

KI für Einzelhandel, Kundeninteraktion auf allen Kanälen

Erfolg im Einzelhandel durch KI-gestützte Entwicklungsplattformen

[Nuance Communications](#)

28 Juli 2020



Der Einzelhandel ist seit Jahren im kontinuierlichen Wachstum begriffen, doch neben den Umsatzzahlen steigt auch die Zahl der Wettbewerber. Für Einzelhändler zählt das Angebot einer umfassenden Omni-Channel-Erfahrung deshalb zu den bestimmenden Faktoren für den geschäftlichen Erfolg. KI-gestützte Systeme die Omni-Channel-Kundeninteraktion verbessern und so zu mehr Verkaufsabschlüssen führen können sind hierbei der Kern und offene Entwicklungsplattformen der Schlüssel.

Wie erfolgreich der Handel auch in wirtschaftlich schwierigen Zeiten ist, zeigen aktuelle Branchendaten. Während der Absatz bei stationären Händlern rapide abgenommen hat, wuchs vor allem der Onlinehandel – er konnte trotz Corona-Krise im zweiten Quartal 2020 ein zweistelliges Plus aufweisen. Dabei erstreckte sich das Wachstum über unterschiedlichste Branchen. So profitierten neben Mode- und Freizeitartikeln auch Güter des täglichen Bedarfs sowie der Lebensmittelhandel.

Doch diese Daten können trügen, denn heutzutage werden Einzelhändler mit den Herausforderungen eines sich permanent verändernden Marktes konfrontiert. Dazu zählen auch sich hierdurch stark veränderte Kundenanforderungen an Verkauf und Kundenservice. Ein erhöhter Wettbewerbsdruck sorgt zudem dafür, dass Händler mit ihren Kunden reibungslos kommunizieren müssen, um die gestiegenen Erwartungen zu erfüllen. Gleichzeitig wird eine hohe Leistungsfähigkeit der Kommunikationssysteme erwartet, da diese über sämtliche Kanäle hinweg reibungslos funktionieren müssen.

Um den Anforderungen gerecht zu werden, setzen erfolgreiche Einzelhändler bei der Kundeninteraktion

auf die künstliche Intelligenz (KI). Hierbei arbeiten virtuelle Agenten mit Live-Agenten zusammen, um ein herausragendes Einkaufserlebnis zu bieten. Wie stark die Symbiose aus menschlicher und künstlicher Intelligenz sein kann, wird anhand von Praxisbeispielen aus Unternehmen deutlich, die ihre Kundeninteraktion mithilfe der KI bereits effizienter gestalten konnten.

Von einer solchen Umstellung profitieren Unternehmen gleich mehrfach, denn bessere Kundenerlebnisse, reduzierte Bearbeitungszeiten und Kosten sowie gesteigerte Umsätze und mehr Kundenbindung sind eine direkte Folge des Einsatzes von KI.

Ein Whitepaper von Nuance zeigt, wie es gelingt, durch Automatisierung, den Einsatz virtueller Assistenten, Chatbots und NLU, Kommunikationswege über alle Kanäle zu harmonisieren und zu verschlanken.

Tags: [Contact center strategie](#)

More Information

Lesen Sie das Whitepaper

Erfahren Sie, wie die KI-gestützte Intelligent-Engagement-Plattform von Nuance den Omni-Channel-Kundendialog unterstützt und für mehr Erfolg bei Händlern sorgt.

[Learn more](#)