



Die Auktionsplattform des Homeshopping-Senders 1-2-3.tv

Mit über 700.000 registrierten Nutzern und einem Umsatz von 77 Millionen Euro im Jahr 2007 hat sich der im Oktober 2004 gegründete Auktionssender aus Unterföhring bei München als feste Größe im deutschen Homeshopping-Markt etabliert.

Das besondere Senderkonzept: „ebay fürs Fernsehen“

Ob früh am Morgen oder spät in der Nacht – der Auktionssender 1-2-3.tv betreibt seit nunmehr vier Jahren interaktives Teleshopping, bei dem die Kunden tagtäglich 20 Stunden live in mehr als 200 TV-Auktionen den Preis für die Produkte per Gebot selbst bestimmen, also über Telefon, SMS oder Internet mitbieten. Das hochwertige Angebot umfasst Qualitäts- und Markenprodukte aus allen Bereichen wie z.B. Lifestyle, Technik, Haushalt sowie Mode, Schmuck und Accessoires.

Dieses pfiffige Senderkonzept - vielfach als „ebay fürs Fernsehen“ beschrieben - hat sich seit dem Start bestens etabliert. Zum Erfolg maßgeblich beigetragen hat der Münchner Voice Portal-Spezialist CreaLog, der dafür von der Zeitschrift TeleTalk den „Best of CeBIT Award“ in der Kategorie Sprachverarbeitung erhielt. Ausgezeichnet wurde damit die TV-Auktionsplattform, die CreaLog für 1-2-3.tv realisiert hat. Laut Jury ermöglichen solche Lösungen „mittelständischen und großen Unternehmen, Teile ihres Kundenkontakts zu automatisieren und den Telefon-Service zu erhöhen.“

**1-2-3tv**

Per Satellit und im Kabel

1-2-3.tv ist bundesweit via Satellit, in einzelnen Regionen im analogen und bundesweit im digitalen Kabelnetz zu empfangen. Im Jahr 2007 vereinbarten der Abo-Sender Premiere und 1-2-3.tv eine umfassende Partnerschaft. Seitdem wird das Programm von 1-2-3.tv zusätzlich auch in allen Premiere-Bouquets via Satellit und im Kabel auf Kanal 130 ausgestrahlt. So können auch die über 3,5 Millionen Premiere-Abonnenten an den interaktiven TV-Auktionen teilnehmen.

Der Zuschauer bestimmt den Preis

Das für 1-2-3.tv entwickelte Lösungskonzept und der damit verbundene Mechanismus zur Preisfindung verdienen das Prädikat ‚innovativ‘: Der Sender bietet seinen Zuschauern tagtäglich diverse Produkte in unterschiedlicher Stückzahl an, die jeweils in einem klar begrenzten Zeitraum in Form von 1-Euro- oder Preissturz-Auktionen verkauft bzw. „versteigert“ werden. Jeder Zuschauer, der sich zuvor bei 1-2-3.tv registriert hat, kann nun per Telefonanruf, SMS oder Internet entscheiden, welchen Preis er für das jeweilige Produkt zu zahlen bereit ist. Unter www.1-2-3.tv werden alle Sendungen per Live-Stream im Internet übertragen, so dass auch von unterwegs per Notebook jederzeit mitgeboten werden kann.

Im Zentrum: modernes Sprachportal mit Auktionsplattform

Dr. Andreas Büchelhofer, CEO und Ideengeber von 1-2-3.tv, beschreibt die Rolle des Partners CreaLog bei der Realisierung des außergewöhnlichen Sendekonzeptes so: „Das CreaVoice-Portal ist das Herz unserer Telefon-Aktionen. Es kommuniziert mit den Anrufern, dem Call Center und der Logistik. Durch die engagierte und professionelle Projektleitung bei CreaLog wurden alle Terminzusagen eingehalten, so dass 1-2-3.tv planmäßig und erfolgreich live gehen konnte“. Gemeinsam mit Büchelhofer, verantwortlich für Produktion, Mar-



keting und Kommunikation, leitet seit Mai 2008 als Geschäftsführer Finanzen der international erfahrene Finanzexperte Thomas Forner den Teleshopping-Sender. Zur Zeit beschäftigt 1-2-3.tv über 60 Mitarbeiter und 15 freie Moderatoren. Die Mitarbeiterzahl soll sukzessive auf rund 80 Angestellte ausgebaut werden.

Ausbau der Plattform – neue Chancen für Schnäppchenjäger

Das Vorabgebot

Kunden, die ihren Wunschartikel im Internet entdeckt, aber nicht an der Live-Auktion teilnehmen können, nutzen einfach die neue Funktion ‚Vorabgebot‘. Die entsprechenden Produkte sind auf der Website mit einem ‚Jetzt Bieten!‘-Button versehen, die Schnäppchenjäger werden auf Wunsch per E-Mail über ihre Gebote und den Ablauf der Auktion informiert. Auch das Call Center von 1-2-3.tv nimmt Gebote zu einem kleinen Aufpreis entgegen.

Das Shopping-Portal JaaHH!

Mit dem Start des Live-Shopping-Portals JaaHH! konnte 1-2-3.tv seine Online-Aktivitäten weiter ausbauen. Auf der Webseite www.jaahh.de wird Besuchern täglich um 0.00 Uhr ein neues Produkt zu einem festen Schnäppchen-Preis in begrenzter Stückzahl präsentiert. Darunter Marken-Accessoires und Sonnenbrillen, edle Markenparfums, Haushaltswaren und attraktive Technik- und Multimediaprodukte. Auf der Homepage von JaaHH! können die Nutzer jederzeit einsehen, wie viel Prozent des Tagesproduktes noch verfügbar sind. Zudem können Kunden Kommentare und Bewertungen zu den Produkten abgeben. Ein RSS-Feed hält interessierte Kunden über anstehende Aktionen und kommende Produkte auf dem Laufenden.

Kooperation der besten Spezialisten

Bei der Auswahl seiner Partner hat 1-2-3.tv besonderen Wert darauf gelegt, dass diese über große Erfahrung auf ihren Spezialgebieten verfügen. Um das innovative Sender-Konzept der Homeshopping-Experten vom Start weg erfolgreich zu gestalten, fiel die Wahl auf Syscoplan als Lieferant eines Management Informations Systems (MIS), DHL als Logistikpartner, die Bavaria Film- und Fernsehstudios bei der Produktion und CreaLog als Lieferant der zentralen Voice Portal- und CRM-Lösungsplattform.

Legitimation per Telefon

Wer bei „ebay fürs Fernsehen“ mitmachen will, registriert sich über das Internet oder in Deutschland über die **Telefon-Rufnummer 01805 - 00 10 20 (14 Cent/Minute aus dem Festnetz)**. Neukunden erhalten dann eine vom CreaLog-Voice Portal generierte PIN, die sie zusammen mit dem Geburtsdatum als Mitbieter legitimiert. Bereits registrierte Zuschauer geben ihre Gebote direkt unter der **Service-Nummer 01377-170 123 (1,00 € pro Anruf aus dem Festnetz)** über das Voice Portal ab. Auch Zuschauer aus Österreich können mitbieten und kaufen. Zusätzlich wurde eine Schnelleinwahl - „Fast Line“ genannt - eingerichtet. Dazu müssen Kunden ihre Rufnummer im Voice Portal-Menü einmal zuordnen und können so beim nächsten Anruf direkt mitbieten, ohne Geburtsdatum und die PIN eingeben zu müssen.

Automatisiertes Planungs-, Angebots- und Logistik-System

Die Planungsapplikation von CreaLog organisiert die Versteigerungsabfolge, wobei der Einkauf des Senders die zu versteigernden Produkte und Beschreibungen im Warenwirtschaftssystem hinterlegt. Einmal pro Tag wird das Warenangebot durch die Mitarbeiter im Planungsteam den einzelnen Verkaufsaktionen zugeordnet. Die Regie des TV-Senders bestimmt mittels CreaLog-Steuerungsapplikation dann den optimalen Verkaufsaktions- und Sendeverlauf. Die Bestellinformationen werden nach Ablauf der Auktion vom CreaLog-System zum Management Informations System übergeben, das die Bestellung zum Logistikpartner DHL weiterleitet.

Eine Besonderheit ist hier die große Flexibilität des Systems: In die Auktionsplanung - welche Produkte kommen in welcher Menge zum Verkauf - kann sehr kurzfristig eingegriffen werden, um z.B. auf besondere Ereignisse zu reagieren. Dabei greift die Applikation auf aktuelle Lager-Bestände zu und versorgt die Grafik-Engine, die für die Anzeige der Infos auf dem TV-Bildschirm zuständig ist, direkt beim Auktions-Start mit aktuellen Informationen. Durch diesen Datenaustausch in Echtzeit sind auch Auktionen mit Variantenwahl möglich: Der Käufer kann die gewünschte Größe des ersteigerten Rings oder die Farbe der Kleidung am Telefon auswählen. Möchte der Kunde seine Ware zurückschicken, kann er am Telefon einen Retourenschein anfordern, den er dann per E-Mail oder Post zugestellt bekommt.

Ein Wort zur Technik

Die Lösung von CreaLog umfasst zwei Voice Portale mit 2 x 360 Leitungen, die an redundante Web- und Application Server angebunden sind. Für die Anzeige der abgegebenen Preisangebote im Fernsehen wird die Grafik-Engine des Senders vom Voice Portal über eine XML-Schnittstelle gesteuert.

Einblick in den Regieraum bei 1.2.3.tv



Bildquelle: 1.2.3.tv



Über CreaLog

CreaLog ist mit Referenzen in 20 Ländern führender Anbieter von Sprachdialog-Systemen in Europa. Die CreaLog VoiceXML-Plattform ist vollständig web-administrierbar und befindet sich bei über 400 Kunden aus mehr als 30 Branchen im Einsatz - mit insgesamt rund 41.000 installierten Lines.

Voice Portale von CreaLog stellen ein Höchstmaß an Dialog-Qualität auf Basis ‚natürlichsprachlicher‘ Spracherkennung sicher. Sie sind in der Lage, eine große Anzahl von Wörtern und ganzen Sätzen in über 40 Sprachen zu erkennen und intelligent zu verarbeiten. Außerdem unterstützen CreaLog-Portale die sehr menschlich klingende Sprachsynthese weltweit führender Anbieter. Die Voice Portal-, Unified Messaging- und CTI-Lösungen für Firmenkunden und Carrier erhielten 2005, 2006 und 2008 den „Best of CeBit Award“ - u.a. für „Interactive Voice Video Response“ und „VoiceBot“, das natürlichsprachliche Informations-, FAQ- und Chat-System.

Zu den Referenzen zählen Firmenkunden wie die HypoVereinsbank, Payback und die Sparda-Banken, interaktive TV-Sender wie 1-2-3.tv und Premiere sowie Carrier und Mehrwertdiensteanbieter wie ARCOR und Telekom Austria TA AG.

Weitere Informationen finden Sie unter:

www.crealog.com

München

Frankfurter Ring 211
80807 München

Tel.: +49 (0) 89 / 324 656-0
Fax: +49 (0) 89 / 324 656-99

Frankfurt

Letzter Hasenpfad 64
60598 Frankfurt / Main

Tel.: +49 (0) 69 / 900 288-0
Fax: +49 (0) 69 / 900 288-29

Wien

Simmeringer Hauptstraße 24
1110 Wien

Tel.: +43 (0) 1 / 740 40-640
Fax: +43 (0) 1 / 740 40-649

