

# Mehr Engagement, größere Begeisterung: Chancen durch Omni-Channel im Einzelhandel.

Die KI-gestützte Intelligent-Engagement-Plattform von Nuance bietet überragende Resultate zu reduzierten Kosten.



# Inhaltsverzeichnis

- 1 Mensch und KI arbeiten Hand in Hand für ein besseres Einkaufserlebnis / S. 2**
- 2 So funktioniert die Intelligent-Engagement-Plattform von Nuance/ S. 3**
  - Kundenakquise / S. 3
  - Kundenservice / S. 3
- 3 Smarte Einkaufserfahrungen im gesamten Einkaufsprozess / S. 3**
- 4 Und so funktioniert es... / S. 4**
- 5 Warum Nuance? / S. 7**
  - KI-Innovation / S. 7
  - Kontinuierliche Lernschleifen / S. 7
  - Offene Plattform / S. 7
  - Millionfach erprobt S. 7
- 6 Ihre nächsten Schritte / S. 7**

## Menschen und KI arbeiten Hand in Hand für ein besseres Einkaufserlebnis

Einzelhändler sehen sich heutzutage mit schnell verändernden Herausforderungen konfrontiert. Diese reichen von der Erfüllung der digitalen Kundenerwartungen bis hin zum Kostenmanagement für die Bereitstellung eines nahtlosen, Amazon-ähnlichen Einkaufserlebnisses.

In einem Industriezweig, der die ständig steigenden Service-Erwartungen von potenziell Millionen Interessenten und Kunden über eine immer größere Anzahl von Kommunikationskanälen erfüllen muss, ist es fast unmöglich geworden, alle Aufgaben optimal zu erfüllen.



Eine Lösung ist die Symbiose aus menschlicher und künstlicher Intelligenz, die sich als äußerst leistungsfähig erweist. Einzelhändler, die KI-gestützte Anwendungen wie die Intelligent-Engagement-Plattform von Nuance einsetzen, profitieren unter anderem von folgenden Vorteilen:



Umsatzsteigerung



höherer  
durchschnittlicher  
Auftragswert



mehr Bestellungen  
durch Self-Service



weniger mittlere  
Anrufbearbeitungszeiten  
(AHT)



mehr Up-Selling &  
Cross-Selling

„KI bietet Einzelhändlern die enorme Chance, ihre Rentabilität im Groß- und Einzelhandel bis 2035 um 59% zu steigern.“

Business Insider Intelligence<sup>1</sup>

## So funktioniert die Nuance Intelligent-Engagement-Plattform



Mit KI-gestützten Digital-, Sprach-, Outbound-, Sicherheits- und Analysefunktionen unterstützt die Nuance-Plattform zwei wichtige Zielsetzungen des Einzelhandels:

### Kundenakquise

Führende Marken verbessern ihre Online-Konversionsraten und steigern ihre Umsätze.

„Die Verfügbarkeit von Chat-Agenten zur Beantwortung von Kundenanfragen entscheidet, ob die Besucher mit ihrer Bestellung fortfahren oder nicht.“ – Joe Crowley, VP Marketing, Total Gym Fitness

### Kundenservice

Einzelhandelsunternehmen steigern die Kundenzufriedenheit und senken ihre Betriebskosten.

„Das Nuance-Konzept passt gut zu unserem Ziel, die Effizienz zu maximieren, um unseren Kunden den besten Support und das bestmögliche Online-Erlebnis zu bieten.“ – Jeremy Fennell, Direktor E-Commerce, Dixons Carphone

## Smarte Einkaufserfahrungen im gesamten Einkaufsprozess

Bieten Sie Ihren Kunden bei jedem Schritt ihres Einkaufs ein anspruchsvolles Gesprächserlebnis, und erzielen Sie so in jeder Phase eine überdurchschnittliche Rendite.



<sup>1</sup> Business Insider Intelligence, „Die Zukunft des Einzelhandels: Künstliche Intelligenz“

## Und so funktioniert es...

### Ansprache

#### Ansprache

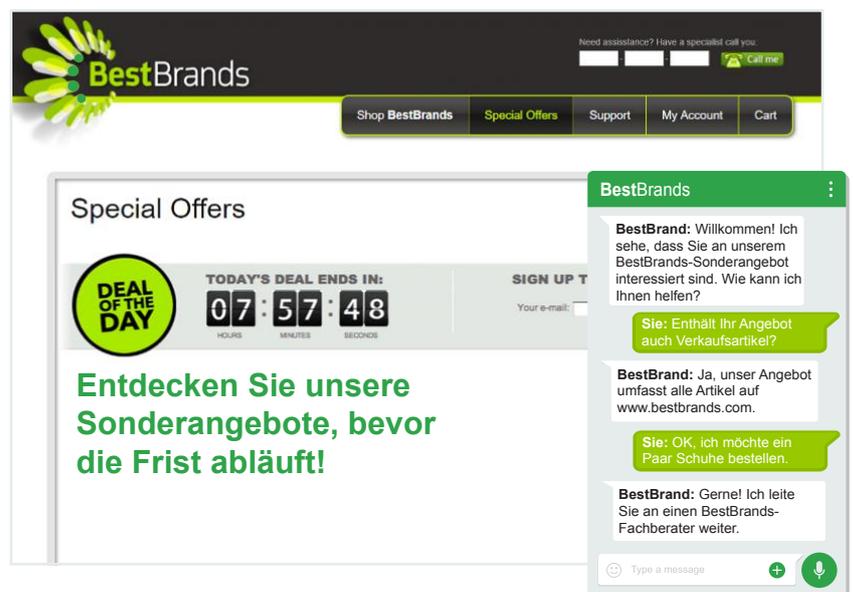
Überzeugen Sie Ihre Kunden mithilfe des virtuellen Assistenten ihre Anfragen über digitale Kanäle zu stellen, um umgehend eine Antwort zu erhalten.



### Konvertierung

#### Konvertierung

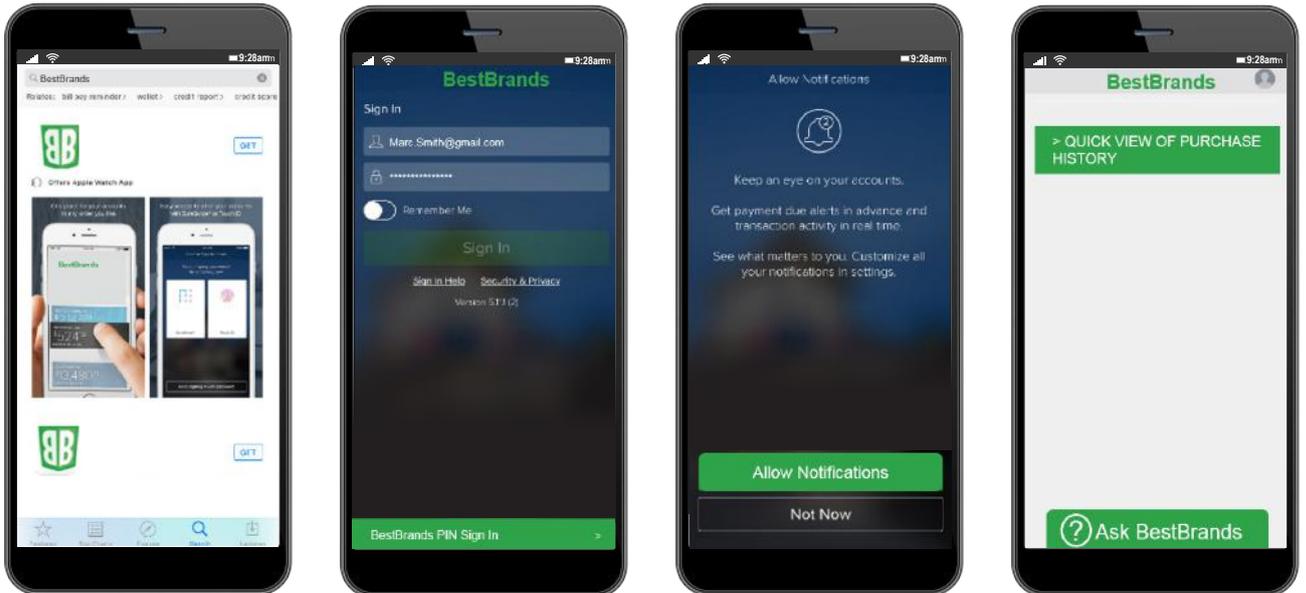
Verwandeln Sie Anfragen in Bestellungen und Registrierungen mittels eines intelligenten virtuellen Assistenten. Dieser führt die Käufer durch den Prozess und wechselt nahtlos von virtuellen zu Live-Agenten, um alle komplexen Anfragen zu beantworten.



## Onboarding

### Onboarding

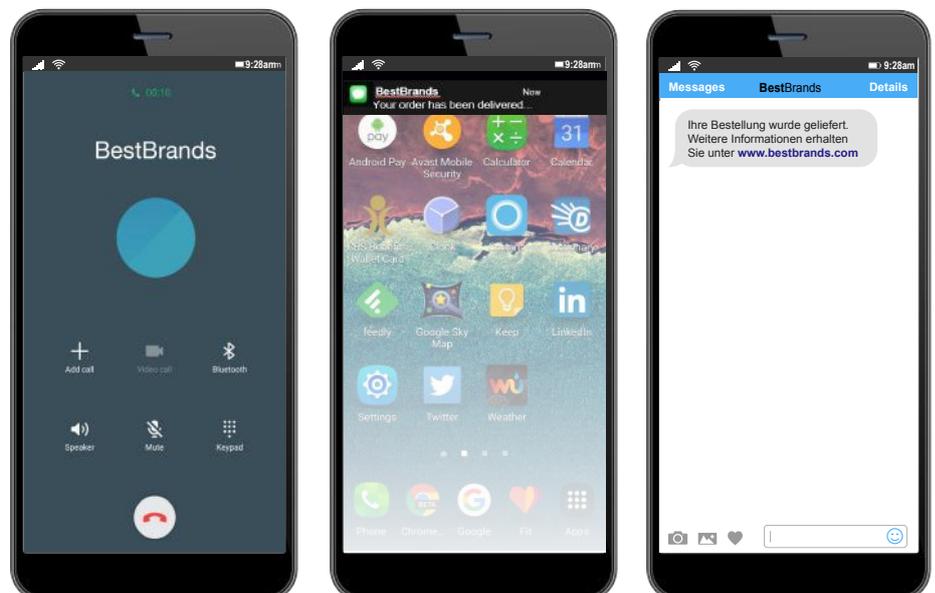
Gewinnen Sie neue Kunden durch Ihre App. Nutzen Sie virtuelle Assistenten und Live-Chat, um über die App Anfragen zu beantworten und ermöglichen Sie Ihren Kunden auch von unterwegs Unterstützung anzufordern.



## Lieferung

### Lieferung

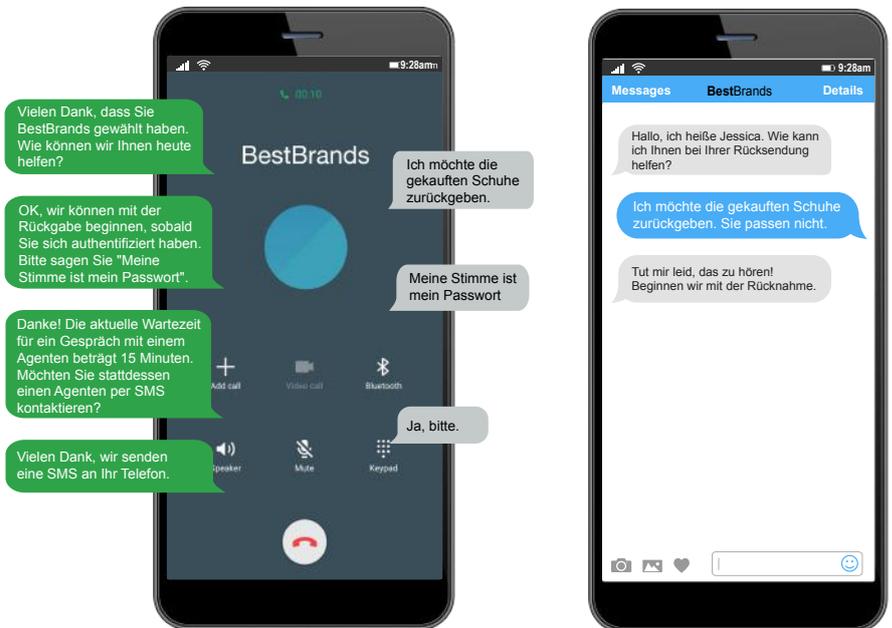
Proaktive Benachrichtigung der Kunden per Anruf oder Nachricht, um ihnen mitzuteilen, dass ihre Bestellung geliefert wurde.



## Support

### Support

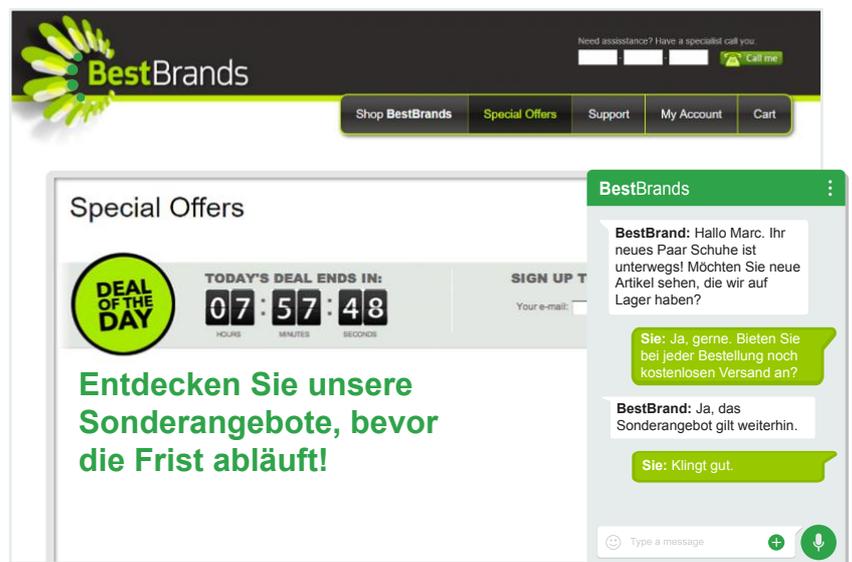
Automatisieren Sie die Beantwortung von Support-Anfragen mit Nuance Conversational IVR und marktführender Sprachbiometrie zur einfachen und sicheren Authentifizierung.



## Bindung

### Bindung

Nutzen Sie die Möglichkeit zum Cross- und Up-Selling relevanter Produkte. Beeindrucken Sie Ihre Kunden, indem Sie aktiv weitere Angebote entweder über den intelligenten virtuellen Assistenten oder einen Agenten per Live-Chat vorschlagen lassen.



## Warum Nuance?

Integrierte Erlebniswelt: Mit Intelligent Engagement von Nuance gestalten Sie ein einheitliches Kundenerlebnis, das Sie problemlos für jeden Kanal anpassen können – ob IVR, Web, mobile Endgeräte, Messaging oder IoT, wobei der Kontext je nach Bedarf angepasst werden kann.

### KI-Innovation

Nuance investiert kontinuierlich in die Weiterentwicklung von künstlicher Intelligenz und ist führend auf dem Gebiet der Spracherkennung, der Sprachbiometrie und intelligenter Assistenten.

### Kontinuierliche Lernschleifen

Die KI lernt von den Agenten und die Agenten lernen von der KI. Dies ermöglicht eine kontinuierliche Verbesserung und steigert den Wissenszuwachs.

### Offene Plattform

Integrieren Sie externe Systeme und Funktionen, um Ihren Kunden intelligente, unterstützende und transaktionsbezogene Erlebnisse zu bieten.

### Millionfach erprobt

Mit den Technologien von Nuance werden jedes Jahr mehr als 16 Milliarden digitale Kunden-Interaktionen aus sämtlichen Branchen verarbeitet.

## Ihre nächsten Schritte

Weitere Informationen über die Nuance Intelligent-Engagement-Plattform finden Sie auf <https://www.nuance.com/de-de/omni-channel-customer-engagement.html>, oder sprechen Sie uns an unter [contact-dach@nuance.com](mailto:contact-dach@nuance.com).

„Seit der Einführung der Nuance-Plattform verzeichnen wir positive Ergebnisse in allen unseren Märkten. Jetzt beabsichtigen wir, Dienstleistungen für noch mehr Kunden auf der ganzen Welt anzubieten.“

Führender globaler Händler

„Wir behandeln den virtuellen Assistenten genauso wie einen Live-Agenten. Wir bilden ihn aus und verwalten seine Performance – er arbeitet wie ein Teammitglied. Wir ziehen daraus inzwischen einen großen Nutzen.“

Großer britischer Händler



### Über Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications (NASDAQ: NUAN) ist Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten KI für alle Arbeits- und Lebensbereiche. Das Unternehmen liefert Lösungen, die verstehen, analysieren und reagieren, mit dem Ziel die menschliche Intelligenz zu bereichern sowie Produktivität und Sicherheit zu erhöhen. Nuance besitzt jahrzehntelange Erfahrung in der Entwicklung und Anwendung von KI und bietet Lösungen u.a. für das Gesundheits- und Rechtswesen, die Finanz- und Versicherungsbranche, Telekommunikation und Versorgungswirtschaft. Tausende von Unternehmen arbeiten mit Nuance zusammen, um engere Beziehungen und bessere Erfahrungen für Kunden und Mitarbeiter zu schaffen. Weitere Informationen finden Sie unter [www.nuance.de](http://www.nuance.de).