



**Patricia Kraft**

Lead Consultant

Search & Analytics

Patricia.Kraft@shi-gmbh.com



# Das gelbe T-Shirt: clever gesucht ist halb verkauft

tech@media 15.06.2021

[www.shi-gmbh.com](http://www.shi-gmbh.com)

© SHI GmbH | Search | Analytics | Big Data

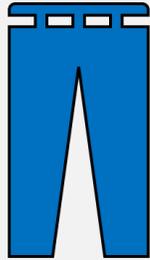


Zur [Damenmode](#)

Zur [Herrenmode](#)



T-Shirt, gelb, L



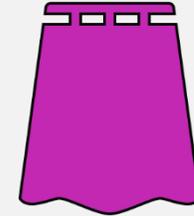
Hose, blau, 38



Schuh, braun, 45



Anzug, grau, 48



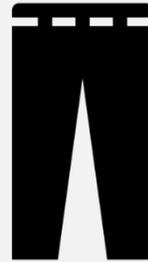
Rock, pink, 36



Schuh, schwarz, 39



Pullover, blau, XL



Hose, schwarz, 42



Hemd, weiß, 52



T-Shirt, grün, M



suchen

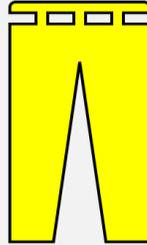
Für Ihre Suche nach „gelbe T-Shirts“ haben wir diese Produkte gefunden:

Zur [Damenmode](#)

Zur [Herrenmode](#)



T-Shirt, gelb, L



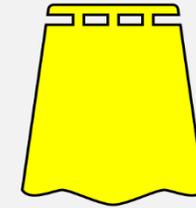
Hose, gelb, 38



T-Shirt, gelb, M



T-Shirt, grün, S



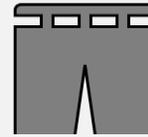
Rock, gelb, 36



T-Shirt, gelb, XS



T-Shirt, gelb, S



Shorts, grau, 42



Hemd, gelb, 52



T-Shirt, blau, M

gelbe T-Shirts





## Schritt 1 – Die Suchenden nicht vergraulen

# Leichter Einstieg durch vertrauten Aufbau

Vor der ersten Aktion des Suchenden:

Prominent platzierte  
(Volltext-) Suchfunktion

Verständliche und  
übersichtliche Navigation

Übersichtliche Landingpage



# Vermeiden von Misserfolgen

Während der Aktion des Suchenden:

Unterstützung durch Auto-Vervollständigung und Vorschlag von Suchbegriffen



# Schnell zu den richtigen Produkten

Nach der Aktion des Suchenden:

Sinnvolle Gruppierung und Sortierung von Treffern

Passende Filtermöglichkeiten



# Schritt 1 – Die Suchenden nicht vergraulen



## Das erreichen wir mit den grundlegenden Funktionalitäten:

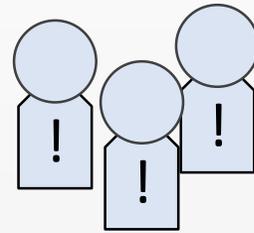
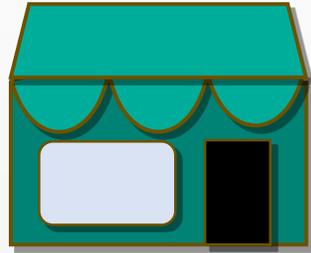
- Leichter Einstieg durch vertrauten Aufbau des Online-Shops vermeidet Frustration und schnellen Absprung
- Unterstützung des Suchenden vermeidet Misserfolge durch Tipp-/Rechtschreibfehler und Suche nach nicht hinterlegten Begriffen
- Filterung und gute Sortierung der Treffer vermeiden langatmiges Durchblättern der Ergebnisseiten



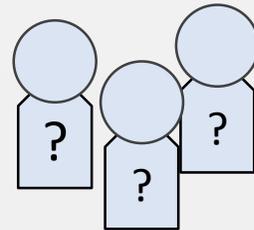
## Schritt 2 – Die Suchenden kennenlernen

# Bekannte vs. unbekannte Suchende

Wenn ich die Suchenden kenne, weiß ich, was ihnen gefällt und kann das passende Produkt finden



Wenn ich die Suchenden nicht kenne, weiß ich nicht, was ihnen gefällt und finde höchstens zufällig das passende Produkt



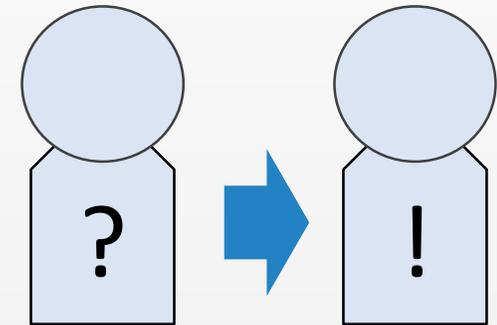
# ~~Unbekannte~~ Suchende

## Kennenlernen durch explizites Feedback

- Demografische Angaben (Alter, Geschlecht, Wohnort etc.)
- Angaben zum persönlichen Geschmack

## Kennenlernen durch implizites Feedback

- Persönliche Kaufhistorie
- Produkte im Warenkorb
- Nicht gekaufte Artikel (retourniert, storniert, reklamiert)
- Verwendete Suchbegriffe
- Klicks (auf Navigation, Suchtreffer etc.)



# Schritt 2 – die Suchenden kennenlernen ✓

Diese Datentöpfe liefern Ihnen Informationen ...

## ... über bekannte Suchende

- Allgemeine Kundendaten aus Login-Informationen (z.B. geografische Daten)
- Sales-Datenbank mit allen Verkäufen und Retouren

## ... über alle Suchende

- Logs der Webseite (Klicks, Eingaben, Verweildauer, Warenkorbinhalt etc.)
- Logs der Suchfunktion (Suchanfragen, Ergebnislisten, Suchdauer etc.)



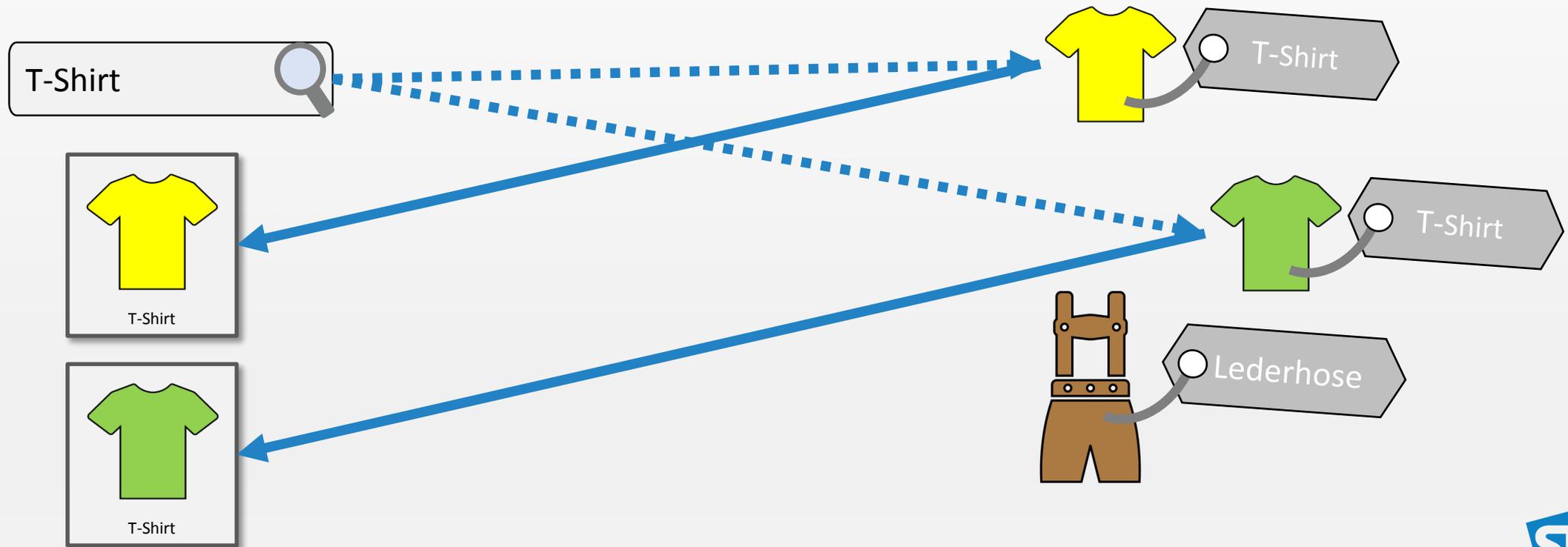
## Schritt 3 – Die Suchenden zu Käufern machen

# Standard-Keyword-Suche

Keyword-Suche

=

Abgleich zwischen gesuchtem Begriff und gespeicherten Begriffen



# Cleverere Suche

Cleverere Suche

=

Verstehen der Intention und Auffinden dazu passender Treffer



Nur möglich, wenn ich die  
Suchenden kenne

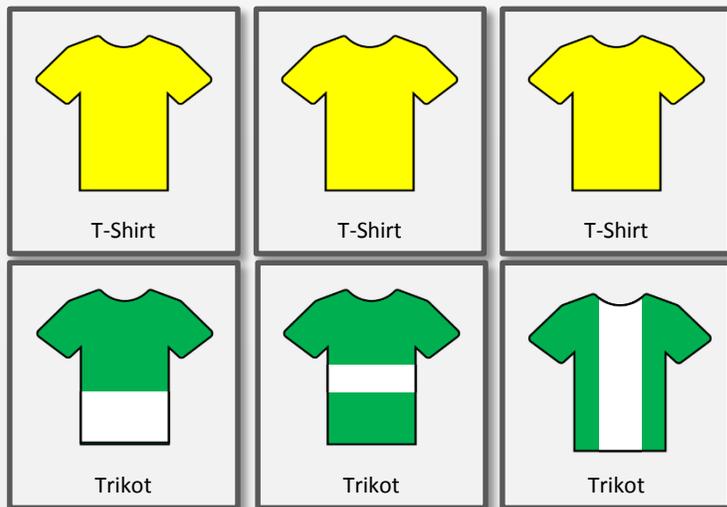
# Verstehen der Intention – ein Beispiel

Clevere Suche = Verstehen der Intention und Auffinden dazu passender Treffer

## Nutzeraktion 1: Suche nach „Shirt“

→ Kein Add-to-Cart

→ Nutzer möchte ein Trikot



## Nutzeraktion 2: Suche nach „Trikot“

→ Add-to-Cart

→ Nutzer möchte ein Trikot



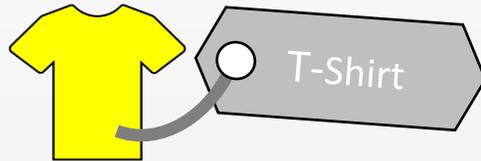
# Gesucht – Gefunden – Gekauft

Shirt



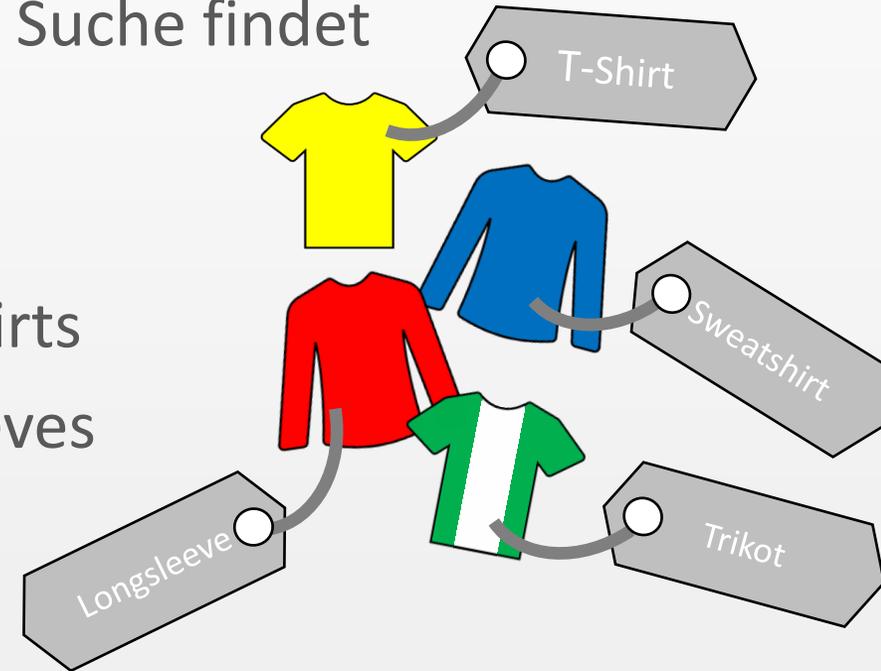
Eine Standard-KeywOrd-Suche findet

- Shirts
- T-Shirts



Eine clevere Suche findet

- Shirts
- T-Shirts
- Sweatshirts
- Longsleeves
- Trikots



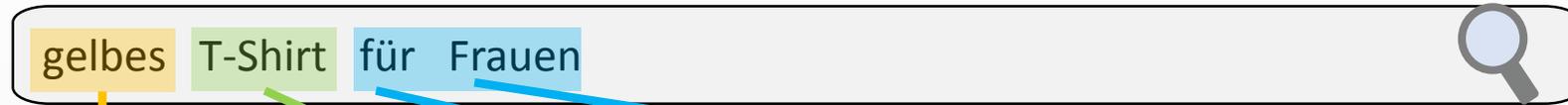
# Standard-Keyword-Suche

Reiner Abgleich zwischen  
gesuchtem Begriff und  
gespeicherten Begriffen

- ➔ Gleichbehandlung aller  
Suchbegriffe ohne  
Semantik



# Lösung: Verstehen natürlicher Sprache



Suchbegriff	gelbes	T-Shirt	für	Frauen
Einordnung	Farbbezeichnung	Produktbezeichnung	Filterungstichwort	Synonym zu „Damen“
Aktion	Filtere Farbe nach „gelb“	Suche nach „T-Shirt“		Filtere Kategorie nach „Damenmode“

## Navigation

### Damenmode

- Hosen & Röcke
- Kleider
- Blusen & Shirts
- Pullover
- Sportswear
- Schuhe

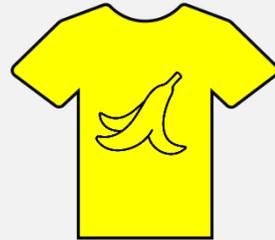
### Herrenmode

- Hosen
- Hemden
- Pullover & Shirts
- Sportswear
- Schuhe

Farbe



gelbes **T-Shirt** für Frauen



T-Shirt Banane  
€ 29,99



T-Shirt Herren  
SALE € 9,99



Sport T-Shirt  
€ 44,99



Trikot Männer  
€ 59,99



T-Shirt Damen  
€ 59,99



T-Shirt Ente  
€ 19,99

## Navigation

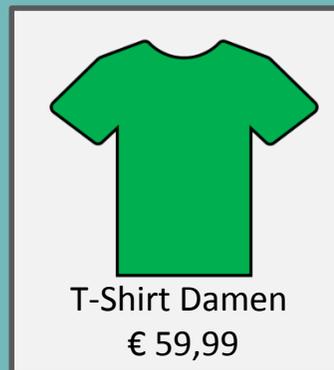
### Damenmode

Blusen & Shirts  
Sportswear

Farbe



gelbes T-Shirt für Frauen



## Navigation

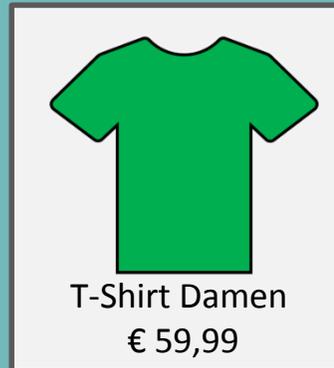
### Damenmode

Blusen & Shirts  
Sportswear

Farbe



gelbes T-Shirt für Frauen



Filtere Kategorie nach „Damenmode“

www.das-kleidungsgeschaeft.de

## Navigation

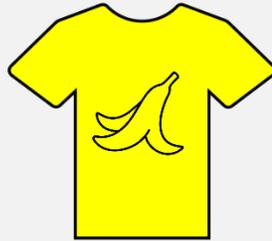
### Damenmode

Blusen & Shirts  
Sportswear

### Farbe



gelbes T-Shirt für Frauen



T-Shirt Banane  
€ 29,99



T-Shirt Ente  
€ 19,99



Filtere Farbe nach „gelb“

# Gesucht – Gefunden – Gekauft

## Die clevere Suche in natürlicher Sprache

- ▶ bringt den Suchenden direkt zu den gewünschten Produkten
  - ▶ spart dem Suchenden Zeit
  - ▶ macht den Suchenden zum Kunden
    - ▶ versetzt den Kunden in gute Stimmung
    - ▶ macht dem Kunden Lust, weiter zu shoppen

## Navigation

### Damenmode

Blusen & Shirts  
Sportswear

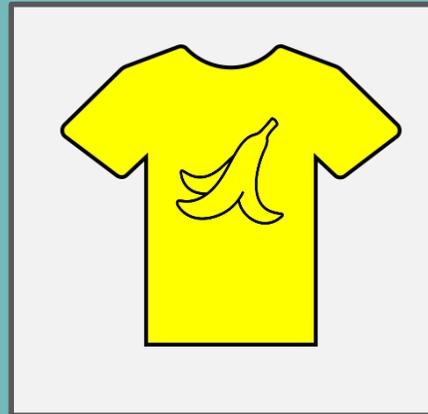
### Herrenmode

Pullover & Shirts  
Sportswear

Farbe



gelbes T-Shirt



## T-Shirt Banane

aus der fruchtigen Frühlings-Collection  
100% Baumwolle

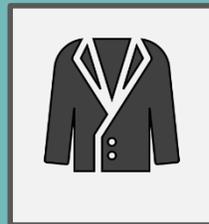
in den  
Warenkorb

Wählen Sie Ihre Größe:

S ▼

€ 29,99

Passend dazu:



# Passende Produktvorschläge (Recommendations)

## Verschiedene Ansätze

- Ähnliche Produkte aus der gleichen Kategorie (auch für Up-selling geeignet)
- Artikel aus anderen Kategorien (z.B. Zubehör/Accessoires)
- „Andere kauften auch...“ – nur möglich, wenn ich meine Kunden kenne

## Verschiedene Touchpoints

- Auf der Startseite (z.B. basierend auf Kaufhistorie)
- Auf der Produktdetailseite (z.B. ähnliche Artikel für Up-selling)
- Im Warenkorb (z.B. für Zubehör/Accessoires)
- Nach der Bestellung („andere kauften auch...“)

# Schritt 3 – die Suchenden zu Käufern machen ✓

Wir erkennen die Intention der Suchenden

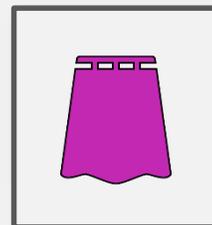
gelbes T-Shirt *oder* Trikot für Frauen



Und bieten deshalb das passenden Produkt schnell und ohne Umwege an,

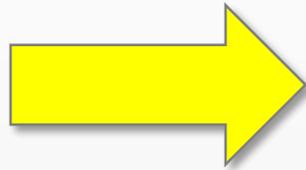


sodass die Suchenden Zeit haben, sich weitere Produkte in unserem Shop anzusehen.



# Ihr Weg zu einer cleveren Suche

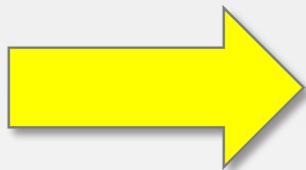
Kontaktieren Sie mich für ein erstes Gespräch...



[Patricia.Kraft@shi-gmbh.com](mailto:Patricia.Kraft@shi-gmbh.com)



... oder lernen Sie meine Kollegen auf der nächsten Veranstaltung kennen



KI-Impuls für Verlage am 08.07.2021  
Hier anmelden

KONTAKT

**SHI**

SHI GmbH

Konrad-Adenauer-Allee 15  
D - 86150 Augsburg

info@shi-gmbh.com  
0821-74 82 633 - 0  
@SHIEngineers

[www.shi-gmbh.com](http://www.shi-gmbh.com)