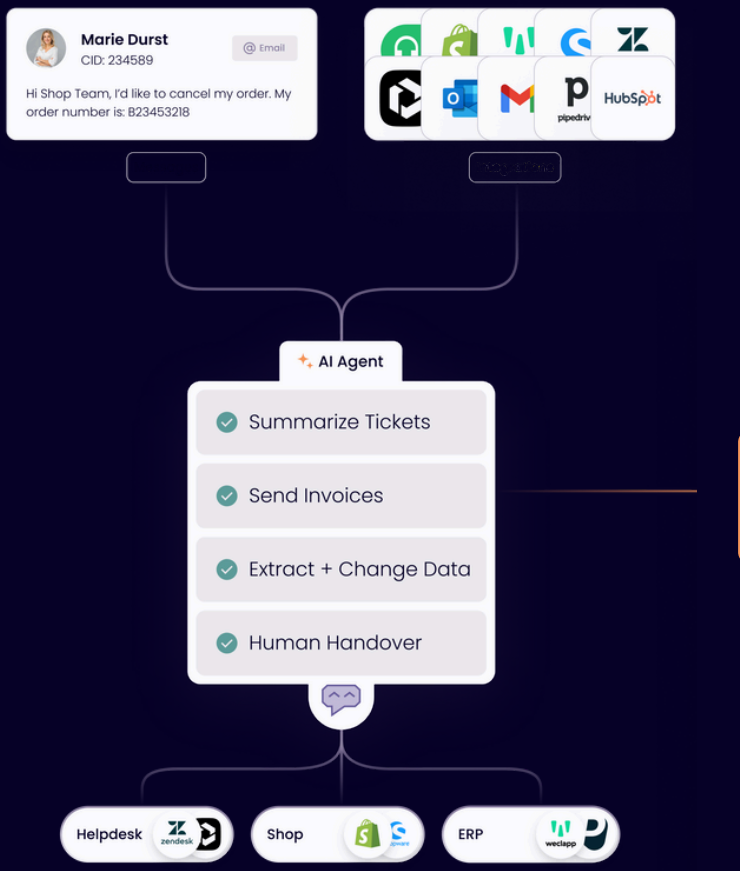
melibo

Die Top 10 Prozesse im E-Commerce und wie du sie automatisierst

Automatisiere Bestellstatus-Anfragen, Lieferadressänderungen, Retouren, Reklamationen und mehr - mit den **AI Agents von melibo**.



Jetzt herunterladen

Die Top 10 Prozesse im E-Commerce

Dieser Guide zeigt die **Top 10** Geschäftsprozesse, die **AI Agents** im E-Commerce erfolgreich übernehmen können. Werden alle diese Prozesse automatisiert, lässt sich eine Automatisierungsrate von bis zu **60 %** erzielen.

Zu jedem Prozess sind die erforderlichen Informationen aufgeführt, die der AI Agent benötigt, um die jeweilige Aufgabe auszuführen. Die Übertragung der Informationen erfolgt ganz unkompliziert über eine Integration mit **Shop-, Ticket- oder ERP-Systemen**.

Auf einen Blick:

1. Versandstatus -/ Bestellstatus
2. Bestellung stornieren
3. Lieferadresse ändern
4. Retoure
5. Reklamation / Mängel am Produkt
6. Bereitstellung Rücksendeetikett
7. Produktverfügbarkeit
8. Rechnung ausgeben
9. Rechnungsdaten ändern
10. Stand der Retoure

1) Versand- & Bestellstatus

Der Versand- und Bestellstatus ist bei den meisten Unternehmen **die meistgestellte Frage**. Der AI Agent kann diese Frage problemlos beantworten, wenn ihm alle notwendigen Informationen zur Verfügung stehen.

Informationen, die der AI Agent vom User abfragt:

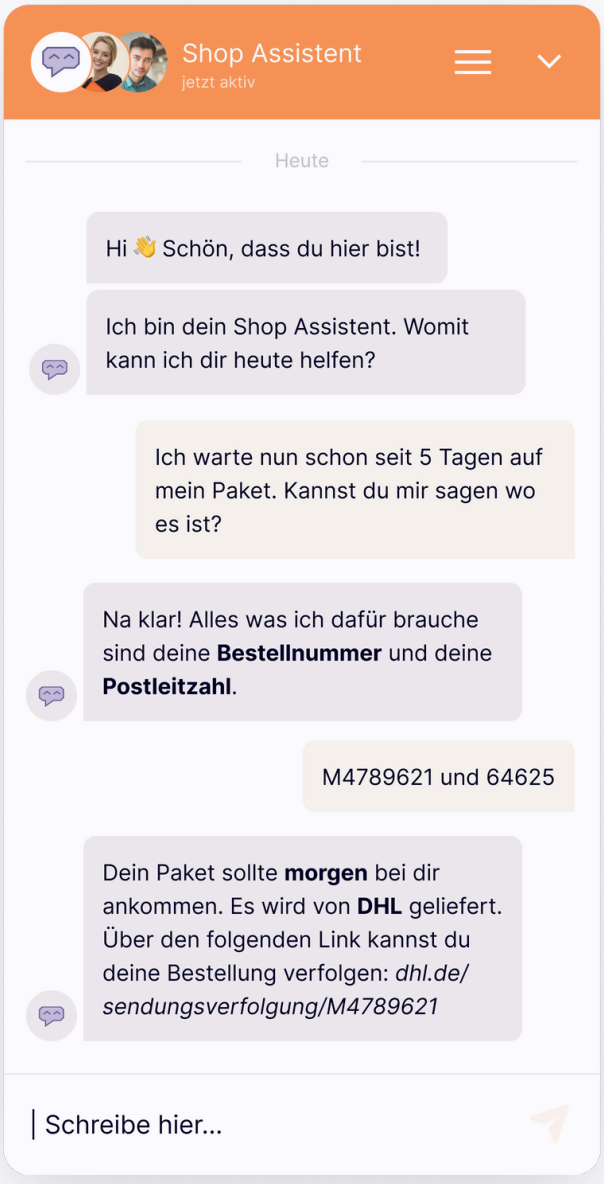
- Email
- Bestellnummer
- Postleitzahl

Die abgefragten Informationen können flexibel angepasst werden.

Informationen, die der AI Agent vom jeweiligen System abfragt:

- *Status der Bestellung**
- *Artikelname(n)**
- *Ggfs.: Trackingnummer**
- *Ggfs.: Versanddienstleister**
- *Datum der Bestellung**

**Damit der Prozess aufgebaut werden kann, müssen diese Informationen dem AI Agent bereitgestellt werden.*



2) Bestellung stornieren

Die **Stornierung** von Bestellungen kann vor allem am Wochenende zu Problemen führen, wenn keine Mitarbeitenden verfügbar sind. Mit einem AI Agent kann dieser Prozess automatisiert werden.

Informationen, die der AI Agent vom User abfragt:

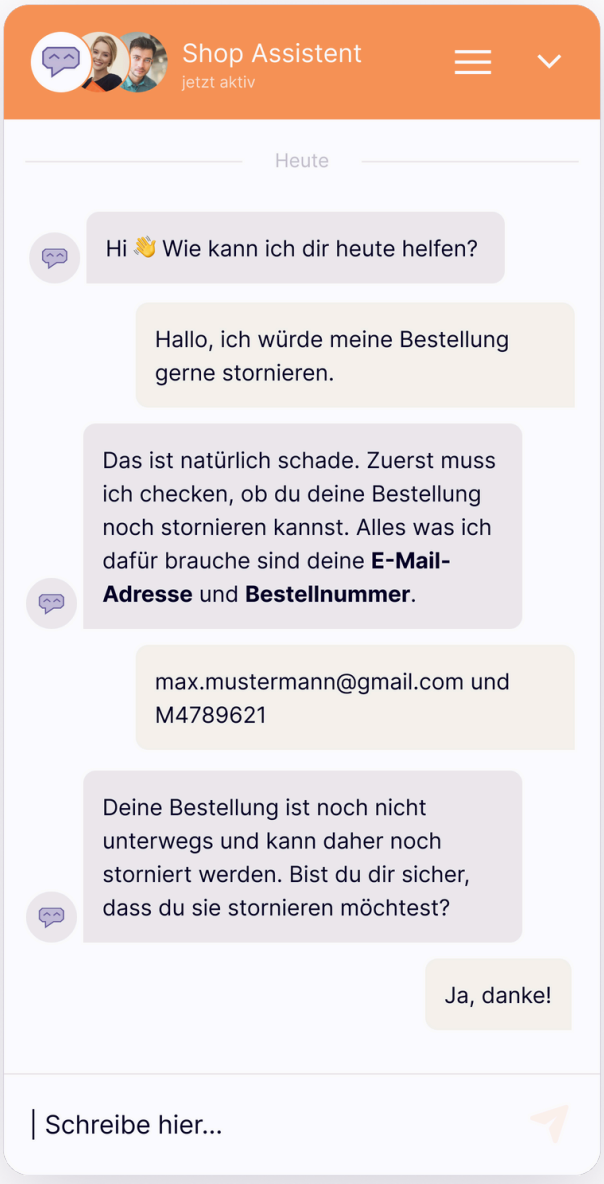
- Email
- Bestellnummer
- Postleitzahl

Die abgefragten Informationen können flexibel angepasst werden.

Informationen, die der AI Agent vom jeweiligen System abfragt:

- *Status der Bestellung**
- *Artikelname(n)**

**Damit der Prozess aufgebaut werden kann, müssen diese Informationen dem AI Agent bereitgestellt werden.*



3) Lieferadresse ändern

Der AI Agent kann die Lieferadresse auf Anfrage direkt im **Shop- oder ERP-System** ändern, sodass zukünftige Lieferungen immer an die korrekte Adresse gesendet werden.

Informationen, die der AI Agent vom User abfragt:

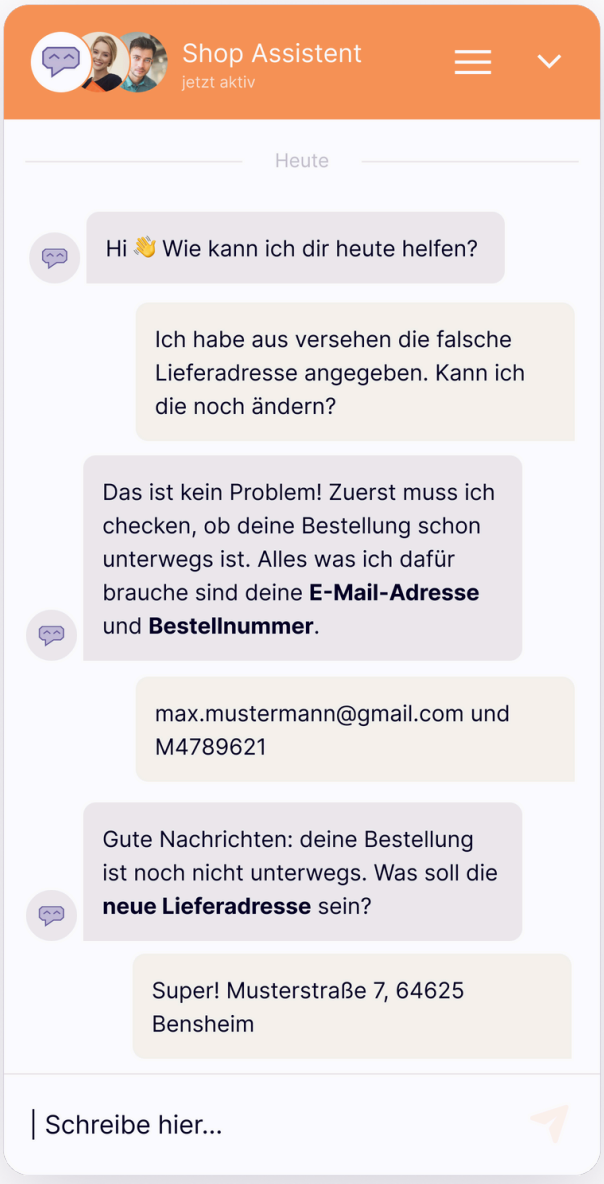
- Email
- Bestellnummer
- Postleitzahl

Die abgefragten Informationen können flexibel angepasst werden.

Informationen, die der AI Agent vom jeweiligen System abfragt:

- *Status der Bestellung**
- *Artikelname(n)**
- *Ggfs.: Trackingnummer**
- *Ggfs.: Versanddienstleister**
- *Datum der Bestellung**

**Damit der Prozess aufgebaut werden kann, müssen diese Informationen dem AI Agent bereitgestellt werden.*



4) Retoure

Retouren kommen vor allem in der Fashion Branche häufig vor. Mit einem AI Agent lässt sich dieser Prozess automatisieren, indem die AI das Anliegen aufnimmt und an einen Mitarbeitenden weiterleitet.

Informationen, die der AI Agent vom User abfragt:

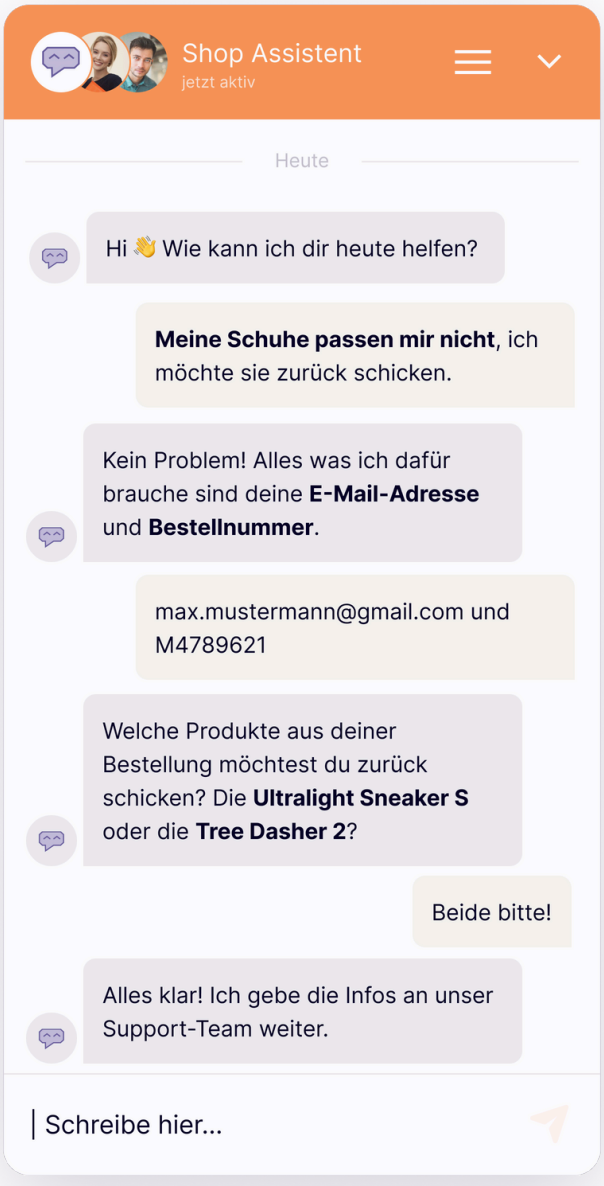
- Email
- Bestellnummer
- Postleitzahl
- **Produktname**
- **Optional: Grund**

Die abgefragten Informationen können flexibel angepasst werden.

Informationen, die der AI Agent vom jeweiligen System abfragt:

- *Status der Bestellung**
- *Artikelname(n)**
- *Datum der Bestellung**

**Damit der Prozess aufgebaut werden kann, müssen diese Informationen dem AI Agent bereitgestellt werden.*



5) Reklamation

Bei **Mängel an Produkten** wenden sich Kund:innen häufig verärgert an den Kundenservice. Hier kann ein AI Agent schnelle und empathische Hilfe bieten. Je schneller das Problem gelöst wird, desto besser.

Informationen, die der AI Agent vom User abfragt:

- Email
- Bestellnummer
- Postleitzahl
- **Foto des beschädigten Produkts**

Die abgefragten Informationen können flexibel angepasst werden.

Informationen, die der AI Agent vom jeweiligen System abfragt:

- *Status der Bestellung**
- *Artikelname(n)**
- *Datum der Bestellung**

**Damit der Prozess aufgebaut werden kann, müssen diese Informationen dem AI Agent bereitgestellt werden.*

6) Retourenlabel bereitstellen

Retouren kommen vor allem in der Fashion Branche häufig vor. Mit einem AI Agent lässt sich dieser Prozess automatisieren, indem die AI direkt ein **Rücksendeetikett** erstellt und an die Kund:innen schickt.

Informationen, die der AI Agent vom User abfragt:

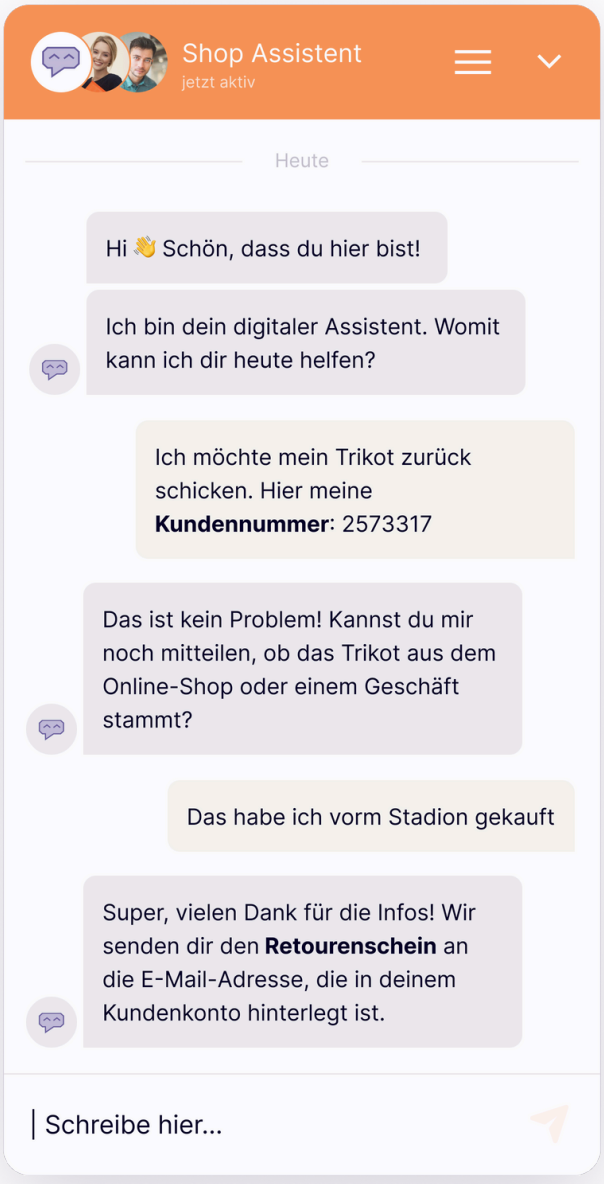
- Email
- Bestellnummer
- Postleitzahl

Die abgefragten Informationen können flexibel angepasst werden.

Informationen, die der AI Agent vom jeweiligen System abfragt:

- *Status der Bestellung**
- *Artikelname(n)**
- *Datum der Bestellung**
- *Rücksendeetikett*

**Damit der Prozess aufgebaut werden kann, müssen diese Informationen dem AI Agent bereitgestellt werden.*



7) Produktverfügbarkeit

Kund:innen wollen häufig wissen, ob bestimmte **Produkte noch verfügbar** sind und wenn nicht, ab wann sie wieder auf Lager sind. Ein AI Agent kann diese Info aus dem System ziehen und die Kund:innen benachrichtigen.

Informationen, die der AI Agent vom User abfragt:

- Produktname
- evtl. Menge

Die abgefragten Informationen können flexibel angepasst werden.

Informationen, die der AI Agent vom jeweiligen System abfragt:

- *Produktname**
- *Anzahl der verfügbaren Einheiten**
- *Optional: Datum der nächsten Lieferung im Lager**

**Damit der Prozess aufgebaut werden kann, müssen diese Informationen dem AI Agent bereitgestellt werden.*

8) Rechnung ausgeben

Kund:innen übersehen häufig Rechnungen, die per E-Mail geschickt wurden oder finden sie nicht in ihrem Kundenportal. Ein AI Agent kann ihnen die Rechnung jederzeit bereitstellen.

Informationen, die der AI Agent vom User abfragt:

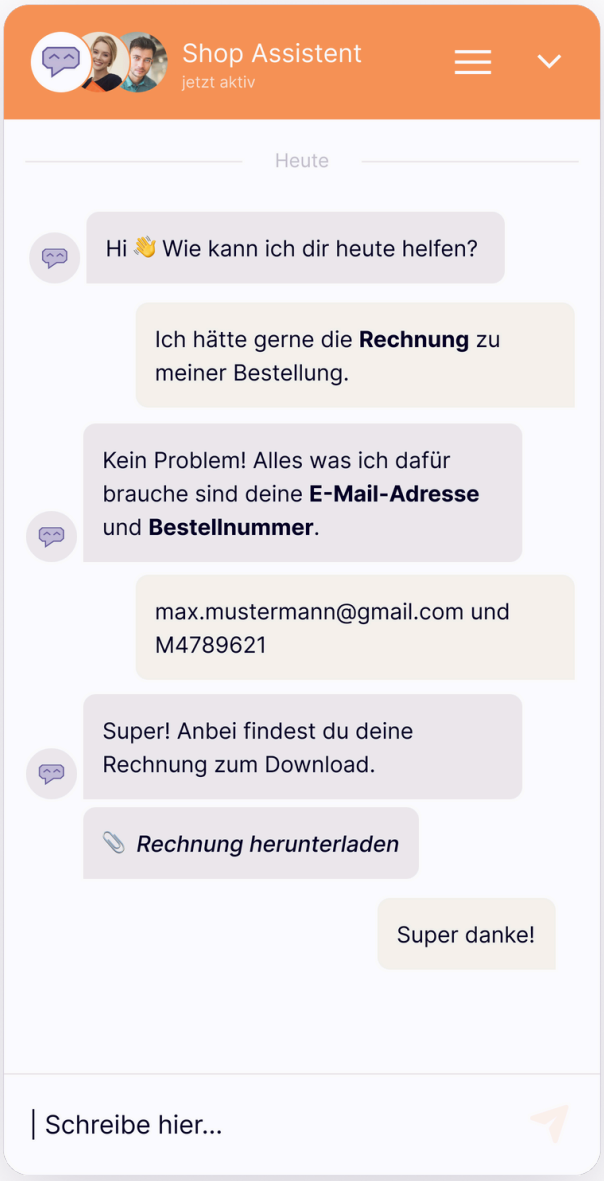
- Email
- Bestellnummer
- Postleitzahl

Die abgefragten Informationen können flexibel angepasst werden.

Informationen, die der AI Agent vom jeweiligen System abfragt:

- *Link zur Rechnung (z.B. URL oder Base64)**

**Damit der Prozess aufgebaut werden kann, müssen diese Informationen dem AI Agent bereitgestellt werden.*



9) Rechnungsdaten ändern

Genauso wie die Lieferadresse können auch Rechnungsdaten eigenständig vom AI Agent geändert werden, wenn dieser Zugriff auf das Shop- oder ERP-System hat.

Informationen, die der AI Agent vom User abfragt:

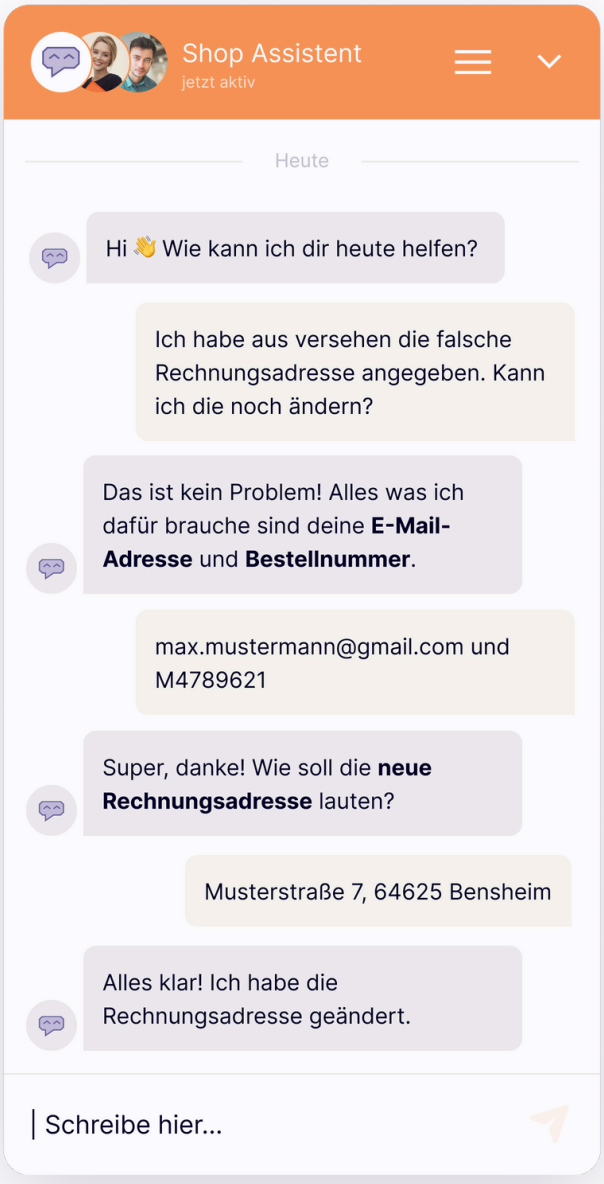
- Email
- Bestellnummer
- Postleitzahl

Die abgefragten Informationen können flexibel angepasst werden.

Informationen, die der AI Agent vom jeweiligen System abfragt:

- *Bezahlart (Paypal...)**
- *Rechnungsdaten (Rechnungsadresse...)**

**Damit der Prozess aufgebaut werden kann, müssen diese Informationen dem AI Agent bereitgestellt werden.*



10) Stand der Retoure

Wenn Kund:innen eine **Retoure** durchgeführt haben, wollen sie häufig auch wissen, wie der Stand ist. Ein AI Agent kann diese Information ganz einfach ausgeben.

Informationen, die der AI Agent vom User abfragt:

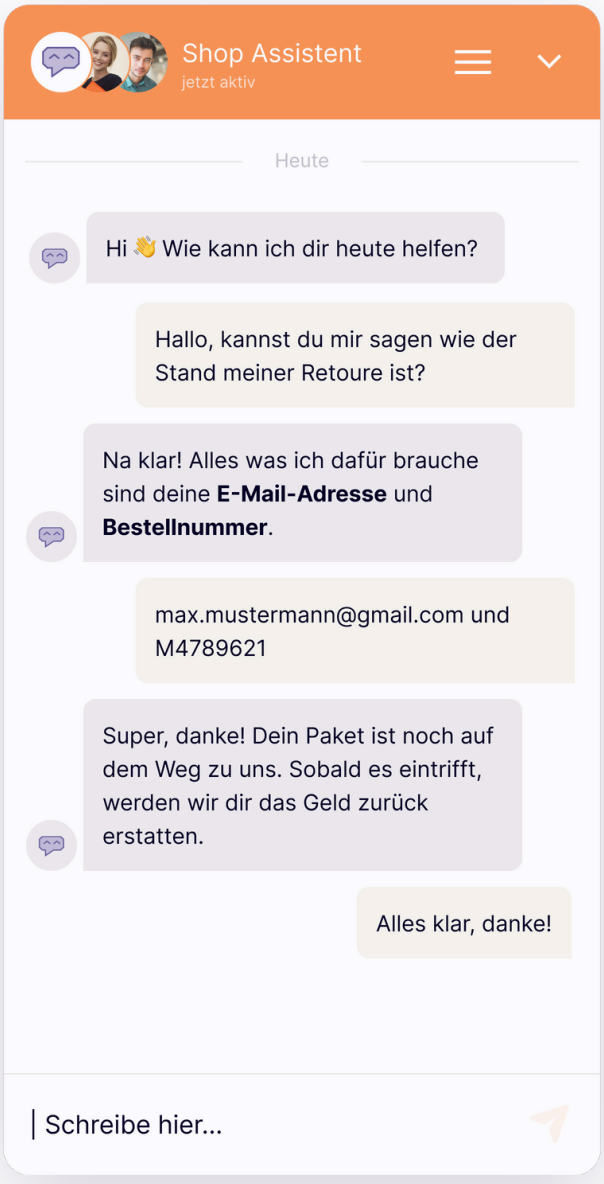
- Email
- Bestellnummer
- Postleitzahl

Die abgefragten Informationen können flexibel angepasst werden.

Informationen, die der AI Agent vom jeweiligen System abfragt:

- *Status der Retoure**
- *ggf. Zugang zu einem Retourenportal**

**Damit der Prozess aufgebaut werden kann, müssen diese Informationen dem AI Agent bereitgestellt werden.*



Automatisere jetzt die Top 10 E-Commerce Prozesse mit den melibo AI Agents

melibo

Warum melibo?

- **Erfahrung:** Wir haben bereits mit vielen Online-Shops gearbeitet und kennen die spezifischen Herausforderungen im E-Commerce.
- **Flexibilität:** Unsere Lösungen sind individuell anpassbar und skalierbar, um genau auf die Anforderungen deines Shops einzugehen.
- **Effizienz:** Mit unseren smarten Integrationen erreichst du eine hohe Automation Rate und verbesserst wichtige KPIs wie die First Contact Resolution Rate und den Customer Satisfaction Score.

Jetzt mehr erfahren

SCHIESSER parfumdreams print 24
brillen.de momox Josera petfood with passion travelite
LOEWE. Fahrrad XXL DEUTSCHLANDS GRÖSSTE AUSWAHL babyartikel.de