



# KI: DIGITALER KUNDENKONTAKT DER ZUKUNFT

wie das Einkaufserlebnis  
automatisiert personalisiert und User-  
Centric gestaltet wird

**o'excentos**

16. Februar 2019

**Dr.-Ing. Ole Tangermann**

CEO

excentos Software GmbH  
Potsdam / Berlin, Germany

6102

# Inhalt



**Einsatz von KI, damit jede Website den Kundenservice verbessern und personalisierte Beratung bieten kann**

**Übersicht KI im Handel**

---

**Personalisierte Empfehlungen**

---

**Case Study:  
wie VAUDE mit Digitaler Beratung  
Marketing und Vertrieb digitalisiert**

---

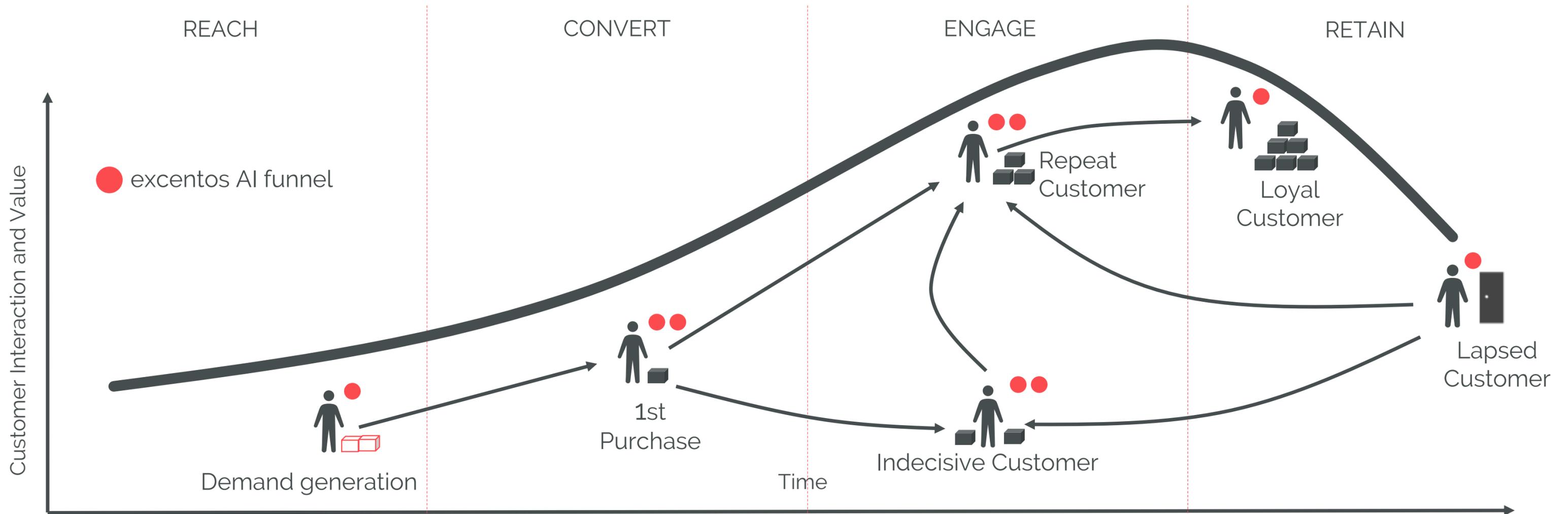
**Demo: Voice-Beratung und  
“KI vorher nachher-Effekt”**

---

**Daten und Fakten  
über den Einsatz von Guided Selling**

---

# Applications of AI in the Customer Lifecycle



- 1. **Voice search**
- 2. Programmatic media Bidding
- 3. **AI generated content**

- 4. Predictive Analytics & **personalization**
- 5. Ad targeting
- 6. **Product Recommendations**

- 6. **Chat Bots**
- 7. **Return Avoidance**
- 8. Web personalization
- 9. Dynamic pricing

- 10. Marketing automation
- 11. **Dynamic content emails**
- 12. Re-targeting

# CASE STUDY: DIGITALE BERATUNG + PRODUCT GUIDES BEI



**VAUDE**

*The Spirit of Mountain Sports*

# Ziele von VAUDE

Warum hat VAUDE sich für den Einsatz von Digitaler Produktberatung entschieden?

» **“Wir wollen Online so gut beraten, wie ein erfahrener Outdoor-Fachverkäufer”**

» Ann-Kathrin von Flotow, VAUDE



## Effektive Suche & Beratung. Trotz komplexem Sortiment.

“Wir haben ein großes und erklärungsbedürftiges Sortiment. Umso wichtiger ist eine gute Beratung, was unsere Website so nicht leisten konnte.”

» Manfred Meindl, VAUDE



## VAUDE steht für Kompetenz. Auch Online.

VAUDE hat den Anspruch, seine Kunden in jedem Verkaufskanal professional zu bedienen, und exakt auf ihre Bedürfnisse einzugehen.



## VAUDE ist eine führende Marke. Auch Digital.

Und die digitalen Tools helfen, perfekte Beratungsqualität in allen Kanälen sicherzustellen – die Verkäufer können ja auch nicht immer das ganze Sortiment kennen und parat haben.



## Effektives Sales-Tool mit geringem Wartungsaufwand.

Das Tool soll direkt auf dem Datenfeed aufbauen und auch neue Produkte sollen direkt intelligent beraten werden.

# Vorgehen

Am Anfang stand die Frage, wie das Outdoor-Wissen von VAUDE online abgebildet werden kann



## KONZEPT

Im Beratungskonzept wurden alle Themen abgebildet, die in der Kaufentscheidung eine Rolle spielen. Ein direktes Testing in der Workbench garantiert effektives Konzepten.

## IMPLEMENTIERUNG

Auf Basis der Guided Selling Plattform. Auch wenn die Anforderungen des Zeltberaters auf den ersten Blick sehr individuell erschienen, konnte in der excentos-Software alles out-of-the-box konfiguriert werden.

## INTEGRATION

Der Berater wurde mit nur einer Zeile Script-Code in die VAUDE-Website integriert. Für die Datenanbindung wird nächtlich automatisiert ein standardisierter Export verarbeitet.

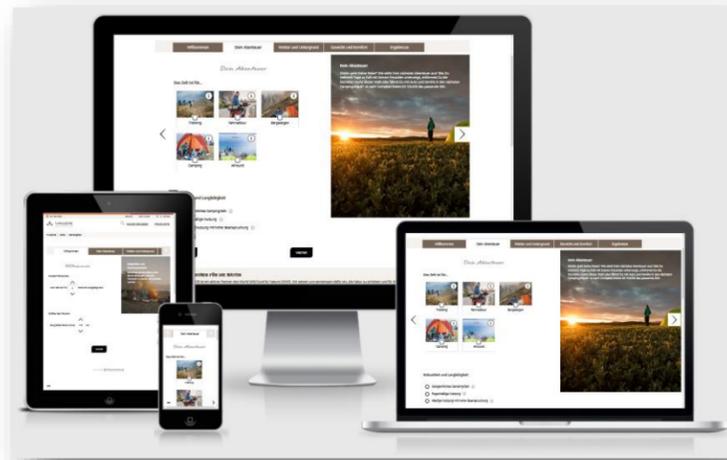
## FORTLAUFENDE OPTIMIERUNG

Der Beratungsablauf und das Empfehlungsverhalten wurden von Online-Experten und Produktmanagern geprüft und optimiert. KI-basierte Verfahren wurden eingesetzt, um die Qualität der Produktempfehlungen fortlaufend zu optimieren.

# Evolution des Projekts

VAUDE hat die Digitale Beratung auf Basis der excentos-Plattform kontinuierlich ausgebaut, um den besten Kundenservice und Produktexpertise in allen Kanälen anbieten zu können.

2017



## Online-Beratung

Als erstes wurde der Zelt-Berater für Online konzipiert und natürlich responsive für alle Gerätetypen optimiert. Während einer 3-monatigen Testphase wurde der Berater auf Herz und Nieren, auch mit den Produktmanagern und Vertriebsexperten, geprüft.

01.2018



## Instore Beratung & Support

Die Berater werden auch in den Stores von VAUDE eingesetzt, um dort kompetent das Sortiment zu präsentieren und das Verkaufspersonal zu unterstützen.

12.2018



## Chatbot

Die Beratungsmotelligenz kann auch als Chatbot genutzt werden. So kann auf der Website, aber perspektivisch auch in beliebigen Messengern oder auf Facebook direkt mit dem Berater interagiert werden.

2019



## Voice

Die Beratung steht sogar über Voice zur Verfügung:

Die natürlichste Interaktion für eine möglichst einfache Kaufentscheidung..

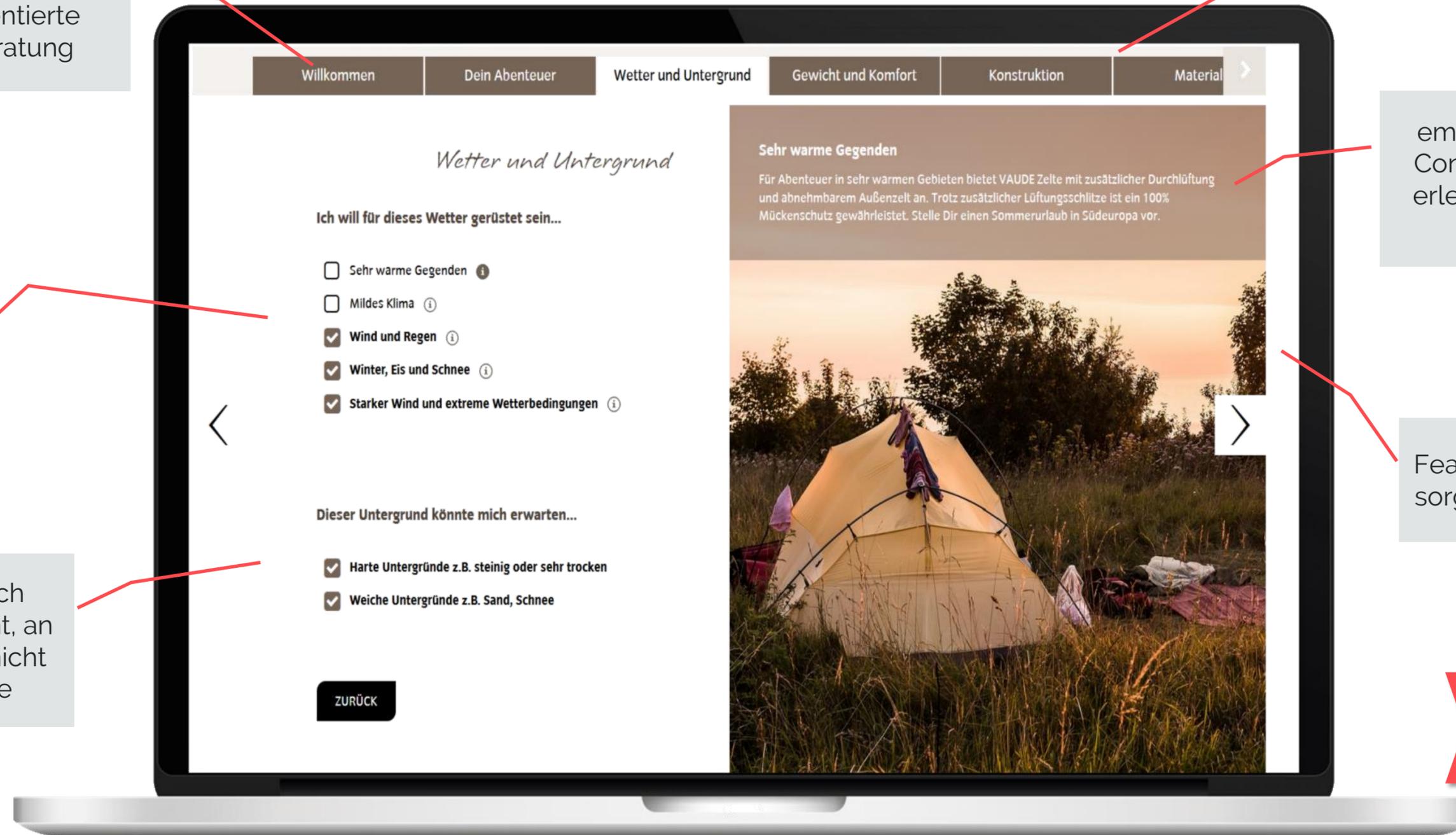
# Zeltberater im Detail

übersichtliche Navigation

Bedürfnis-orientierte Beratung

Nutzer kann auch mehrere Optionen auswählen

es werden auch Themen genannt, an die der Kunde nicht gedacht hätte



emotionaler Text- und Bild-Content macht die Produkte erlebbar und vereinfacht die Entscheidung

Feature-Marketing sorgt für Upselling

weitere Infos zum Berater

Produktberater  
hilft als

# Chatbot

im persönlichen  
Gespräch

Nutzer kann beliebige  
Freitext-Eingaben  
machen

The screenshot shows a chatbot interface with a green header bar containing a profile picture and the name 'Tom, der Zeltberater'. The chat history includes a confirmation message and a question about height. A grid of height options is displayed, and a user input field at the bottom contains the text 'ich bin sehr groß'. The interface is powered by 'excentos'.

< 160 cm	160 - 170 cm
170 - 180 cm	180 - 190 cm
190 - 200 cm	> 200 cm

derselbe Ablauf wie  
Online-Berater, aber  
etwas vereinfacht

natürliche Sprache – für  
jeden verständlich

Einbindung direkt in die  
Website, oder auch per  
Facebook, Amazon Alexa,  
Google Home, ...

24/7:  
persönliche Beratung  
rund um die Uhr

ich bin sehr groß

## VERKÄUFER-SUPPORT

Nicht jeder Fachverkäufer kann das ganze Sortiment kennen, und schon gar nicht alle Produktdetails. Der digitale Beratungssupport bietet da wertvolle Hilfe und gewährleistet **hohe Qualität auch im persönlichen Service**. Wertvolle Features wie Produktvergleich sorgen für **noch mehr Durchblick** in der Beratung und Kaufentscheidung.

## MULTIMEDIA + UPSELLING

Viele Produktfeatures lassen sich am besten durch Bilder und Infografiken erklären. So wird jede Innovation richtig in Szene gesetzt und zusätzliche **Zahlungsbereitschaft** durch **konsequentes Upselling** generiert. Auch wenn z.B. ein Zelt nicht aufgebaut ist, können trotzdem wichtige Details wie die Zeltkonstruktion ideal veranschaulicht werden.

## SORTIMENTS-VERGRÖSSERUNG

Meist können die Stores gar nicht das gesamte Sortiment verfügbar haben. Digitale Beratungstools helfen dann, auch nicht verfügbare Produkte **anschaulich zu präsentieren**. Und **Multichannel-Features** bringen den Kunden auch aus dem Store zum Kauf.

“Nicht jedes Zelt kann in jedem Geschäft aufgebaut sein, und nicht jeder Verkäufer kann jedes Produkt kennen. Da ist digitale Beratung die ideale Ergänzung, um zu erklären, zu visualisieren, und das Sortiment des Stores zu ergänzen.”

» Manfred Meindl, VAUDE

# Digitale Instore-Beratung

VAUDE unterstützt die Fachverkäufer in **17 eigenen Stores durch digitale Beratung** und verbesserte Produktpräsentation.

Die Berater sorgen dafür, dass jeder Verkäufer – auch ungerlernte Kräfte z.B. in Spitzenzeiten – den **idealen Gesprächsablauf** wählen und über alle wichtige Themen **kompetent informieren**.

Das **qualitätsgesicherte Empfehlungsverhalten** garantiert, dass stets genau die Produkte mit den richtigen Argumenten empfohlen werden, die verkauft werden sollen.

# Video Demo: Voice-basierte Digitale Assistants

Wie die Voice-basierten Shopping Assistants von excentos funktionieren, erklärt dieses Video



Der Shopping Assistant macht eine Zusammenfassung aller Anforderungen,



- Link zum Video: [www.excentos.com/shopping-assistant](http://www.excentos.com/shopping-assistant)
- die Voice-Demo startet im Video ab Position 00:35

# AI-Driven Self-Optimization

Restart

## Activate AI Self-Optimization

Result →

Do you want to show self-optimized Product Recommendation?

Yes

No

Try it now!

Next



### Artificial Intelligence driven Product Recommendations

Our Product Guide's AI learns from every click of your customer. Machine learning unlocks the full potential of usage and purchase data, creates new sales knowledge and reacts to buying trends in real time.

powered by excentos

# Messbare Erfolge

Welche Kennzahlen und Conversion-Werte hat der Produktberater erreicht?

- **78% finden Empfehlungen**

und haben damit den Beratungsablauf abgeschlossen, sowie personalisierte und perfekt auf ihre Anforderungen passende Produktempfehlungen erhalten

- **extrem hohe Verweildauer mit über 7 min**

und hatten dabei intensive *brand exposure*, haben viel über die Features gelernt und das Produktsortiment kennengelernt

- **intensive Interaktion mit über 20 Actions**

belegen ein sehr hohes Interesse an den Features und intensive Suche nach dem besten Produkt. Gleichzeitig sammeln wir Consumer Insights.



## lerne mehr über Deine Kunden

- Produktberater sammelt wertvolle Daten über die Kaufwünsche im excentos Analytics
- Consumer Insights werden zur Optimierung des Empfehlungsverhaltens und des Produktportfolios eingesetzt

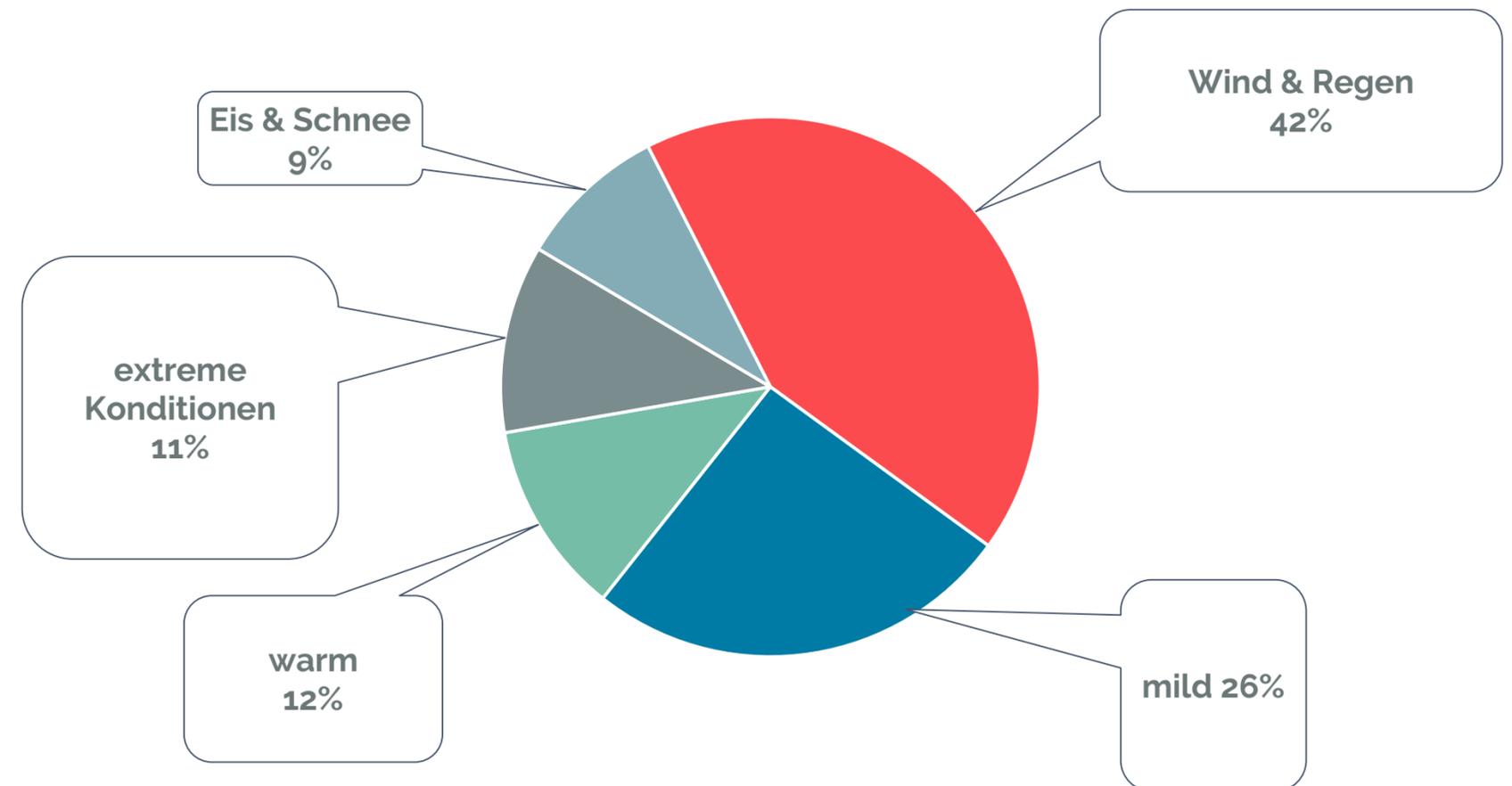


“Für uns als Marke extrem wichtig, mehr über unsere Kunden zu erfahren.”

» Manfred Meindl, VAUDE

# Wertvolle Consumer Insights

**“In welchen Wetterkonditionen  
benutzt Du das Zelt?”**



Nutzungsdaten aus dem excentos Analytics  
über einen Zeitraum von 6 Monaten

# Workbench: Build Product Guides Yourselfes

in only 5 steps from concept to go-live:

direct preview... and **Go-Live!**

connect product data

2

5

1

3

4

enter all questions and answer options + content

configure recommendation behavior

adapt screendesign / theming

deploy & integration

more infos

Get your free trial

Provide personalized assistance to your customers with **excentos Digital Advice Suite**

**TRY 60 DAYS FOR FREE!**

BUILD YOUR FIRST PRODUCT GUIDE FOR FREE AT:  
**excentos.com/Workbench**

Coupon ID:  
**DigitalAdvice\$XC1**

# Free Trial

Start building your first Product Guide for free in the [www.excentos.com/Workbench](http://www.excentos.com/Workbench)

