

COGNIGY

Guide

KI-Agenten für Retail & eCommerce





Inhalt

Einleitung	4
Was sind KI-Agenten?	5
Was KI-Agenten tun	6
Was KI-Agenten nicht tun	6
Allgemeine Herausforderungen im Customer Service	7
Herausforderungen in der Retail & eCommerce Industrie	8
Conversational Commerce & Das Kundenerlebnis	10
KI-Agenten: sofort einsatzbereit	11
Vorbereitete eCommerce & Retail Skills	11
First-Level Support & Handover mit KI	12
Business Impact von KI-Agenten	13
KI-gestützte Customer Service Abläufe	13
Durchstarten mit KI in 4 Schritten	15
Customer Stories	16
Schlusswort	17

Einleitung

In einer Zeit, in der ein Onlineshop im Handumdrehen eröffnet ist, dominieren intensiver Wettbewerb und hohe Customer Service Erwartungen die Einzelhandelslandschaft. Die von Branchenriesen gesetzten Maßstäbe wie niedrige Preise, blitzschneller, kostenloser Versand und erstklassiger Kundenservice entsprechen mittlerweile der Norm. Weiterhin leidet die Gesamtwirtschaft unter dem Fachkräftemangel und einem gesteigerten Kostendruck. Vor diesem Hintergrund stellen sich Unternehmen die Frage, wie sie sich durch hohe Kundenzufriedenheit von der Konkurrenz differenzieren können.

Die Antwort lautet: Technologie. Mit künstlicher Intelligenz lassen sich viele Aufgaben automatisieren. Das beste Beispiel ist der KI-Agent von Cognigy - ein neues Contact Center Teammitglied, das sich nahtlos integriert und Mitarbeitende mit Informationen und Multitasking-Skills unterstützt. Der KI-Agent bearbeitet tausende Anrufe gleichzeitig und verkürzt durch Automatisierung von Routineanfragen und effizienten Echtzeit-Support die Gesamtbearbeitungszeit für Kundenanfragen drastisch. KI-Agenten sind 24/7 erreichbar, emphatisch und lösen Probleme ohne die Menschlichkeit einzubüßen.

Es geht nicht einfach um ein weiteres Tool für Contact Center. Der KI-Agent ist ein vollwertiges Teammitglied, das Mitarbeitenden repetitive und ermüdende Arbeit abnimmt. Das schafft Platz für Aufgaben, die menschliche Intervention erfordern. So nimmt beispielsweise die Nachbereitung von Kundeninteraktionen nicht mehr 5 Minuten, sondern 15 Sekunden und ein, zwei Klicks in Anspruch. Dies bedeutet nicht nur eine signifikante Reduzierung der kognitiven Belastung von Mitarbeitenden, sondern auch eine Steigerung der Effizienz und Verringerung der allgemeinen Fehlerquote. Entscheidend ist jedoch, dass KI als leistungsstarkes Werkzeug gesehen werden sollte, das menschliche Expertise nicht ersetzt, sondern als Teampartner maßgeschneiderte Lösungen für den Service schafft.

In diesem E-Book entdecken wir die Welt der KI-Agenten und zeigen innovative Lösungen für Herausforderungen innerhalb der E-Commerce und Einzelhandelsbranche auf.

Conversational AI

Generative AI

AI



Was sind KI-Agenten?

Cognigy's KI-Agent ist eine Software-Lösung für Contact Center, die das Potenzial von künstlicher Intelligenz für erstklassigen Kundenservice nutzt. Sie interagiert mit Kund:innen auf natürliche Weise, automatisiert einfache Schritte und bietet Rundum-Support für Mitarbeitende. Der Schlüssel zum Erfolg liegt in der einzigartigen Synergie von Generative AI und Conversational AI.

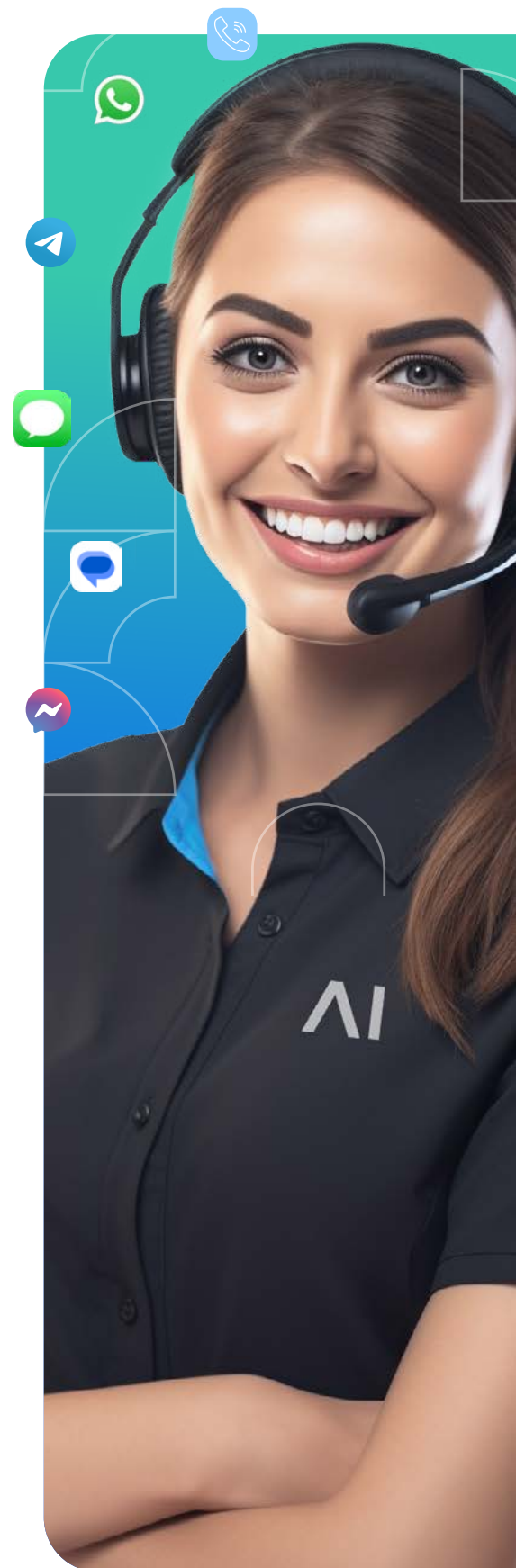
Conversational AI:

Conversational AI tritt mit Menschen mittels natürlicher Sprache per Chat oder Voice in Kontakt. Natural Language Understanding (NLU) wird hierbei genutzt um Sprache, Absichten, Kontext und Stimmung zu verstehen. Es können zahlreiche Konversationen über unterschiedliche Kanäle gleichzeitig geführt werden. Zusätzlich zu NLU ist Conversational AI in unternehmensinterne Systeme integriert. Das bedeutet, dass neben dem Verstehen des Anliegens auch Handlungen zur Lösung des Problems vorgenommen werden können, zum Beispiel: Terminbuchungen, Stornierung von Bestellungen, oder die Erteilung von Auskunft zu aktuellen Angeboten.

Generative AI:

Damit sich ein Gespräch echt anfühlt, reicht die einfache Wiedergabe von programmierten Floskeln nicht aus. Während Conversational AI die Kommunikation steuert und Leitplanken setzt, ermöglicht Generative AI maßgeschneiderte, dynamische Antworten und noch besseres Sprachverständnis. So funktioniert's: Inhalte und Kontext werden über große Sprachmodelle (LLMs) verarbeitet und nahtlos in Prozesse und Dialoge eingebunden. Die Orchestrierung per Conversational AI sorgt für volle Kontrolle, maximale Sicherheit und ermöglicht abwechslungsreiche, personalisierte Kundengespräche.

Gemeinsam bieten Conversational AI und Generative AI Mitarbeitenden ein nahtloses, personalisiertes und effizientes Nutzererlebnis. Bei der Beantwortung von Kundenanfragen und der Bereitstellung von Mitarbeitersupport sorgen KI-Agenten für flüssige und relevante Interaktionen zwischen Mensch und Technologie.





KI-Agenten



- Bekämpfen Fachkräftemangel im Contact Center
- Senken Kosten durch Effizienzsteigerung
- Bieten personalisierten und maßgeschneiderten Support 24/7
- Nehmen Menschen repetitive Aufgaben ab
- Bewältigen klar definierte Tätigkeiten
- Erhöhen die Gesamt-Automatisierungsrate
- Integrieren sich nahtlos in hauseigene Systeme

KI-Agenten



- Ersetzen nicht Menschen im Customer Service
- Ersetzen nicht Customer Service durch Technologie
- Treffen keine komplexen autonomen Entscheidungen
- Brauchen keine Anweisungen oder technische Expertise
- Handeln nicht über ihren programmierten Rahmen hinaus

Was können KI-Agenten?



Reibungslose Zusammenarbeit mit Mitarbeitenden



Voice- & Chat Support in über 100 Sprachen



Ausgestattet mit Produkt- und Unternehmenswissen



Wie kann ich dir heute behilflich sein?



Bestellstatus

Produktverfügbarkeit

Produktverfügbarkeit

Allgemeine Herausforderungen im Customer Service

„Ich möchte ein persönliches Gespräch, keine einstudierten Floskeln.“



„Kann ich meine Bestellung umtauschen?“



„Wo bleibt meine Rückerstattung?“



„Ich habe keine Zeit für ewige Warteschleifen!“



„Ich möchte, dass mein Problem verstanden und gelöst wird.“

Das Contact Center stößt an seine Kapazitätsgrenzen. Wachsende Customer Service Erwartungen, beispielsweise an schnellen, kostenlosen und globalen Versand und eine erhebliche Steigerung des Anfragenvolumens in den vergangenen Jahren binden wichtige Ressourcen. Wir setzen auf Technologie, um die Challenges im digitalen Zeitalter zu meistern. Für die Lösung von First-Level Supportanfragen werden häufig Selbstbedienungslösungen eingesetzt. Damit stellt sich die Frage nach einer umfassenden Neubewertung der Kundensupport-Strategie. Wichtig ist festzustellen, wann und wo Kund:innen mit Unternehmen interagieren sollen, um gewünschte Services zu erhalten.

Weiterhin bleibt die Mitarbeiterzufriedenheit ein relevantes Thema. Die Priorisierung von Mitarbeiterzufriedenheit hat zwischen 2020 und 2023 einen Zuwachs von 28% erfahren.* Denn das ständig steigende Volumen an Supportanfragen, verbunden mit einem hohen Grad an repetitiven Aufgaben, machen das Contact Center anfällig für Mitarbeiterfluktuation. Dieses Problem wird durch den mangelnden Zulauf zu Contact Center Positionen verstärkt, was wiederum den Druck auf bereits vorhandene Mitarbeitende und Führungskräfte erhöht. So ist ersichtlich, dass mit der Optimierung operativer Abläufe auch eine Priorisierung von Mitarbeiterzufriedenheit einhergehen muss. Unzufriedene Mitarbeitende liefern weder hilfreiche noch innovative Kundenerlebnisse.

* Quelle: Moreover, Ene, S., & Özkaya, B. (2014). A study on corporate image, customer satisfaction and brand loyalty in the context of retail stores. *Asian Social Science*, 10(14), 52.

Herausforderungen in der Retail & eCommerce Industrie

Geringe Kundenloyalität

Aufgrund einfacher Wechsellmöglichkeit zwischen unterschiedlichen Anbietern

Personalisierung erforderlich

Kund:innen erwarten maßgeschneiderte Erlebnisse mit hohem Grad an Personalisierung, z.B.: Netflix mit „...dir könnte ... gefallen“

Daten-Silos

Oft mangelhafte ganzheitliche Datenauswertung. Erschwert Vereinheitlichung und Personalisierung des Kundenerlebnisses.

Markendifferenzierung

Niedrige Markendifferenzierung mit hoher Konkurrenz aufgrund Ähnlichkeit des Angebots.

„Amazon-Effekt“

Kund:innen haben hohe Ansprüche und erwarten sofortige, kostenlose Lieferung am nächsten Tag mit gratis Rückversand.

Fachkräftemangel

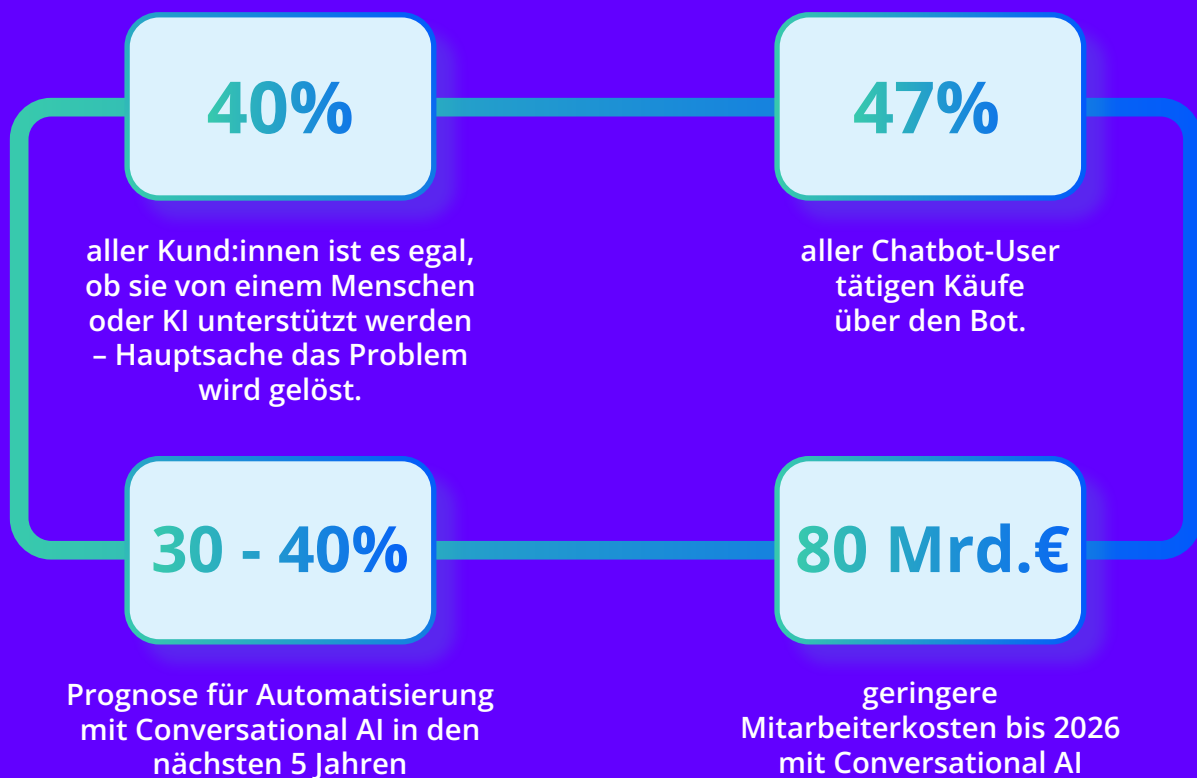
Der Arbeitskräftemangel macht sich auch im Contact Center bemerkbar.

Mitarbeiterzufriedenheit

Geringe Zufriedenheit unter Mitarbeitenden mit hoher Fluktuation, repetitiven Aufgaben und steigenden Schulungskosten.

Der rasche Wandel im Einzelhandel und E-Commerce und die damit einhergehenden Herausforderungen verlangen nach innovative Lösungen. KI ist ein Schlüsselbereich, in dem Einzelhändler bereits jetzt erhebliche Verbesserungen von Unternehmensprozessen erzielen können – und diese werden mit Fortschreiten der Technologie nur noch zunehmen.

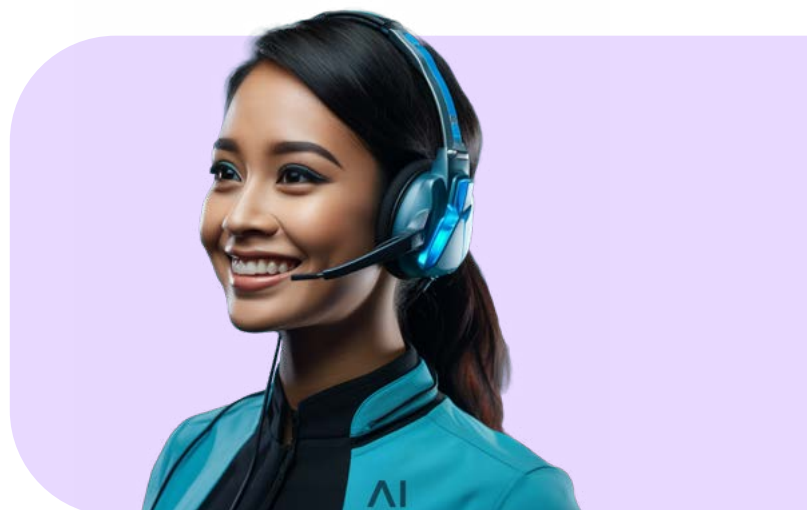
Die Nutzung von KI wird insbesondere im Umgang mit Daten interessant. Cognigy's KI-Agenten bieten eine umfassende Analyse der Customer Journey über alle Kanäle hinweg. Die ganzheitliche Betrachtung aller Daten ermöglicht eine gezielte Personalisierung mit Empfehlungen und Angeboten, die Interaktionen für Kund:innen relevanter und ansprechender gestalten.



Im Contact Center Alltag entlasten KI-Agenten ihr Team durch 24/7 Verfügbarkeit und die vollständige oder teilweise Automatisierung von First-Level-Supportanfragen. Bei Kundeninteraktionen, die menschliche Fähigkeiten erfordern, steht Mitarbeitenden Agent Copilot mit proaktiven Vorschlägen und Echtzeit-Informationen zur Seite.

Kurz gesagt: KI bewältigt moderne Herausforderungen effektiv, ermöglicht die Optimierung gegenwärtiger Prozesse und die Skalierung für zukünftigen Erfolg im Wettbewerb.

Sources: Juniper Research, Facebook Insights, HubSpot, Gartner



Conversational Commerce & das Kundenerlebnis

Messaging ist die beliebteste Kommunikationsform, sowohl privat als auch bei der Arbeit.

Microsoft Teams und Slack, iMessage, Facebook Messenger und Whatsapp, ihre Vorzüge: Intuitive Kommunikation in Echtzeit und in natürlicher Sprache. Conversational Commerce nutzt genau das und ermöglicht einen Dialog zwischen Marken und Kunden über diverse Messaging- & Sprachkanäle – mit vielen Vorteilen. Kund:innen profitieren von 24/7 Support über gängige Kanäle und Anbieter müssen keine eigenen, teuren Chatdienste entwickeln, sondern nutzen bereits etablierte Services für die Kundenkommunikation.

Conversational AI entlang der Customer Journey



KI-Agenten: sofort **einsatzbereit**

Es ist wichtig, dass die Integration von neuen Systemen nahtlos und so rasch wie möglich erfolgt. Cognigys KI-Agenten sind schnell einsatzbereit und decken eine breite Palette an Standardprozessen ab. Sie haben eine kurze Time-to-Value und können innerhalb weniger Wochen implementiert werden. In der Grafik sieht man eine Reihe gängiger Prozesse, die sich teilweise oder vollständig automatisieren lassen. KI-Agenten sind mit relevanten Skills für Retail & eCommerce ausgestattet und auf die Bedürfnisse der Branche angepasst. Sie können Kundenauthentifizierungen, Conversational IVR und mehr von Anfang an übernehmen. Weder Code, noch Expertise in Conversation Design oder Software Entwicklung sind vonnöten – KI-Agenten sind unmittelbar bereit für ihr Onboarding.

Vorbereitete eCommerce- & Retail-Skills

- Empfehlungen
- Umtausch & Rückerstattungen
- Sendungsverfolgung
- Lieferoptionen
- Smart Routing
- Angebote
- Abandoned Cart Recovery
- Personalisierte Empfehlungen
- Produktsuche
- Agent Copilot
- Protokollierung
- Nachbereitung

Überall verfügbar

- WhatsApp
- WeChat
- Telegram
- LINE
- Instagram
- Messenger
- ...

Proaktive Kontaktaufnahme

Sichere Zahlungen

Mehrsprachiger Support

“¿Cuál es el estado de mi pedido?”

„Was ist mein Bestellstatus?“

First-Level Support und Handover mit KI

1. Einordnung

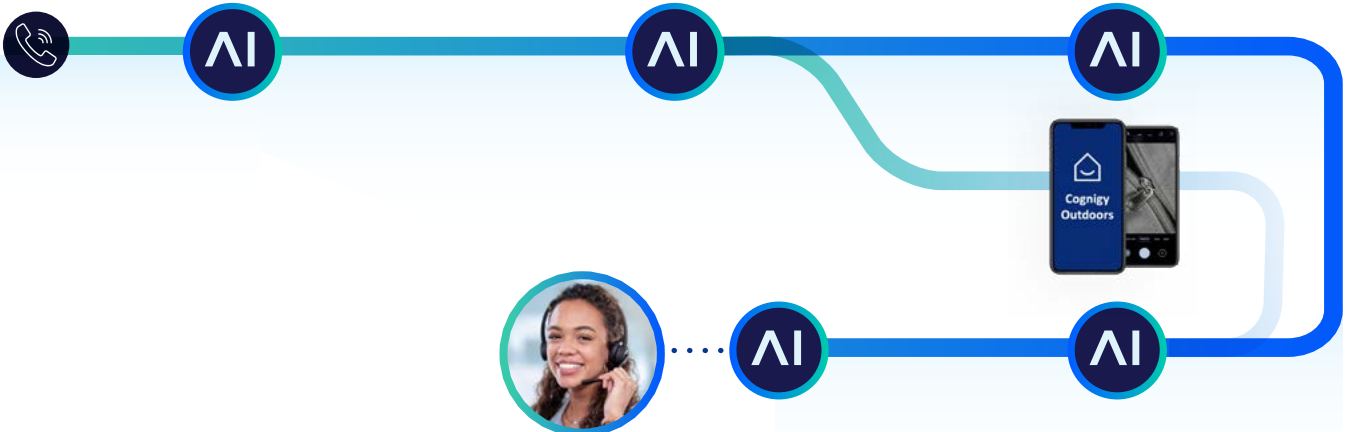
KI-Agent begrüßt Anrufernden und ordnet Anliegen und Stimmung ein.

2. Authentifizierung

KI-Agent sendet einen Link und bittet um Authentifizierung.

3. Foto

KI-Agent bittet um weitere Aufklärung des Problems, z.B. ein Foto via xApp und leitet den Anruf weiter.



5. Handover an Mitarbeitenden

KI-Agent transkribiert Interaktion und unterstützt Mitarbeitenden in Echtzeit.

4. Zusammenfassung

KI-Agent erstellt eine Zusammenfassung der Anfrage per GPT.

Business Impact von KI-Agenten



Skalierbar

Handhabt Millionen von Anrufen pro Jahr



Unterstützt Mitarbeitende 24/7

Echtzeit Support, rund um die Uhr, auf allen Kanälen



Mehrsprachig

Versteht und spricht über 100 Sprachen



Rasch einsatzbereit

Spezialisierte KI-Agenten gehen innerhalb weniger Wochen live



Maßgeschneidert

Nutzt natürliche Sprache und gibt personalisierten und kontextrelevante Antworten



Verkürzte Bearbeitungszeit

Schnelles Turnaround für Kundenanfragen dank Automatisierung und Mitarbeitersupport in Echtzeit



Zufriedene Mitarbeitende

Automatisierung von repetitive Aufgaben lässt Mitarbeitenden mehr Zeit für wichtige Anfragen



Produkt & Unternehmenswissen

Unterstützt Mitarbeitende mit relevanter Information in Echtzeit



+30%

verbesserter CSAT



15%

kürzere Bearbeitungszeit



99.5%

schnellere Antworten

Ein aktueller Bericht von 2023 über den Impact von Conversational AI im Contact Center zeichnet ein deutliches Bild.*

93%

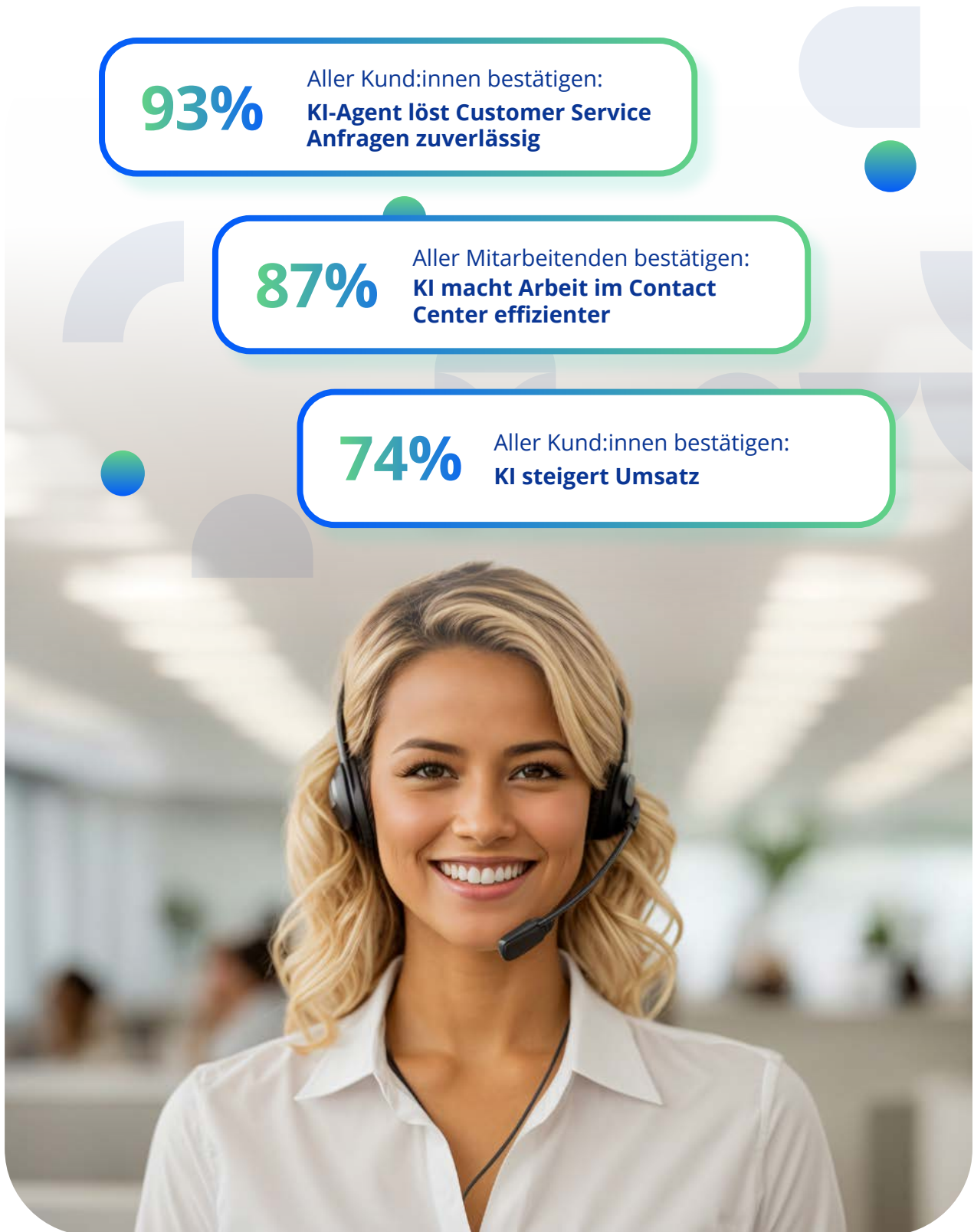
Aller Kund:innen bestätigen:
**KI-Agent löst Customer Service
Anfragen zuverlässig**

87%

Aller Mitarbeitenden bestätigen:
**KI macht Arbeit im Contact
Center effizienter**

74%

Aller Kund:innen bestätigen:
KI steigert Umsatz



* Quelle: 2023 "State of Conversational AI in the Contact Center Report" von 8x8

Durchstarten mit KI in 4 Schritten



Analyse

1

- Hauptgründe für Kontaktaufnahme identifizieren
- Prozesse und Integrationsanforderungen abbilden
- Pain Points ausarbeiten
- Zielgruppe analysieren
- Integrationsmöglichkeiten identifizieren
- Szenarioforschung und Benchmarking
- KPIs identifizieren & definieren: Wie sieht ein erfolgreicher KI-Agent aus?

Inhalte

3

- Inhalte für jeden Use Case identifizieren
- Sicherstellen, dass Inhalte aktuell sind
- Support und Produktinformation mit Knowledge AI integrieren

2

UX & Strategie

- Persönlichkeit und Ton des KI-Agenten definieren
- Interaktionen & Konversationen für spezifische Prozesse erstellen
- Kanalspezifische Strategien ausarbeiten
- Medien und multimodale Erlebnisse integrieren, wo sie Mehrwert bieten

4

Monitoring & Optimierung

- Festlegen, wer für Überwachung und Deliverables verantwortlich ist
- Inhalte Up-to-Date halten (Knowledge AI Daten stets aktuell halten)
- NLU Performance von Absichtserkennung überwachen und neue Absichten & Use Cases berücksichtigen
- Qualitative Berichterstattung mit umsetzbaren Erkenntnissen, nicht ausschließlich Zahlen



Customer Stories

Gemeinsam mit Foundever bietet Cognigy Conversational AI für einen führenden Einzelhandelskunden und unterstützt diesen mit einer personalisierten virtual Shopping Lösung.

Im Zuge der Kollaboration konnten die Conversion Rate verdreifacht und die durchschnittliche Bearbeitungszeit bei Customer Service Anfragen durch Integration einer automatisierten Bildanalyse von 10 Tagen auf 15 Sekunden reduziert werden. Dabei wurde der Prozentsatz von Interaktionen, die innerhalb des Bots ohne menschliches Zutun erfolgreich abgeschlossen wurden (Bot Containment Rate) auf 95% erhöht. Ein weiterer Kunde verzeichnete nach Integration von Cognigys Pre-Sales-Lösung und strategischen Vertriebskonzepten eine Steigerung ihrer Conversion Rate um 200% im Vergleich zum Vorjahr. Die optimierte Customer Journey erhöhte nicht nur den durchschnittlichen Bestellwert (im Schnitt 10 € mehr) sondern steigerte auch die Kundenzufriedenheit auf 94%.

Diese Maßnahmen verdeutlichen den transformativen Einfluss von Cognigys KI-Agenten auf den Retail-Sektor. Das unterstreicht die Fähigkeit der KI-Plattform, Umsatz und Kundenzufriedenheit gleichermaßen zu begünstigen.



Chatbot, der Erwartungen übertrifft

Conversion Rate bei Kund:innen, die mit Chatbot interagieren

3 x höher

Im Vergleich zu Gesprächen ohne Bot

Von 10 Tagen auf

15 Sekunden

mit automatisierter Bildanalyse in Echtzeit

Bis zu 95%

hohe Bot Containment Rate



Boost für Sales und Customer Journey

+232%

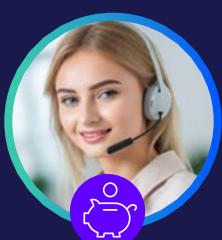
gesteigerte Conversion Rate in 3 Monaten

+12% / + 10€

höherer Bestellwert bei Chatbot Usern

Bis zu 94%

Kundenzufriedenheit (CSAT)



Spart Kosten & bewältigt Spitzenauslastung

3,2 Mio. €

Kosteneinsparung dank hoher Bot Containment Rate

96%

Richtige Einordnung des Kundenanliegens

2.500

Interaktionen gleichzeitig

Schlusswort

Der Wert von Künstlicher Intelligenz liegt nicht in der bloßen Optimierung von Abläufen, sondern in der Erschließung neuer Möglichkeiten. In einer Ära, in der technologischer Fortschritt und Kundenerwartungen gleichermaßen explodieren, wird künstliche Intelligenz in der Retail- & ECommerce Branche unverzichtbar.

Mit der Verschiebung des Wettbewerbs weg vom reinen Kostenfaktor und hin zur Priorisierung des Kundenerlebnisses, definiert die transformative Wirkung von KI das Mögliche neu. Cognigy's KI-Agenten sind unmittelbar einsatzbereit und bieten Mitarbeitenden Rundum-Support. Durch ihren personalisierten und empathischen Support stärken sie Markenloyalität und Kundenbindung. Gleichzeitig schonen sie Ressourcen, die dann zur Gewinnung neuer Kunden freistehen und erzielen so eine rasche und nachhaltige Steigerung des ROI.

Erfahre mehr unter: cognigy.com

Gewinnt neue
Kund:innen

Gesteigertes ROI



Hohe
Kundenbindung

Erstklassiges
Kundenerlebnis

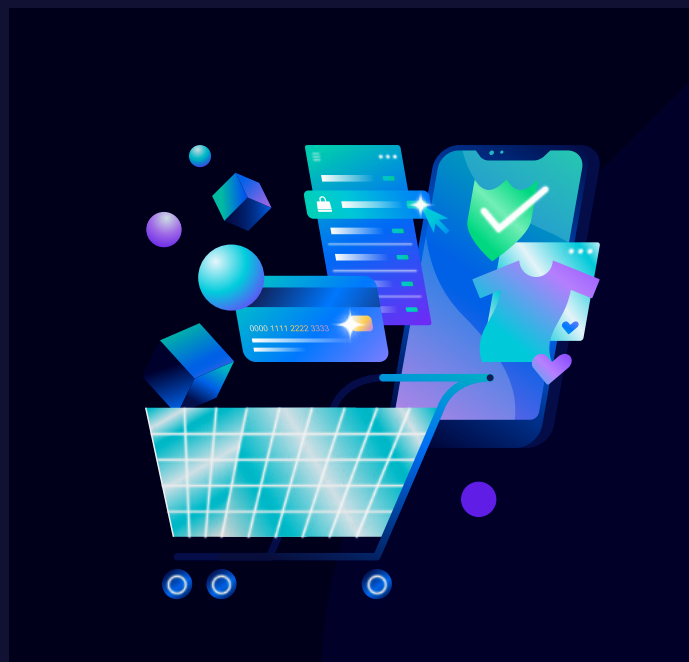
Contact Center Revolution mit KI

Notizen



COGNIGY

KI-Agenten für Retail & eCommerce



cognigy.com