst einen Kredit, der zu deinen Bedürfnissen passt. Du brauchst einen Kredit, der zu deinen Bedürfnissen passt.

**Deine Konditionen im Überblick:**

- Nettodarlehensbetrag: Deiner Hochrechnungsbetrag von 5000 bis 50.000 Euro
- Laufzeit: unbegrenzt
- Sollzinsfuß: ab 4,99 % p.a. in den ersten 3 Vertragsmonaten, anschließend 7,71 % p.a.
- Effektivzins: ab 4,99 % p.a. in den ersten 3 Vertragsmonaten, anschließend 7,96 % p.a.
- Flexible Kreditsumme und -laufzeit: in 10 Minuten über die komplette Laufzeit

My Bank AG | Burgstraße 1 | 52249 Eschweiler | Telefon: 02251 7890-123 | [www.mybank.de](http://www.mybank.de)

Beschläge Koch GmbH - Hochstraße 11 | 52249 Eschweiler | Tel. 02251 7890-123 | [info@beschlaege.koch.de](mailto:info@beschlaege.koch.de)  
[www.beschlaege.koch.de](http://www.beschlaege.koch.de) | [www.mattlack.innenraem.de](http://www.mattlack.innenraem.de)

**Zukünftig:**  
Angebote von branchen-  
fremden Dienstleistern,  
Neukundenbegrüßung

## Wir machen Ihre Angebotskommunikation hochperformant

- Realtime! Schnittstelle zwischen Werbetreibendem und Individualisierungs-Experten
- Intelligentes Matching von vorhandenen Kunden- & Produkt-Daten
- Automation der variablen Datenströme an der Schnittstelle von Print zu Online

## Ihre Vorteile

- Relevanzsteigerung im Kundendialog durch 1:1-Individualisierung und Aktualität
- Print & E-Mail-Kommunikation durchgängig in OmniChannel-Strategie implementiert
- Return on Marketing Invest in kürzester Zeit
- DSGVO-Konformität
- Technische Integration vorgedacht und in die Praxis geführt durch zuverlässige Partner

## Unsere Referenzen

Unternehmen, die für einen gesteigerten ROMI bereits auf Programmatic Printing setzen:



# Über SmartCom

Integrieren Sie **Programmatic Printing & E-Mailing** erfolgreich in Ihr OmniChannel-Marketing! Dafür ist SmartCom – als Beratungs- und Prozessspezialist für **1:1-Kundenkommunikation** – Ihr idealer Partner. Wir unterstützen Sie mit unserer Expertise rund um KI-basiertes Cross- & Upselling, die Reaktivierung Ihrer Warenkorbabbrüche, den Merklis-ten-Nachfass Ihrer Bestandskundschaft und die Gewinnung von Neukunden für Ihr Unternehmen. Wir entwickeln dafür aufbauend auf Ihrer Datenlage automatisierte Prozesslösungen für die Ausgabe von hoch individualisierten **Direct Mails** und **Katalogen** sowie empfängerspezifischen **Paketbeilagen** und **E-Mails**.

Stellen Sie die Kunden in den Mittelpunkt Ihrer Aktivitäten, so wird Ihre Kommunikation **relevanter, schneller und ertragreicher!** Werben Sie **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- & E-Mail-Kampagnen**, immer datenschutzkonform.



**SmartCom**  
Customer Communication Consultants

**Johannes van de Loo**

Individualisierungs-Experte  
SmartCom GmbH  
+49 (0) 2843 957-320  
j\_vandeloo@smartcom.de  
www.smartcom.de

# CX Deluxe für Ihre Kunden

Für eine relevantere Customer Experience erstellen wir personalisierte Kaufimpulse für:

 **Neukundengewinnung**  
„Jetzt Premium-Vorteile sichern.“

 **Second-Order-Push**  
„Danke für Ihre erste Bestellung.“

 **Warenkorb-Reaktivierung**  
„Sie sind noch unentschlossen?“

 **Loyalty-Maßnahmen**  
„Treue soll belohnt werden.“

 **Cross- & Upselling**  
„Schon unsere Eigenmarke ausprobiert?“

 **Churn Prevention**  
„Danke, dass Sie unser Kunde sind.“

 **Merklis-Nachfass**  
„Dein Lieblingsteil ist reduziert.“

 **Life-Events**  
„Herzlichen Glückwunsch.“

# Unsere Leistungen

Beratung und Umsetzung:

