



epoq

# epoq **Presseinfo**

---

Stand: Mai 2021

## Facts

Unternehmen	<b>epoq internet services GmbH</b>
Branche	<b>IT-Lösungen, Softwareentwicklung</b>
Sitz	<b>Ettlingen</b> (Technologieregion Karlsruhe)
Gründung	<b>2003</b>
CEO & Co Founder	<b>Thorsten Mühling</b>
CPO & Co Founder	<b>Michael Bernhard</b>
Team	<b>42 Mitarbeiter</b>
Website	<b>epoq.de</b>



## Über epoq

Die epoq internet services GmbH stellt ihren Kunden eine Software Suite zur KI-gestützten 1:1-Personalisierung im E-Commerce zur Verfügung. Mit den modular einsetzbaren und individuell konfigurierbaren Software Services (SaaS), schafft epoq maßgeschneiderte Lösungen für Shopbetreiber und einzigartige Shoppingerlebnisse für jeden einzelnen Shopkunden entlang der gesamten Customer Journey. Die Online Shopper erhalten **Orientierung**, **Beratung** und **Inspiration** beim Online-Einkauf. Nach dem Kauf werden sie in ihrem personalisierten Shoppingbereich mit relevanten Shopping News versorgt, die für **Unterhaltung** sorgen und sie zum täglichen Besuch in den Online Shops veranlassen. Darüber hinaus werden die Online Shopper mit personalisierten E-Mails auf dem Laufenden gehalten und bleiben so mit dem Online Shop in **Verbindung**.



## Produktwelt (epoq Suite)

### epoq **Search**

#### **Intelligente Suche**

Eine intelligente Suche sorgt für Orientierung bei der Produktrecherche im Online Shop und hilft den Kunden, auf direktem Weg zum gewünschten Produkt zu finden, statt abzuspringen. Suchergebnisse werden hierfür in Millisekunden berechnet und personalisiert ausgespielt. Darüber hinaus erkennt ein intelligenter Algorithmus z. B. Fehler bei der Eingabe von Suchbegriffen und korrigiert diese, er macht Vorschläge bei der Sucheingabe und ermöglicht auch die Eingabe von Produkteigenschaften.

### epoq **Inspire**

#### **Recommendation Engine**

Eine Recommendation Engine berechnet relevante Empfehlungen in einem Online Shop und sorgt in der Phase der Kaufbereitschaft für Inspiration. Dafür wird das Klick- und Kaufverhalten jedes Shopbesuchers in einer Wissensbasis erfasst und zu einer Historie verarbeitet. Durch eine selbstlernende Technologie werden dem Shopbesucher Produkt- oder Content-Empfehlungen ausgespielt, die zum Interesse passen. Es entstehen Kaufimpulse, die den Warenkorb füllen.

### epoq **Connect**

#### **Personalisierte E-Mail**

Eine personalisierte E-Mail ist ein Newsletter oder ein E-Mailing mit relevantem Inhalt. Sie wird über Produkt- und Content-Empfehlungen in Echtzeit ausgespielt. Sobald ein Shopkunde die personalisierte E-Mail öffnet, wird in Millisekunden der passende Inhalt für diesen Kunden berechnet und angezeigt. Die Basis dafür liefert das Klick- und Kaufverhalten des Kunden im Online Shop. Durch die personalisierte E-Mail wird das Interesse des Kunden geweckt und der Traffic im Online Shop gesteigert.

### epoq **Advise** | epoq **Browse**

#### **Guided Selling**

Guided Selling ist ein intuitiver Produktberater im Online Shop, welcher einem Fachverkäufer im stationären Handel ähnelt. Er nimmt den Bedarf eines Online Shoppers auf und wählt das passende Produkt dazu aus. Hierbei wird zwischen der Beratung von erklärungsbedürftigen Produkten (epoq Advise) und der von selbsterklärenden Produkten (epoq Browse) unterschieden. Über einen visuellen und interaktiven Dialog erhält der Kunde Klick für Klick eine genauere Auswahl passender Produkte, bis das richtige gefunden ist. Dadurch baut Guided Selling Unsicherheit ab und führt zur richtigen Kaufentscheidung, die Retouren senkt.

### epoq **Stream**

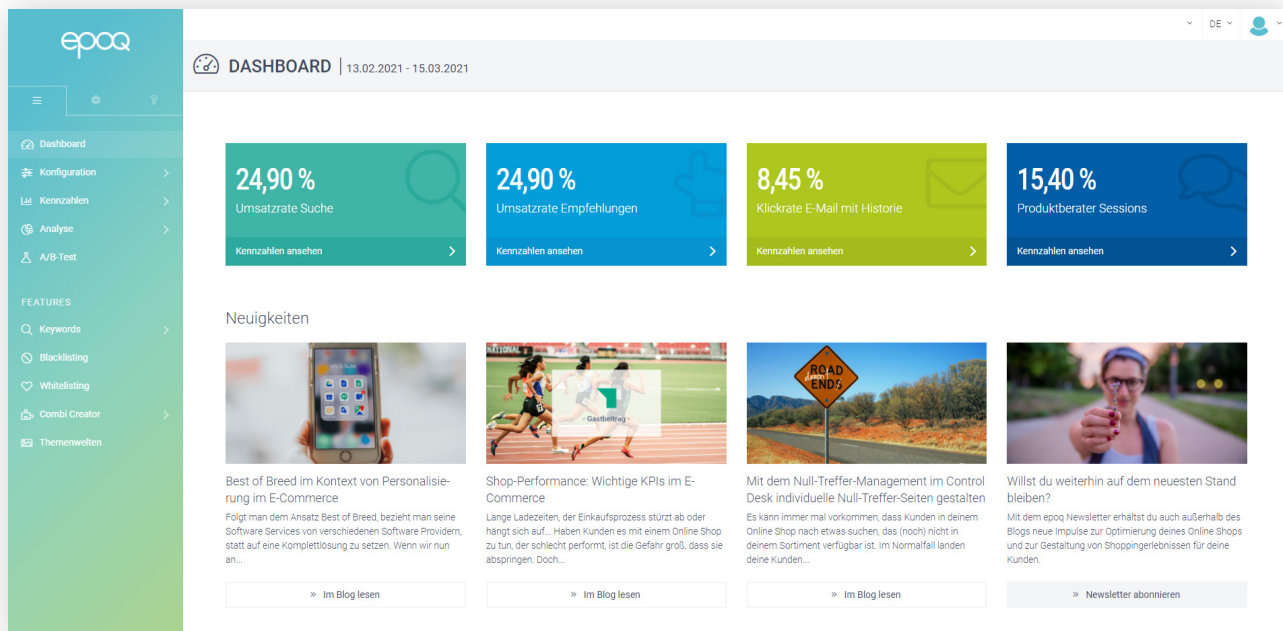
#### **Personalisierter Shoppingbereich**

Der personalisierte Shoppingbereich ermöglicht jedem einzelnen Kunden das Stöbern durch die eigene Produkt- und Markenwelt. Dadurch werden Shopkunden relevante Shopping News in Echtzeit geboten, die sie zum täglichen Besuch in den Online Shop veranlassen. Damit wird die Wiederkauftrate gesteigert sowie der Customer Lifetime Value. Der personalisierte Shoppingbereich wird für jeden Shopkunden personalisiert ausgespielt. Dabei ist nicht nur der Inhalt personalisiert, sondern auch das Layout.

## Monitoring und Steuerung

### epoq **Control Desk**

Das epoq Control Desk ist das Monitoring- und Steuerungstool für die gesamte epoq Suite. Es ist über einen persönlichen Login-Bereich via Browser erreichbar und bietet wertvolle Insights und Konfigurationsmöglichkeiten für die Personalisierung entlang der Customer Journey. Es werden alle gesammelten Daten aus dem Online Shop veranschaulicht. Dadurch können verschiedene Analysen und Kennzahlen eingesehen werden, welche die Steuerung der Personalisierung ermöglichen. Dabei können die Software Services speziell für die shopspezifischen Anforderungen oder einzelne Aktionen konfiguriert und deren Performance analysiert werden. Dadurch kann ein Shopbetreiber aktiv Einfluss auf die Klick-, Conversion- und Umsatzrate nehmen sowie neue Trends und Potentiale erkennen.



## Q&A

### Was bedeutet der Name epoq?

Der Name ist vom griechischen *epoché* abgeleitet und steht für eine neue Epoche – für die Idee, neue Wege einzugehen und alte Sachen hinter sich zu lassen.

### Was ist die geheime Superpower von epoq?

Nur epoq bietet ein Komplettpaket für die Personalisierung der gesamten Customer Journey im E-Commerce. Mit jedem Software Service kann auf das jeweilige Bedürfnis eines Shopkunden in der jeweiligen Customer-Journey-Phase personalisiert eingegangen werden. Das ermöglicht zum einen die hochperformante KI-Technologie von epoq sowie die Generierung einer einheitlichen Wissensbasis für den jeweiligen Online Shop. Dadurch lernen die Software Services miteinander statt getrennt voneinander und können somit individueller auf den jeweiligen Shopkunden eingehen (Datensilos werden vermieden). Darüber hinaus gibt es bei epoq keine Stangenwaren. Die individuell konfigurierbaren Software Services werden als maßgeschneiderten Lösung für den Shopbetreiber umgesetzt.

### Warum wurde epoq gegründet?

epoq wurde im Jahr 2003 von Thorsten Mühling und Michael Bernhard gegründet. Initialzündung zum Zusammenschluss der beiden Gründer war die Fragestellung, wie sich Scoring-Verfahren dynamisieren lassen können. Bald begann das Unternehmen in den ersten Büroräumen mit der Entwicklung einer entsprechenden Software. Kunden der ersten Stunde sind Quelle, Arcor und die PSD Bank.

2008 steigt epoq in den E-Commerce-Bereich und damit in die Aussteuerung relevanter Empfehlungen in Online Shops ein. Dafür entwickelt epoq den „Recommendation Service“ und zeigt damit eine erste technische Alternative zum Verkäufer des stationären Handels im Online Shop auf. Der Service sorgt für Inspiration, indem er relevante Empfehlungen anzeigt, das Kaufverhalten jedes Shop-Besuchers in einer Wissensbasis erfasst und zu einer Historie verarbeitet.

### Wann und warum soll sich ein Unternehmen an epoq wenden?

Sobald ein Unternehmen seinen Online Shop mit den Basisfunktionalitäten etabliert hat und regelmäßig Traffic generiert, kann er sich an epoq wenden und den nächsten Schritt in Richtung individuelle Kundenkommunikation gehen. Dabei werden zunächst die Basisfunktionalitäten optimiert, welche im Anschluss über verschiedene Personalisierungsstufen bis zur 1:1-Personalisierung veredelt werden. Denn Personalisierung ist als Entwicklungsprozess zu verstehen. Unternehmen profitieren bei epoq von einer jahrelangen KI-Expertise und damit verbundenem Data-Science-Know-how. Personalisierung ist das Kerngeschäft von epoq und dadurch zählt epoq in diesem Tätigkeitsfeld zum Experten am Markt.

### Was macht epoq besser als die Konkurrenz?

epoq entwickelt nicht einfach nur Produkte, das Unternehmen hat eine klare Mission: Kundenbedürfnisse erkennen und ideale Software Services entwickeln, um den E-Commerce immer intelligenter und zukunftssicherer zu machen. Dadurch wurden zum einen die Bedürfnisse der Kunden aus dem stationären Handel in den E-Commerce übertragen, aber auch neue Bedürfnisse des digitalen Zeitalters entdeckt und erfüllt. Im Mittelpunkt steht der Shopkunde. Wenn dieser begeistert ist, wird es auch der Shopbetreiber sein.

## Gründer



### **Thorsten Mühling, CEO & Co Founder**

Thorsten Mühling ist CEO und Co Founder der epoq internet services GmbH. Der studierte Betriebswirt gründete bereits 2003, gemeinsam mit seinem Partner Michael Bernhard, ein Tech-Unternehmen. Dieses entwickelte selbstlernende Systeme, die in verschiedenen Branchen zum Einsatz kamen. 2013 hat er zusammen mit Michael die epoq internet services GmbH gegründet und sich ganz der KI-gestützten 1:1-Personalisierung des digitalen Handels gewidmet. Er leitet seit der Gründung das operative Geschäft von epoq und ist für die strategische Weiterentwicklung des Unternehmens verantwortlich. Der E-Commerce-Experte gestaltet und verfolgt den Aufstieg des Online-Handels seit fast zwei Jahrzehnten. Dabei versteht er es, erfolgreiche Prozesse des stationären Handels, mit beständigen Innovationen, in die digitale Welt zu transportieren. In seiner Freizeit ist Thorsten als Fußballtrainer sportlich aktiv und schwingt daneben gerne den Schläger als begeisterter Golfer.



### **Michael Bernhard, CPO & Co Founder**

Michael Bernhard ist CPO und Co Founder der epoq internet services GmbH. Der studierte Physiker und Philosoph gründete bereits 2003, gemeinsam mit seinem Partner Thorsten Mühling, ein Tech-Unternehmen. Dieses entwickelte selbstlernende Systeme, die in verschiedenen Branchen zum Einsatz kamen. 2013 hat er zusammen mit Thorsten die epoq internet services GmbH gegründet und widmete sich voll und ganz der KI-gestützten 1:1-Personalisierung des digitalen Handels. Bei epoq ist er für die Weiterentwicklung der KI-Technologie und der damit verbundenen strategischen Produktentwicklung verantwortlich. Seit über 30 Jahren entwickelt Michael KI-Verfahren, wofür ihm auch ein Innovationspreis verliehen wurde. Neuronale Netze und evolutionäre Softwarestrukturen im Rahmen einer verantwortungsvollen KI treiben ihn an. Hierzu hat er auch kürzlich mit Thorsten ein Buch veröffentlicht. In seiner Freizeit ist Michael ein passionierter Jazz-Pianist und beschäftigt sich außerdem mit Wissenschaft, Philosophie und Kunst.

## Kontakt

**epoq internet services GmbH**

Daniela Ilincic  
+49 (0)7243 2001-310  
ilincic@epoq.de  
www.epoq.de

Presseagentur:

**Agentur Frau Wenk +++ GmbH**

Bob Uhde  
+49 (0)40 3290 4738 28  
epoq@frauwenk.de  
www.frauwenk.de