

CUSTOMER CASE STUDY

HEAD und BLUETRADE entwickeln „Tennis Racquet Finder“ auf Basis von IBM Watson

HEAD produziert und vertreibt Sportartikel, die auf die individuellen Bedürfnisse von Sportlern zugeschnitten sind. Um die Kunden dabei zu unterstützen, den für ihre Anforderungen perfekten Tennisschläger zu finden, startete HEAD zusammen mit BLUETRADE ein Pilotprojekt für die Webseite: Das auf IBM Watson basierende neue Tool „HEAD Tennis Racquet Finder“ erstellt individuelle, auf den Kunden zugeschnittene Empfehlung. Berücksichtigt werden dabei unter anderem das Alter, das Geschlecht und die Spielweise der Sportler. Die Kunden greifen nun einfach auf die Artificial Intelligence (AI) des Tools zurück, um den für sie besten Schläger zu finden und damit die bestmögliche Kaufentscheidung zu fällen.

Ausgangssituation:

HEAD bietet eine breite Auswahl an hochwertigen Sportartikeln für Sportler aller Spielniveaus. Das hauseigene Research Labor analysiert dabei die individuellen Bedürfnisse von Sportlern und entwickelt darauf basierend maßgeschneidertes Equipment. HEAD möchte seine Kunden mit genau passendem Equipment ausstatten, das sich vollständig an den jeweiligen Anforderungen orientiert. Das perfekte Fitting bestimmt dabei die Servicequalität des Unternehmens: HEAD kennt die große Bedeutung der richtigen Ausrüstung für den Erfolg eines Athleten. Damit die Kunden schnell und unkompliziert den idealen Tennisschläger für ihr Alter, ihre Stärke oder ihren Spielstil finden, startete HEAD gemeinsam mit BLUETRADE ein innovatives Projekt.

Lösung:

HEAD's Research Labor entwickelte eine Formel, die dem Sportler exakt die für seine Bedürfnisse individuell passenden Schläger vorschlägt. In nur sechs Wochen Projektlaufzeit führte BLUETRADE die Formel mit gesammelten Produktdaten zusammen und unterstützte dabei, das auf IBM Watson basierende Web-Tool „HEAD Tennis Racquet Finder“ zu erstellen. Wird das Programm ausgeführt, durchsucht die Watson Tradeoff Analytics API multiple Produktoptionen um die Top-3 Schläger heraus zu filtern. BLUETRADE ergänzte eine Lernfunktion, durch die das Tool die drei Favoriten der einzelnen Kundengruppen erkennt.

Wert für den Kunden:

Der neue HEAD Tennis Racquet Finder auf Basis von IBM Watson macht es für die Kunden einfach, genau den Tennisschläger zu

finden, der ihren individuellen Anforderungen am besten entspricht. Damit verbessert HEAD die Qualität des Kundenservices und stärkt zudem das Kundenvertrauen. Die Kunden haben damit die Möglichkeit, die beste Kaufentscheidung zu tätigen ohne dabei den Preis in den Vordergrund zu stellen. Das neue Tool entspricht HEAD's Anspruch, den Sportlern immer einen exzellenten Service und perfekt passendes Equipment zu bieten.



Kundenprofil:

HEAD TENNIS, ein Teil von HEAD BV, ist ein globaler Anbieter und Vermarkter von Premium Marken Tennisschlägern, Schuhen, Bällen und Ausrüstung für Athleten aller Wettbewerbsstufen. Seit der Gründung Ende der 1960er Jahre, als HEAD-Gründer Howard Head den Aluminium-Tennisschläger einführte, haben die Schlüsselprodukte der Division die führende Marktposition basierend auf Umsatz und Ruf erreicht. Viele der heutigen Top-ATP- und WTA-Spieler, darunter Novak Djokovic, Andy Murray, Richard Gasquet, To-Mas Berdych, Marin Cilic, Maria Sharapova und Sloane Stephens sind Teil der HEAD Tennis-Familie.

HEAD BV ist weltweiter Hersteller und Verkäufer von qualitativ hochwertigem Sportequipment. Wintersport, Ballspiele oder Wassersport – das Portfolio ist breit gefächert und reicht vom einfachen Tennisball bis hin zur kompletten Snowboard-ausstattung. HEAD stattet Sportler aller Spielniveaus mit Produkten aus und hat dabei vor allem eines im Kopf: Das perfekte Fitting für den Kunden. Das gilt besonders für Einzelsportarten wie Tennis, bei der der richtige Schläger die Performance eines Sportlers immens stärken kann. Um Sportler dabei zu unterstützen, einfach den richtigen Schläger zu finden, startete HEAD Tennis zusammen mit BLUETRADE ein Pilotprojekt für die Webseite.



Ein hauseigenes Research Labor entwickelte einen Algorithmus, der einem Athleten automatisch eine individuelle Schlägerempfehlung gibt. IBM Watson dient als Basis für den neuen HEAD Tennis Racquet Finder, der auf Basis verschiedener Parameter die drei am besten passenden Schläger aus einer Menge von 30 bis 60 verschiedenen Typen einer Preiskategorie auswählt. Zu den Parametern zählen zum Beispiel

- Das Alter des Spielers
- Spielerstärke
- Spielstil
- Persönliche Präferenzen

Die Spieler wählen die einzelnen Charakteristika über die Artificial Intelligence (AI) Oberfläche des Tools aus. Da das Tool die jeweils am besten zum Kunden passenden Schläger herausfiltert, profitieren die Sportler von einem besonders hohen Servicelevel. Hierfür ist ein besonders tiefgehendes Verständnis davon wichtig, wer genau die Kunden sind und was sie benötigen.

Im Laufe von nur sechs Wochen führte BLUETRADE den Algorithmus von HEAD's Research Labor mit den Produktdaten im neuen HEAD Tennis Racquet Finder zusammen, der auf IBM Watson via IBM Bluemix basiert. IBM Bluemix ist eine leistungsfähige und schnell verfügbare Entwicklungsumgebung, die bestens für verkettete Anwendungen geeignet ist. Bluemix sorgt dafür, dass alle gesammelten Daten schnell verarbeitet und ausgewertet werden. Der Cloud Service IBM DashDB interpretiert die Mengen an Daten und fasst sie in aussagekräftigen Statistiken zusammen. Mit Hilfe der Watson Tradeoff Analytics API filtert der Racquet Finder die verschiedensten Produkteigenschaften nach der optimalen Kundenlösung. Bei der Auswahl werden sowohl die Gesamteignung als auch Produkteigenschaften wie Gewicht oder Balance berücksichtigt. Der

Prozess ist vergleichbar mit der persönlichen Beratung durch einen ausgebildeten Verkäufer.

Die Hauptaspekte für den Erfolg eines Händlers sind die Servicequalität, die Schritte die er zum Wohlbefinden seines Kunden unternimmt und das Interesse in nachhaltiger Zufriedenheit. HEAD vertritt die Überzeugung, dass der Erfolg eines Athleten nicht durch schlecht gewählte Ausrüstung behindert werden sollte. Das neue Web Tool „HEAD Tennis Racquet Finder“ gibt den Sportlern die Möglichkeit, die Kaufentscheidung auf Basis besserer Produktinformationen zu treffen. Die Kunden profitieren davon, dass sie ihre ganz individuellen Präferenzen angeben können und dadurch spezifische Empfehlungen für die am besten passenden Tennisschläger erhalten. Darüber hinaus sorgt die Lernfunktion des neuen Tools dafür, dass sich die Qualität und Genauigkeit dieses Serviceangebots stetig weiter verbessern. HEAD betreibt einen großen Aufwand, um Sportler mit bestmöglichem Equipment auszustatten damit diese zu jeder Zeit ihr volles Potential ausschöpfen können.



BLUETRADE ist spezialisiert auf strategische E-Commerce-Lösungen. Als junges Unternehmen mit einem Erfahrungshintergrund von mehr als einem Jahrzehnt im E-Commerce kombiniert BLUETRADE frischen Elan mit profunder Expertise. BLUETRADE optimiert das digitale (Einkaufs-)Erlebnis für die Kunden Ihrer Kunden. Sie unterstützt strategisch, optimiert die digitale Kundenlandschaft und übernimmt die gesamte Umsetzung vom Design über die Implementierung bis hin zum technischen und fachlichen Betrieb.

BLUETRADE ist ein Unternehmen der TIMETOACT GROUP. Weitere Informationen zu BLUETRADE erhalten Sie auf www.bluetrade.de.



Ihr Ansprechpartner:

Joubin Rahimi
Managing Partner
Tel.: +49 221 973 43-0
Fax: +49 221 973 43-20
joubin.rahimi@bluetrade.de



www.bluetrade.de