

Presseinformation

Künstliche Intelligenz: MediaMarktSaturn integriert GenAI Voicebot in die Kundenhotline

MediaMarktSaturn setzt einen GenAI-basierten Voicebot zur Unterstützung seiner Kundenhotline ein. Der Voicebot nutzt die FAQs auf den MediaMarktSaturn-Webseiten, um schnell und rund um die Uhr relevante Informationen zu liefern und so die häufigsten Kundenanfragen zu lösen. Der Voicebot wurde im September erfolgreich in Deutschland eingeführt, die erste Live-Testphase ist in Österreich und den Niederlanden gestartet und Anfang 2025 wird der Rollout in Spanien fortgesetzt.

Ingolstadt, 15. Oktober 2024

MediaMarktSaturn erweitert seine digitalen Services und setzt ab sofort auf eine innovative KI-Lösung, um den Kundenservice weiter zu verbessern. Der neue Voicebot, der in Zusammenarbeit mit Parloa entwickelt wurde, basiert auf generativer Künstlicher Intelligenz (GenAI) und ermöglicht es, Kundenanfragen in der Hotline automatisch und in natürlicher Sprache zu beantworten. Falls der Anrufer das Gespräch mit einem Menschen bevorzugt oder der Voicebot keine Lösung für das Anliegen liefern kann, werden die Anrufer an einen Kundenservice-Mitarbeiter weitergeleitet.

„Durch die Integration unseres neuen Voicebots optimieren wir kontinuierlich unser digitales Serviceangebot“, erklärt Henny Steiniger, Vice President Services & Solutions, Customer Experience & Care. „Mit dem Einsatz Künstlicher Intelligenz steigern wir nicht nur unsere Effizienz, sondern bieten unseren Kunden einen Service, der 24/7 verfügbar ist. Das verkörpert unsere Vision: innovative, intuitive Lösungen, die den Alltag unserer Kunden erleichtern.“

24/7 Verfügbarkeit und kürzere Wartezeiten

Der Voicebot steht rund um die Uhr zur Verfügung und bietet sofortige Hilfe, auch außerhalb der Öffnungszeiten der Hotline. In der ersten Integrationsphase werden während der Öffnungszeiten der Hotline

zunächst nur eine begrenzte Anzahl von Anrufen an den Voicebot weitergeleitet, anschließend wird das Angebot auch hier kontinuierlich erhöht. Dabei ist der Voicebot darauf optimiert, die Kundenanliegen klar zu verstehen und eine natürliche, angenehme Gesprächsatmosphäre zu schaffen. Kundinnen und Kunden können in einem natürlichen Telefongespräch ihre Fragen stellen, ohne durch ein Menü navigieren zu müssen. Die Künstliche Intelligenz greift anschließend auf das umfangreiche FAQ-Wissen zu Themen wie Produktberatung, Reparatur- und Garantieleistungen, Lieferungen oder Retouren zurück, um schnell und verständlich die richtigen Antworten per Sprachausgabe zu liefern. Damit wird die Effizienz der Kundenhotline weiter gesteigert und Wartezeiten für Kundinnen und Kunden werden reduziert.

KI-gestützter Ausbau des Kundenservices

Zusätzlich zu den bestehenden Optionen des Voicebot wird derzeit getestet, ob und wie weitere Funktionen, wie beispielsweise Informationen zum Bestellstatus oder zur Produktverfügbarkeit, integriert werden können.

Künstliche Intelligenz ist ein zentraler Bestandteil der Innovationsstrategie von MediaMarktSaturn, um den dynamischen Anforderungen des Handels nicht nur gerecht zu werden, sondern ihnen einen Schritt voraus zu sein. Dabei entstehen wegweisende Lösungen – sowohl für unsere Mitarbeitenden als auch für unsere Kunden, an der Schnittstelle zu einem zukunftsorientierten Service.

MediaMarktSaturn setzt bereits seit Langem auf innovative Technologien wie Künstliche Intelligenz, um den Kundenservice kontinuierlich zu verbessern. Neben den Chatbots „Emmi“ (MediaMarkt) und „Sammy“ (Saturn), die erfolgreich auf den Onlineshops eingesetzt werden, gibt es beispielsweise in Österreich seit diesem Jahr einen Voicebot, der auf Künstlicher Intelligenz basiert. Dieser kann vortrainierte Standardfragen wie die Markt-Öffnungszeiten oder den nächstgelegenen Markt beantworten. Nun steht mit dem neuen GenAI-Voicebot die nächste Stufe der Interaktionsmöglichkeit zur Verfügung, die das Kundenerlebnis in der Hotline weiter optimiert.



Über MediaMarktSaturn Retail Group

Die MediaMarktSaturn Retail Group ist Europas führendes Handelsunternehmen für Consumer Electronics sowie die dazugehörigen Services und Dienstleistungen. Im Rahmen seiner strategischen Neuausrichtung entwickelt sich das Unternehmen vom reinen Produkthändler zu einer lösungsorientierten Omnichannelplattform, die die Themen Kunde und Nachhaltigkeit in alle Geschäftsaspekte miteinbezieht. Mit dem Begriff „Experience Electronics“ beschreibt MediaMarktSaturn seine Neupositionierung und zugleich das Leistungsspektrum für seine Kundinnen und Kunden, indem der Elektronikhändler mit seinem Portfolio an Formaten und Marken das Kundenerlebnis und die persönliche Beratung in den Mittelpunkt stellt. Zum Unternehmen zählen die Kernmarken MediaMarkt und Saturn, die ihre rund 1.000 stationären Märkte in 11 europäischen Ländern umfassend mit Online-Vertriebsplattformen vernetzen und dabei in neun europäischen Ländern die Marktposition 1 oder 2 besetzen. Die Eigenmarken PEAQ, KOENIC, ISY und ok. runden das Portfolio ab. MediaMarktSaturn beschäftigt rund 50.000 Mitarbeiter und gehört mehrheitlich zur CECONOMY AG. Der Umsatz des Unternehmens betrug im Geschäftsjahr 2022/23 rund 22,2 Milliarden Euro, 22 Prozent machte dabei der Online-Vertrieb inklusive Drittanbieter aus. Mit rund 2 Milliarden Kundenkontakten pro Jahr über alle Kanäle hinweg verfügt der Elektronikhändler über eine enorme Reichweite. Mehr Informationen unter www.mediamarktsaturn.com. (Daten Stand per 30.09.2023)

Michael Stengl

Corporate Communications

MediaMarktSaturn Retail Group

Tel.: +49 (0)151 20372644

corporate-communications@mediamarktsaturn.com

www.mediamarktsaturn.com

www.mediamarkt.de

www.saturn.de