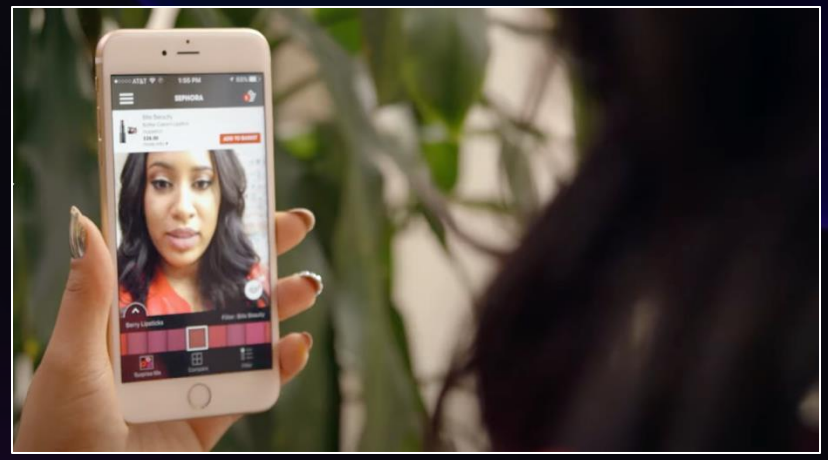
SEPHORA

Sephora ist eine weltweit führende Kosmetikmarke, die für ihr breites Sortiment, hochwertige Produkte und innovative Einkaufserlebnisse bekannt ist. Mit über 2.600 Geschäften in 36 Ländern hat Sephora eine treue Kundenbasis, die ständigen Wert auf Personal Shopping und leistungsstarke digitale Erlebnisse legt.



KI-Einsatz & Details

Sephora hat eine KI-gestützte App entwickelt, die Gesichtserkennungstechnologie nutzt, um virtuelle Anproben von Produkten zu ermöglichen. Kunden können verschiedene Produkte auf ihrem Gesicht ausprobieren und erhalten personalisierte Produktempfehlungen.

Welches Problem soll damit gelöst werden?

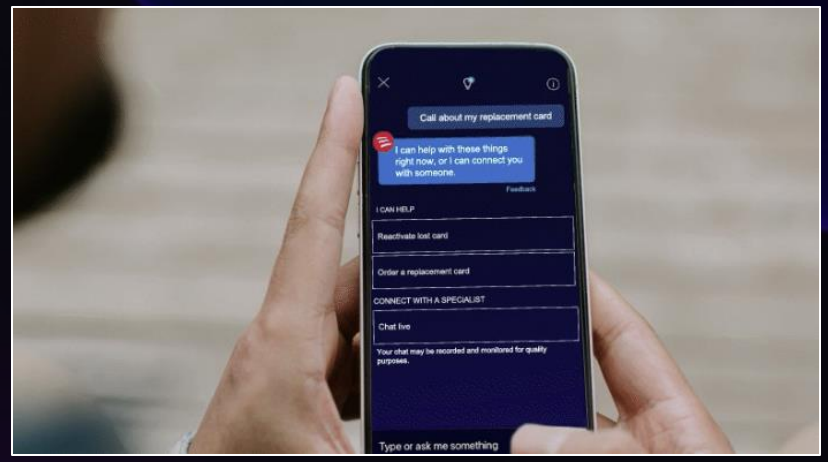
Viele Kunden zögern beim Kauf von Kosmetikprodukten, da sie diese nicht vorher ausprobieren können. Das virtuelle Anprobieren reduziert Unsicherheiten beim Kauf und steigert die Zufriedenheit.

Die Lösung hat das Einkaufserlebnis revolutioniert und die Rate an Rücksendungen von Produkten verringert.

*Quelle: https://www.youtube.com/watch?v=NFApcSocFDM

BANK OF AMERCIA

Die **Bank of America** ist eine der größten Banken in den USA und bietet ein breites Spektrum an Finanzdienstleistungen an. Mit über 66 Millionen Kunden bietet das Unternehmen innovative Lösungen, um den Anforderungen einer sich ständig verändernden Finanzlandschaft gerecht zu werden.



KI-Einsatz & Details

Der Chatbot **Erica** hilft Kunden bei Fragen zu Kontoständen, Überweisungen und Finanztransaktionen. Erica benutzt natürliche Sprachverarbeitung (NLP), um menschenähnliche Konversationen nachzubilden.

Welches Problem soll damit gelöst werden?

Lange Wartezeiten im Kundenservice und die Komplexität von Finanzanfragen. Erica ermöglicht eine schnelle und einfache Interaktion, ohne dass Kunden stundenlang auf Antworten warten müssen.

Die Implementierung von Erica hat die Customer Experience erheblich verbessert, indem sie Kunden jederzeit und von überall Unterstützung bietet.

*Quelle: https://promotions.bankofamerica.com/digitalbanking/mobilebanking/erica

KLM ROYAL DUTCH AIRLINES

KLM ist die nationale Fluggesellschaft der Niederlande und part of the Air France-KLM Group. KLM hat sich einen hervorragenden Ruf für exzellenten Kundenservice und innovative Lösungen im Bereich der Luftfahrt erarbeitet und bedient eine Vielzahl an internationalen Reisezielen.

KI-Einsatz & Details

KLM nutzt KI-gestützte Chatbots auf sozialen Medien und der Website, um Kundenanfragen in Echtzeit zu beantworten.

Welches Problem soll damit gelöst werden?

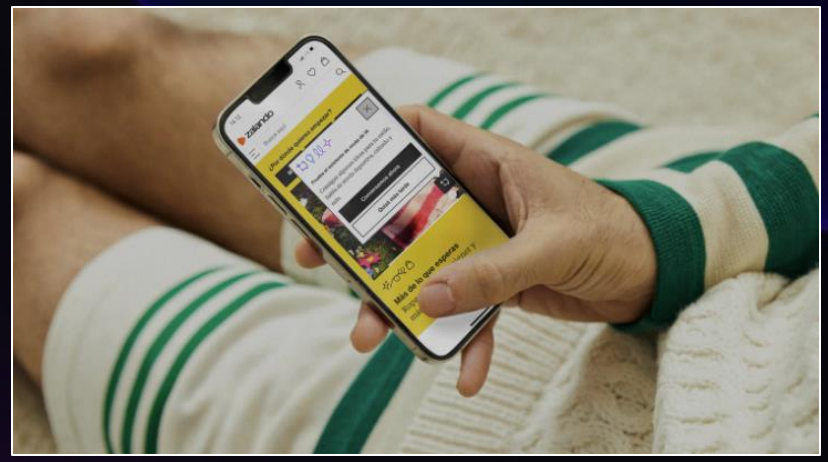
Lange Wartezeiten auf Kundenanfragen führen zu Frustration. Die KI-gestützten Chatbots ermöglichen sofortige Antworten, was die Kundenzufriedenheit erheblich steigert.

Diese Lösung hat die Response-Zeiten dramatisch verkürzt und das Kundenerlebnis verbessert.

*Quelle: https://news.klm.com/klm-welcomes-bluebot-bb-to-its-service-family/

ZALANDO

Zalando ist einer der führenden Online-Modehändler in Europa mit einem umfangreichen Angebot an Bekleidung, Schuhen und Accessoires. Das Unternehmen hat eine starke Marktposition erlangt und bietet Kunden eine große Auswahl und hochwertige Shopping-Erlebnisse.



KI-Einsatz & Details

Zalando setzt Künstliche Intelligenz zur Analyse von Kundenfeedback ein und verwendet NLP zur Auswertung von Bewertungen.

Durch die Fähigkeit, Kundenmeinungen in Echtzeit zu analysieren, kann Zalando gezielte Entscheidungen hinsichtlich Produktentwicklung und Marketing treffen.

Welches Problem soll damit gelöst werden?

Die Herausforderung bestand darin, große Mengen an Kundenfeedback effizient zu verarbeiten und schnell auf Trends oder Probleme zu reagieren. KI verbessert die Reaktionsgeschwindigkeit und die Genauigkeit bei der Anpassung des Angebots.

*Quelle: https://corporate.zalando.com/de/technologie/zalando-bringt-seinen-ki-gestuetzten-assistenten-alle-maerkte-und-erweitert-seinen

AMERICAN EXPRESS

American Express, oft als AmEx abgekürzt, ist ein multinationales Finanzdienstleistungsunternehmen, das vor allem für seine Kreditkarten und Reisendenchecks bekannt ist. Mit einem starken Fokus auf Kundenservice hat AmEx eine treue und anspruchsvolle Kundschaft.

KI-Einsatz & Details

KI-Technologien werden eingesetzt, um fortschrittliche Betrugserkennung zu ermöglichen und gleichzeitig einen unterstützenden KI-Chatbot anzubieten.

Welches Problem soll damit gelöst werden?

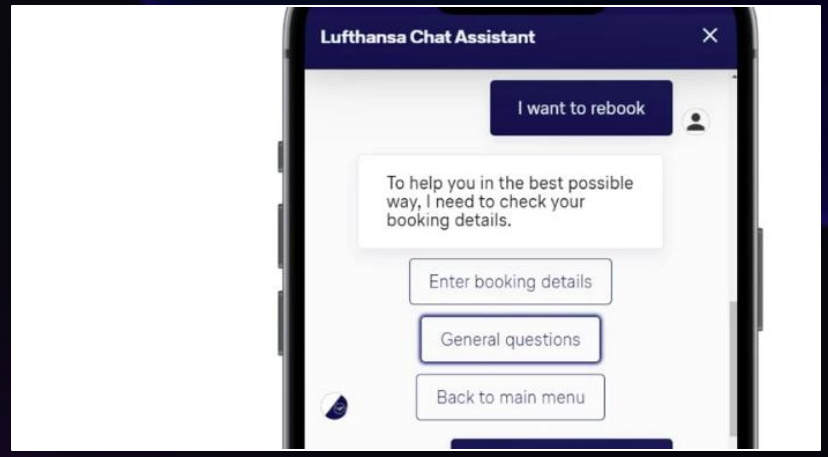
Sicherheitsanfälle und die Unzufriedenheit von Kunden bei Betrugsverdacht. Die KI überwacht Transaktionen in Echtzeit und bietet sofortige Unterstützung, um Kunden sorgenfrei zu lassen.

Diese Lösung hat die Sicherheit der Transaktionen verbessert und gleichzeitig die Effizienz gesteigert.

*Quelle: https://www.americanexpress.com/sg/foreign-exchange/trends-and-insights/articles/staying-ahead-of-disruption-with-ai/

LUFTHANSA

Lufthansa ist die größte Fluggesellschaft in Deutschland und bietet weltweit Dienstleistungen im Bereich Lufttransport an. Das Unternehmen hat sich heftig für Qualität und Kundenservice eingesetzt und gilt als eine der besten Airlines in Europa.



KI-Einsatz & Details

KI-gestützte Chatbots helfen Kunden, ihre Buchungen zu verwalten und Informationen zu Flügen bereitzustellen.

Welches Problem soll damit gelöst werden?

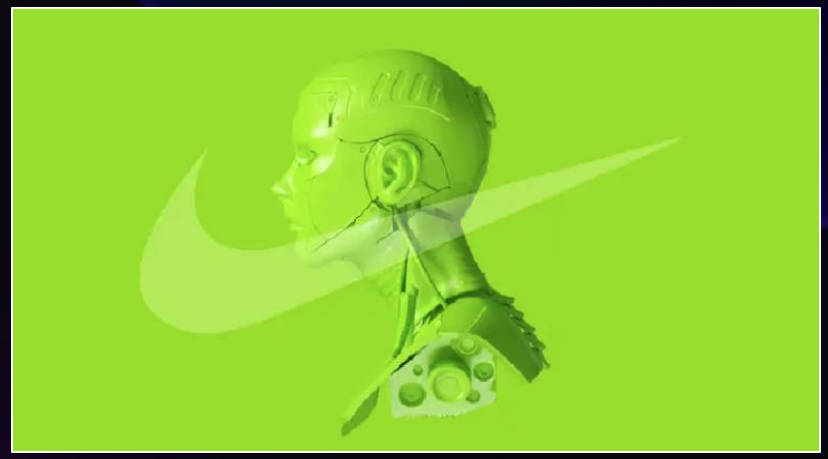
Lange telefonische Wartezeiten, die zu unzufriedenen Kunden führen. Die Chatbots bieten sofortige Antworten und entlasten die Mitarbeiter von häufigen Anfragen.

Diese Lösung hat die Kosten gesenkt und die Effizienz des Support-Teams erhöht.

*Quelle: https://www.cognigy.com/de/case-study/lufthansa

NIKE

Nike ist ein globaler Marktführer im Bereich Sportbekleidung und -schuhe, bekannt für seine innovativen Produkte und Markenkampagnen. Das Unternehmen hat eine starke Markenidentität und engagiert sich stetig, um Modernität und Verbraucherorientierung zu bewahren.



KI-Einsatz & Details

Nike wertet Kundendaten aus, um personalisierte Produktempfehlungen zu geben und das Nutzerverhalten besser zu analysieren.

Welches Problem soll damit gelöst werden?

Überforderung der Kunden durch ein großes Produktangebot. Die KI ermöglicht eine gezielte Ansprache und Empfehlungen, was den Kaufprozess erleichtert.

Diese personalisierte Herangehensweise hat die Kundenbindung erhöht und die Verkaufschancen verbessert.

*Quelle: https://www.digitalsilk.com/digital-trends/nike-artificial-intelligence/

MIELE

Miele ist ein deutscher Hersteller hochwertiger Haushaltsgeräte und gehört zu den führenden Marken in diesem Sektor. Das Unternehmen ist bekannt für Qualität, Langlebigkeit und Innovation sowie für erstklassigen Kundenservice.

KI-Einsatz & Details

Ein virtueller Assistent unterstützt Kunden bei technischen Anfragen und identifiziert Probleme in Echtzeit.

Welches Problem soll damit gelöst werden?

Unzufriedenheit durch lange Wartezeiten auf technische Unterstützung. Die KI sorgt für schnelle Antworten und erhöht die Zufriedenheit bei technischen Fragen.

Damit wird die Kundenerfahrung verbessert und die Anzahl der Rücksendungen minimiert.

*Quelle: https://www.miele.de/c/miele-scout-app-3190.htm

COCA-COLA

Coca-Cola ist ein weltweit führendes Unternehmen in der Getränkeindustrie, bekannt für seine Erfrischungsgetränke und innovative Marketingstrategien. Das Unternehmen hat eine starke Kundenbindung und konzentriert sich auf kontinuierliche Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen.

KI-Einsatz & Details

KI wird zur Analyse von Kundendaten und Feedback genutzt, um wertvolle Insights zu generieren.

Welches Problem soll damit gelöst werden?

Zeitaufwendige Auswertung von Kundenfeedback. Die KI ermöglicht schnelles und effektives Handeln basierend auf aktuellen Kundenmeinungen.

Dadurch kann Coca-Cola schneller auf Trends reagieren und die Produktentwicklung gezielt anpassen.

*Quelle: https://www.coca-cola.com/de/de/brands/brand-coca-cola

ADIDAS

ADIDAS ist ein führendes Unternehmen im Sportbekleidungsmarkt, das sich durch Innovationen und trendige Produkte auszeichnet. Mit einer starken Marke und umfangreichen Angeboten hat Adidas eine treue Kundenbasis aufgebaut.

KI-Einsatz & Details

KI-basierte Systeme bieten personalisierte Produktempfehlungen und automatisieren Kundenanfragen.

Welches Problem soll damit gelöst werden?

Unzufriedenheit durch eine unzureichende Anpassung der Produktangebote an individuelle Kundenwünsche. KI ermöglicht präzisere Empfehlungen und reduziert Rücksendungen.

Diese Herangehensweise hat die Interaktion zwischen Marke und Verbraucher erheblich verbessert.

*Quelle: https://bangwin.medium.com/when-ai-dreams-the-viral-adidas-ad-that-wasnt-real-b961ce7c8e4b