

## ÜBER 1-2-3.TV

Bei 1-2-3.tv bestimmen die Kunden den Preis: Europas spannendste Omnichannel-Auktionsplattform verspricht ein breites Produktsortiment und packendes Entertainment in einzigartigen Auktionsmodellen. Und das nicht nur im TV, sondern auch online und via App: Interaktion, Live-Shopping mit limitierten Mengen und fallenden Preisen versprechen Herzklopfen und Adrenalin. Über zwei Millionen registrierte Schnäppchenjäger lieben den Nervenkitzel bei 1-2-3.tv. Rund um die Uhr hält 1-2-3.tv immer einen Deal bereit - jährlich in über 75.000 Auktionen. Dabei erweitert 1-2-3.tv permanent sein Auktionsangebot auf allen Kanälen, mobil und in Social Media.

Im Jahr 2020 hat die 1-2-3.tv GmbH über 155 Mio. EUR Umsatz erwirtschaftet, rund ein Drittel davon auf seinen digitalen Angeboten und ist damit gegenüber Vorjahr um über 23 Prozent gewachsen. Mehr als 120 Mitarbeiter arbeiten am Hauptsitz und im Studio für die Live-Produktion in Grünwald. Die Geschäftsführung verantwortet Jörg Simon. 1-2-3.tv kann in insgesamt mehr als 40 Mio. TV-Haushalten in Deutschland und Österreich empfangen werden. Der Sender verbreitet sein Angebot im digitalen Kabel in SD und HD, über den Satelliten ASTRA in SD via Satellit ASTRA 1N, via ASTRA 1KR in HD und über MagentaTV. Zudem ist der Empfang über DVB-T2 überregional in Deutschland möglich. Mit 9,7 Mio. Visits auf seiner Website bietet 1-2-3.tv neben dem TV-Stream einen interaktiven Live-Shopping Stream, Tagesauktionen, automatische Web-Auktionen mit Rund-um-die-Uhr-Schnäppchengarantie.

[www.1-2-3.tv](http://www.1-2-3.tv)

## ÜBER CREALOG

Innovativ, erfolgreich, kundenorientiert

CreaLog ist Anbieter von individuellen Lösungen mit Referenzen in 30 europäischen Ländern. Die fortschrittlichen Voicebot-, Chatbot- und Conversational IVR-Lösungen auf Basis der CreaLog Plattform sind bei über 400 Kunden aus mehr als 30 Branchen im Einsatz - mit insgesamt rund 60.000 installierten Lines. Zahlreiche Unternehmen nutzen auch die CreaLog-Lösungen zur Gesprächsaufzeichnung (Recording), Gesprächstranskription (Speech-to-Text) und KI-basierter Gesprächsanalyse (Speech Analytics), um Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit signifikant zu steigern und die Produktivität zu erhöhen.

Zu den Referenzen zählen Firmenkunden wie PAYBACK, Energieversorger, die HypoVereinsbank, Sparkassen und die Sparda-Banken, interaktive TV-Sender wie 1-2-3.tv und Sky sowie Telcos und Mehrwertdiensteanbieter wie Vodafone, Swisscom und A1 aus Österreich.



Informationen in diesem Dokument stellen kein verbindliches Angebot dar. Es kann jederzeit revidiert werden.

### DEUTSCHLAND

#### MÜNCHEN

Frankfurter Ring 211  
80807 München

#### FRANKFURT

Letzter Hasenpfad 64  
60598 Frankfurt / Main

Tel.: +49 89 324656-0

### ÖSTERREICH

#### WIEN

Simmeringer Hauptstraße 24  
1110 Wien  
Tel.: +43 1 74040-640

[info@crealog.com](mailto:info@crealog.com)  
[www.crealog.com](http://www.crealog.com)

123tv

CASE STUDY

**AUKTIONS-PLATTFORM MIT VOICEBOT —  
KUNDENERLEBNIS IM HOMESHOPPING  
NACHHALTIG GESTEIGERT**



EBERHARD KUOM,  
LEITER FINANCE  
UND OPERATIONS  
BEI 1-2-3.TV

*„Wir wollen unsere Bestellvorgänge für unsere Kunden so komfortabel wie möglich gestalten und ihr Kundenerlebnis nachhaltig steigern. Gerade bei unseren hochdynamischen Auktionen wünschen sich viele Kunden eine schnelle Abwicklung, um Produkte zum gewünschten Preis zu erhalten. Mit CreaLog haben wir einen starken Partner, der uns mit seinem Know-how schon seit unserer Gründung begleitet.“*

### MIT STARKEM PARTNER IN NEUE DIMENSIONEN

CreaLog als Partner hat jetzt wesentlich dazu beigetragen, der Kundenkommunikation von Deutschlands größtem TV-Auktionssender neue Dimensionen zu eröffnen: Die von CreaLog realisierte Conversational IVR sorgt bei 1-2-3.tv seit Juli 2021 für reibungslose Dialoge. So lassen sich die rund sechs Millionen Anrufe, die jährlich über das Bestellportal des Senders eingehen, dank der innovativen CreaLog-Lösung besonders schnell und effizient abwickeln: Um mitzubieten oder zu bestellen, können sich Anrufer:innen jetzt das lästige Eintippen von Ziffern ersparen.

Bei der telefonischen Anmeldung im Portal loggen sich Anrufer:innen in natürlicher Sprache ein und können dann ganz einfach weiter navigieren. Dank Spracherkennung werden dabei die gesprochenen Ziffern, Zahlen und Geburtsdaten genauso gut erkannt wie Farbvarianten, Größen und gewünschte Stückzahlen der Produkte.

### CREALOG MIT MODERNSTEN TECHNOLOGIEN BEI 1-2-3.TV AM START

Seit 2004 betreibt der Sender sein interaktives Homeshopping mit einem außergewöhnlichen Konzept: Aktuell bestimmen über zwei Millionen registrierte Kund:innen rund um die Uhr live den Preis der Produkte per Gebot selbst.

Tagtäglich bietet der Sender seinen Zuschauern diverse Produkte in unterschiedlicher Stückzahl an, die jeweils in einem klar begrenzten Zeitraum versteigert werden. Anders als bei klassischen Auktionen sinkt der Preis bei den Auktionen solange, bis jeder Artikel seinen Käufer gefunden hat. Am Ende der Auktion zahlen die Bieter nur den zuletzt angezeigten, niedrigsten Preis.

### HOMESHOPPING 24/7: MEHR ALS ZWEI MILLIONEN REGISTRIERTE KUNDEN

Nach dem ungewöhnlichen Prinzip „Mehr bieten - weniger bezahlen“ entscheidet jeder registrierte Zuschauer per Telefonanruf, Internet oder App, welchen Preis er für das jeweilige Produkt zu zahlen bereit ist. Während der hochdynamischen Auktionen, bei dem es häufig in Sekundenbruchteilen um Haben oder Nichthaben geht, genügt ab sofort ein einfaches „jetzt bieten“, um ein Kaufgebot abzugeben.

Sollte der Anrufer mit seinem Gebot zögern und die Auktion endet, bevor er ein Gebot abgegeben hat, wird ihm das Auktionsende vom VoiceBot sofort mitgeteilt.

### AUCH MENGEN UND VARIANTEN WERDEN ERKANNT

Häufig werden bei 1-2-3.tv Produkte angeboten, die in verschiedenen Farben oder Größen vorrätig sind. Hier kann der Anrufer seine Wunschvariante im Dialog mit dem VoiceBot angeben und erhält sofortiges Feedback, ob genau diese Variante noch verfügbar ist.

Gleiches gilt, wenn Kunden mehr als ein Exemplar des Artikels ordern möchten. Sie erhalten sofort eine Info, ob die gewünschte Menge noch verfügbar ist.

### VIELE WEGE ZUM ZIEL: WIE MAN BEI 1-2-3.TV SEIN WUNSCHPRODUKT BEKOMMT

- **Live-Auktion**  
Die aktuelle Preisentwicklung live mitverfolgen und einsteigen, wenn ein Produkt besonders günstig erscheint.
- **Sofortkauf**  
Wer bei einer Live-Auktion nicht zum Zuge kam, kann den Sofortkauf nutzen. Hier zahlt man einen Fixpreis und ist nicht auf die limitierten Mengen einer Auktion oder auf bestimmte Sendezeiten festgelegt. Zusätzlich werden im Internet ausschließlich Produkte angeboten, die nicht Bestandteil des täglichen Auktionsplanes sind.
- **Online-Vorabgebot**  
Die bequemste Möglichkeit an künftigen Auktionen teilzunehmen, ohne live dabei zu sein. Einfach den Betrag angeben, den man für sein Wunschprodukt zahlen möchte. Sobald der Preis während der Auktion diesen Wert erreicht bzw. unterschritten hat, erhält man den Zuschlag.

### UMFASSENDE AUKTIONSPLATTFORM

Maßgeblich beigetragen zum Erfolg von 1-2-3.tv hat die CreaLog-Auktionsplattform, die als zentrale Planungs-, Steuerungs- und Datenbankplattform dient und den Bestellprozess optimiert. Das flexible System nimmt Gebote im Multichannel-Shopping via TV, Web, Voice & App entgegen und steuert gleichzeitig den Ablauf der Versteigerungen.

Einmal pro Tag wird das Warenangebot den einzelnen Verkaufsaktionen zugeordnet und die Redakteure des Senders bestimmen mittels CreaLog-Steuerungsapplikation den optimalen Verkaufsaktions- und Sendeverlauf.

Eingehende Bestellungen leitet das System direkt nach Auktionsende an den Logistikdienstleister zum Versand weiter. Eingehende Retouren und Rückläufer werden dementsprechend in der Datenbank wieder als verfügbar eingetragen.

In die Auktionsplanung für Produkte und Produktanzahl pro Zeitraum kann auf der Plattform sehr kurzfristig eingegriffen werden, um auch auf besondere Ereignisse zu reagieren. Dabei berücksichtigt die Applikation aktuelle Lagerbestände und versorgt die Anzeige der Infos auf dem TV-Bildschirm zständig die Grafik-Engine direkt beim Auktionsstart mit aktuellen Informationen.

### RETOURENMANAGEMENT PER VOICEBOT

Mit der modernen Conversational IVR ist natürlich längst nicht das Ende der erfolgreichen Partnerschaft erreicht. Für die nahe Zukunft plant der Sender, nicht nur Login und Bietvorgang mit Spracherkennung zu unterstützen, sondern auch weitere Dialoge von einem VoiceBot erledigen zu lassen - zum Beispiel die Retourenabwicklung. So können sich die Berater:innen im Kundenservice dann um komplexe Anliegen kümmern und die Aufgaben des gesamten Support-Teams werden effizienter verteilt.

MICHAEL KLOOS,  
CREALOG-GRÜNDER  
UND GESCHÄFTSFÜHRER



*„Das ganze CreaLog-Team ist zu Recht stolz darauf, dass wir 1-2-3.tv seit dem Sendestart im Jahr 2004 mit modernsten Technologien unterstützen dürfen. Diese langjährige und vertrauensvolle Zusammenarbeit hat auch dazu geführt, dass wir die Weiterentwicklung der Bestellhotline - und damit des Kundenservice allgemein - mit unserer hochmodernen Conversational IVR begleiten konnten.“*