

# Outletcity Metzingen setzt neuen Maßstab für digitale Kundenbindung



Outletcity Metzingen setzt mit dem persönlichen Stream von epoq eine neue Form des Onlineshoppings ein, die sich an den verändernden Bedürfnissen und Vorlieben der Onlineshopper ausrichtet.

Der Wettbewerb im E-Commerce ist enorm. Um aus der Masse herauszustecken und eine langfristige Kundenbindung zu erreichen, muss auf die neuen Nutzerbedürfnisse im digitalen Zeitalter eingegangen werden. Outletcity Metzingen macht es vor und setzt mit dem personalisierten Shoppingbereich einen neuen Maßstab für die Kundenbindung im E-Commerce.

**D**er stationäre Handel hat es schon gezeigt: Kunden legen Wert auf Orientierung, Beratung und Inspiration. Und sie kaufen gerne wieder dort ein, wo sie ein positives Shoppingerlebnis erfahren haben. Im digitalen Zeitalter ist nun ein weiteres Bedürfnis hinzugekommen: Von Netflix, Instagram und Co. ist der Mensch es mittlerweile gewohnt, dass die ausgespielten Inhalte auf seine indi-

viduellen Präferenzen zugeschnitten sind. Nutzer erhalten auf einen Blick für sie relevante Inhalte, wodurch ein natürlicher Kundenbindungseffekt erzeugt wird.

Was beim Streaming von Serien funktioniert, kann auch im digitalen Handel klappen. Outletcity Metzingen macht es vor: Sie setzt im eigenen Onlineshop auf den personalisierten Shoppingbereich epoq My Stream und bietet damit einen persönlichen Stream für jeden Kunden.

## Individuelle Nutzerbedürfnisse im Mittelpunkt

„Wir sind stolz, als Pilotkunde von epoq My Stream eine neue Tür im E-Commerce aufzustoßen“, so Stefan Hoffmann, Managing Director der Outletcity Metzingen. Mit dem persönlichen Stream hebt Outletcity das Level der Kundenbindung auf die nächste Ebene und stellt die individuellen Bedürfnisse und Interessen der Nutzer in den Mittelpunkt. Der Stream ist dabei ein zentraler Ort im Onlineshop für Lieblingsmarken, -kategorien und -artikel eines jeden Kunden.

Außerdem bekommen Onlineshopper hier relevante Content-Vorschläge wie passende Blogartikel angezeigt und erhalten Shopping-News in Echtzeit.

Reihenfolge und Layout im Stream passen sich dabei jeweils an die persönlichen Präferenzen eines jeden Kunden an. Somit ist jeder Stream so individuell wie der Kunde selbst. So oft sie wollen, werden die Nutzer durch neue Inhalte inspiriert und so zu regelmäßigen Besuchen im Onlineshop motiviert, was wiederum zu einer engen Kundenbindung führt.

## Erfolgskonzept der Kundenbindungsstrategie bei Outletcity Metzingen

Das Erfolgskonzept der Kundenbindungsmaßnahme von Outletcity Metzingen besteht darin, die Bedürfnisse der Nutzer gezielt anzusprechen und ihren Ansprüchen gerecht zu werden. Unterstützung bekamen sie dabei von epoq, Technologie-Anbieter im Bereich Onlineshop-Personalisierung. Bei der Umsetzung des persönlichen Streams für Outletcity waren folgende Aspekte besonders relevant:

### Konzentration von Lieblingsartikeln an einem Ort

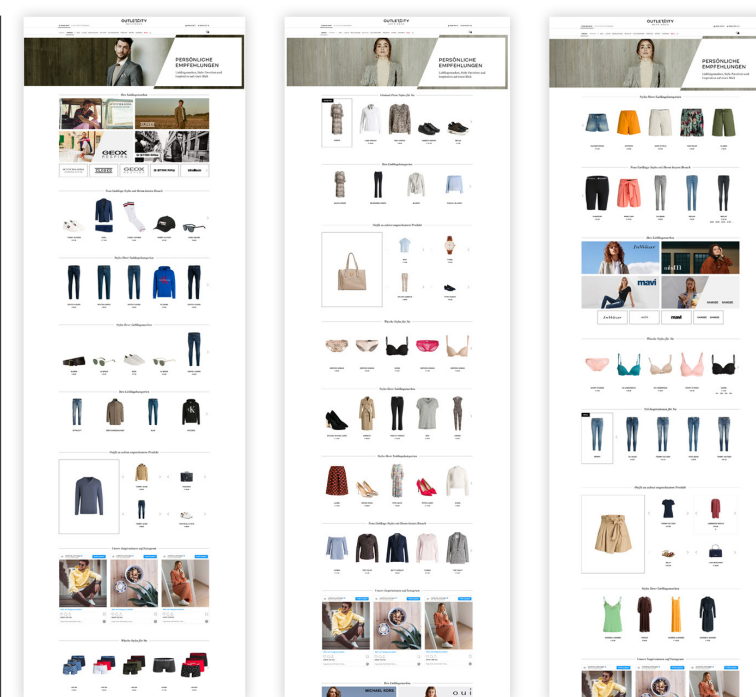
Im persönlichen Stream bei Outletcity sehen Kunden ihre Lieblingsmarken und -artikel, ohne dass sie händisch filtern oder suchen müssen. Stattdessen können Onlineshopper direkt aus dem personalisierten Shoppingbereich heraus auf ihre Wunschartikel zugreifen und sie in den Warenkorb legen.

### Berücksichtigung der persönlichen Präferenzen

Der persönliche Stream stellt die individuellen Präferenzen eines jeden Onlineshoppers in den Mittelpunkt. In einem Onlineshop für Mode gehören beispielsweise die bevorzugten Marken, Kategorien, Farben, Größen, Materialien und Stile der Nutzer dazu. Für Onlineshops aus anderen Bereichen können die jeweiligen branchenspezifischen Merkmale berücksichtigt werden.

### Unterstützung beim Einkauf

Der personalisierte Shoppingbereich unterstützt Nutzer beim Finden neuer Produkte und inspiriert die Onlineshopper mit passenden Zusatzartikeln beim weiteren Einkauf. Darüber hinaus haben sie die Möglichkeit, über klickbare und interaktive Elemente



ganz einfach passende Produkt-Sets zusammenzustellen.

### Aktuelles Produktangebot

Der persönliche Stream stellt Onlineshoppern zudem regelmäßig aktuelle Inhalte bereit. Informationen zu Verfügbarkeiten und aktuellen Trends, Produktneuheiten und Sale-Artikeln halten die Kunden stets auf dem Laufenden und veranlassen sie zum regelmäßigen Besuch im Onlineshop.

### Künstliche Intelligenz macht's möglich

Die Technologie hinter dem personalisierten Shoppingbereich basiert auf der langjährigen KI-Erfahrung und -Expertise des Technologie-Anbieters epoq im Bereich Onlineshop-Personalisierung und ist dabei vollständig DSGVO-konform. Sie ermöglicht bei Outletcity die komplexe Ausspielung relevanter Inhalte bei einer Auswahl aus Tausenden Produkten von über 270 Marken.

Ein besonderes Augenmerk liegt darauf, dem Onlineshopper eine Form von Interaktivität zu bieten, die spielerisch einen praktischen Nutzen erzeugt und gleichzeitig unterhaltsam ist. Diese Mischung aus Unterhaltung und Service soll Kunden halten und langfristig an den Shop binden. Wer einen ähnlichen Weg wie Outletcity Metzingen gehen will, hat mit epoq einen fähigen Partner in Sachen Onlineshop-Personalisierung an seiner Seite. Schon heute umfasst epoq My Stream verschiedenste, untereinander vernetzte Elemente und wird permanent mit weiteren neuen, intelligenten Widgets ergänzt.

Der persönliche Stream von drei verschiedenen Kunden als Beispiel

Weitere Infos zum persönlichen Stream findest du unter [www.epoq.de/my-stream](http://www.epoq.de/my-stream)