

„KI-Agenten für den Customer Support“

EXECUTIVE SUMMARY PILOTPROJEKT

Geschäftschance

Dieser Pilot wurde für ein wachsendes mittelständisches Unternehmen mit eigener Manufaktur in Deutschland durchgeführt.

Das Unternehmen bietet maßgefertigte Produkte für Kunden in ganz Europa an. Mit rund 150 Mitarbeitenden erzielt es einen Jahresumsatz von etwa 20 Mio. Euro.

In dem stark umkämpften E-Commerce-Umfeld sind Produktqualität und Kundenzufriedenheit entscheidend für weiteres Wachstum.

Herausforderung

Umfragen bestätigen die hohe Produktqualität, kritisieren jedoch Kommunikation sowie Lieferzeiten und -verzögerungen.

In Spitzenzeiten betreffen bis zu 80 Prozent der Kundenanfragen den Lieferstatus. Jede Anfrage dauert durchschnittlich vier Minuten und bindet wertvolle Zeit des Customer-Support-Teams, die für Beratung und Angebotserstellung genutzt werden könnte.

Lösung

Drei KI-Agenten prüfen täglich automatisch im Hintergrund über das ERP-System, bei welchen Bestellungen Lieferverzug besteht, und informieren Kunden proaktiv per E-Mail.

Über die Chat-Funktion von watsonx.orchestrate können CS-Agenten diese Daten in natürlicher Sprache abfragen, ohne das ERP-Interface zu nutzen. Die Lösung ist flexibel und für weitere Anwendungsfälle erweiterbar.

Projektergebnis

Wir haben erfolgreich gezeigt, dass wir watsonx.orchestrate über APISchnittstellen an IT-Systeme anbinden können, die Kundendatenstruktur verstanden und für KI-Anwendungen nutzbar gemacht, den Customer Support um 28 Prozent*¹ entlastet und die Basis für höhere Kundenzufriedenheit geschaffen haben.

So entsteht ein direkter Mehrwert mit einem potenziellen Umsatzwachstum von rund zwei Prozent (ca. 400.000 Euro).

IS4IT KRITIS GmbH
Kraichgaublick 13
74847 Obrigheim
telefon +49 6262 9262594
sec@is4it-kritis.de


Gold Partner



watsonx Orchestrate Einkauf



watsonx Orchestrate HR



watsonx Orchestrate Vertrieb

BRANCHE: HANDEL

30 H*²



gesamelte Zeitersparnis pro Tag im gesamten Customer-Support-Team

47 %*² / 76 %*³



mehr Zeit pro Tag für Angebotserstellung & Upsell telefonisch, online & im Showroom

950 K EURO*²



Umsatzwachstum bei 10 % der gewonnenen Zeit für Umsatzgenerierung

*¹ = Zahlen dargestellt im Low Case/ Jahresschnitt

*² = Zahlen dargestellt im Mid Case/ Jahresschnitt

*³ = Zahlen dargestellt im High Case/ Jahresschnitt