

# **Sales Excellence** extra

Zeitschrift für Handelsvermittlung und Vertriebsmanagement

**Praxis & Prozesse**

## **Künstliche Intelligenz erobert Service und Vertrieb**

# Wie Künstliche Intelligenz Salesteams Flügel verleiht

Künstliche Intelligenz erobert die Bereiche Service und Vertrieb. Analysen der Interaktionen und der Sprache im Kundenkontakt sind keine futuristische Spielerei, sondern erhöhen messbar die Kundenzufriedenheit.

Um Prozesse zu optimieren, Workflows zu automatisieren und Ressourcen zu schonen, lässt sich Künstliche Intelligenz (KI) an vielen Stellen nutzen. Das gilt auch für die Interaktion und Kommunikation mit Kunden und Prospects im Vertrieb. Ein Verkaufsgespräch erfolgreich zu führen, ist ein komplexer Prozess, den KI verbessern kann. Wenn KI schon während des Gesprächs etwa Falldaten öffnet oder Handlungsschritte vorschlägt, werden Teams deutlich effizienter. Erst recht, wenn die KI analysiert, ob Kundengespräche wirklich auf den Punkt geführt werden. Oder wenn Conversational AI sofort versteht, was Interessenten möchten. Es gibt eine ganze Reihe von Anwendungsszenarien im Vertrieb.

Eine vollautomatische KI-Analyse jeder Interaktion, egal ob schriftlich oder mündlich, in- oder outbound, schult Sales-Teams stetig und optimiert so Dialoge. Derartige KI-Lösungen machen auch Inhalte schnell auffindbar, Schlagwörter und komplette Texte auswertbar und ermöglichen Unternehmen die Visualisierung von Trends und Anomalien. Die Einsatzmöglichkeiten reichen vom Qualitätsmanagement über Coaching im Contact Center bis hin zur zuverlässigen Einhaltung von Compliance-Vorgaben. Beispielsweise

kann ausgewertet werden, ob definierte Inhalte erwähnt werden, Vertriebler den Kunden zu oft ins Wort fallen oder im Gegenteil zu lange oder zu häufig schweigen. Bei einem Online-Retailer erreichte ein mit KI unterstütztes Team gegenüber anderen Teams beispielsweise eine um 36,9 Prozent höhere Conversion-Rate.

## Echtzeitunterstützung für Salesteams

Sind Vertriebler im Kundengespräch, sorgen KI-Assistenten für eine deutliche Zeitersparnis, wenn etwa Anrufe automatisch dokumentiert und relevante Gesprächsinhalte oder die Stimmungslage erfasst werden. Die KI zeigt dann sofort passende Informationen aus den Unternehmenssystemen an. Mitarbeiter können sich so auf das Gespräch konzentrieren. KI-basierte Handlungsempfehlungen erhöhen zudem das Kompetenzniveau und die Effizienz der Teams am Telefon, in E-Mails oder Chats. Bei einem Energieversorger wurden so Telefonate zum Thema Rechnung mithilfe eines KI-Assistenten um über zehn Prozent schneller und mit einer über 15 Prozent höheren Fallabschlussquote (FCR) bearbeitet.

### Kompakt

- Künstliche Intelligenz verbessert messbar die Kundenkommunikation, denn sie kann große Datenmengen aus allen Text- und Sprachinteraktionen schnell erfassen, analysieren und optimieren.
- KI steigert die Effizienz im Vertrieb. KI-Lösungen assistieren im Verkauf und liefern Handlungsempfehlungen, bringen die Kundenansprache auf den Punkt oder automatisieren Prozesse.
- KI-Lösungen entlasten Sales-Teams von repetitiven Aufgaben, reduzieren Kosten, erhöhen die Kundenzufriedenheit und generieren mehr Umsatz.

## Chat- und Voicebots mit Conversational AI

Bots unterstützen im Verkauf und Service rund um die Uhr. Ihr Automatisierungspotenzial ist groß, die Einsatzmöglichkeiten sind vielfältig. Eine sprachbasierte KI erkennt zum Beispiel schriftliche und mündliche Kundenanliegen schnell. Voice- und Chatbots können

- das Routing zu den richtigen Mitarbeitern optimieren,
- Daten zu den Leads erfassen und
- Standardanfragen direkt beantworten.

Durch Conversational AI interagieren Bots ähnlich wie Menschen. Das Ergebnis ist ein authentischer Kundendialog, der beispielsweise auch eine personalisierte Ansprache beinhaltet.

ten kann. Oft führen die kurzen Antwortzeiten der Bots dazu, dass potenzielle Kunden dazu aktiviert werden, einen Service in Anspruch zu nehmen oder ihren Kauf über die Warenkorbseite abzuschließen.

Durch kontinuierliche KI-basierte Gesprächsoptimierung kann die durchschnittliche Gesprächszeit um bis zu fünf Prozent sinken, während sich gleichzeitig die Erstlösungsquote um bis zu zehn Prozent erhöht. Diese Zahlen hat Vier, deutscher Spezialist für Kommunikationstechnologie, in realen Kundenprojekten ermittelt. In einer anderen Untersuchung steigerten die Sales-Teams durch das Training auf Basis der KI-Analyse auch die Abschlussquoten und erhöhten so den Umsatz in der Kampagne um fast 25 Prozent.

### Best Practice E-Mail Marketing

Mithilfe von KI-Lösungen lassen sich auch Aussagen über Wirkungen von Sprache wie „autoritär“, „visionär“ oder auch „relativierend“ treffen. Eine solche Analyse gibt Führungskräften und Mitarbeitern nach den Gesprächen die Möglichkeit, die Sprachwirkung objektiv zu messen, zu verstehen und – wo nötig – zu verbessern. Unternehmen können auch Verkaufstexte, wie Chats oder Mailings, nach rein formalen Kriterien auswerten und verbessern: Ein Unternehmen wollte seine Vertriebs- und Marketingunterlagen schlagkräftiger

gestalten und die Erfolgskennzahlen steigern. Dazu unterzog es Kundenmailings einer KI-Analyse auf kommunikative Wirkung. Anschließend wurden die Unterlagen anhand der identifizierten Zusammenhänge angepasst. Ein umfassendes A/B-Testing mit über 400.000 versendeten E-Mails zeigte die hohe Wirksamkeit dieser KI-Analyse. Mit den optimierten Mailings wurden signifikant höhere Ergebnisse erzielt. Die Response-per-Mail- und die Sales-per-Mail-Rate stiegen um jeweils knapp 20 Prozent. Analysieren, assistieren, automatisieren sind drei Kernanwendungen von KI-Systemen für den Vertrieb. Unternehmen sollten mit kleinen Schritten ohne großes finanzielles Risiko starten, um das KI-Potenzial für ihren Business Case zu erkennen. Der Einsatz von KI entlastet Salesteams von repetitiven Aufgaben und gibt ihnen mehr Zeit für werthaltige Tätigkeiten. Kosten werden reduziert, führen zu besserer Agent und Customer Experience und Vertriebsergebnisse verbessern sich spürbar. ■



#### Autor

#### Ralf Mühlenhöver

ist Head of Product Strategy & Marketing bei Vier ([www.vier.ai](http://www.vier.ai)) in Hannover.  
E-Mail: [ralf.muehlenhoever@vier.ai](mailto:ralf.muehlenhoever@vier.ai)

Finden Sie uns  
auf Social-Media



click here

#### IMPRESSUM:

Sonderausgabe 2022 in Kooperation mit VIER GmbH,  
Hamburger Allee 23, 30161 Hannover; Springer Fachmedien  
Wiesbaden GmbH, Postfach 1546, 65173 Wiesbaden,  
Amtsgericht Wiesbaden, HRB 9754, USt-IdNr. DE81148419

#### GESCHÄFTSFÜHRER:

Stefanie Burgmaier | Andreas Funk | Joachim Krieger

PROJEKTMANAGEMENT: Anja Trabusch

TITELBILD: © marchmeena29 / Getty Images / iStock

# VIER

## KUNDENDIALOG NEU GEDACHT

Wir machen kontaktbasierte Geschäftsvorgänge effizienter und User Experience messbar besser. Wir kombinieren künstliche mit menschlicher Intelligenz, Erfahrung mit Intuition. Ob in der Beratung, im Vertrieb oder in der Sachbearbeitung: Unsere intelligente Software hebt Mitarbeiter:innen im Kundenkontakt individuell auf ein neues Kompetenzniveau!

UNLIMITED COMMUNICATION –  
ONE PLATFORM

[www.vier.ai](http://www.vier.ai)