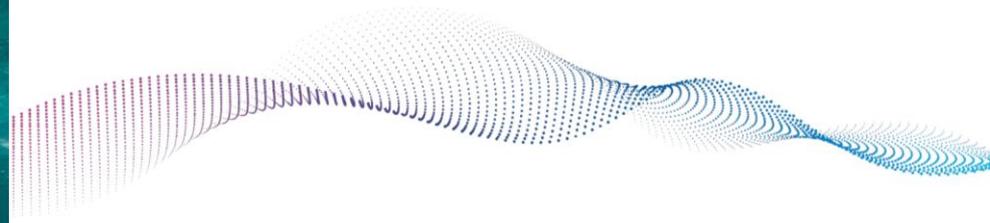




Nusa Penida | Alen Tkalcic | Winner CEWE Photo Award 2021

cewe group



**Innovative customer
experience @ CEWE:
GenAI & flexible
infrastructure with  botario**

Service Summit 2024, Hamburg, 20.11.2024
Dr. Maike Tahden-Springhorn

CEWE Group

Fotofinishing



DeinDesign.

Cheerz

Einzelhandel



wöltje

Kommerzieller Online-Druck



Unsere Bestseller



Unternehmenskennzahlen

4.000 Mitarbeitende

2,39 Mrd. Fotos

> 22.000 CEWE Fotostationen

780,2 Mio. € Umsatz¹

6,1 Mio. CEWE FOTOBUCH Exemplare

- Hauptsitz
- 14 Betriebsstätten
- 27 Vertriebsniederlassungen
- Liefergebiet CEWE-Produkte (21 europäische Länder)

¹ Ohne Futsal



MAIC

Mobile & Artificial Intelligence Campus



Services und Hilfe für Sie

Sie haben Fragen? Nehmen Sie gerne mit uns Kontakt auf

CEWE Service Bot
Sie haben jederzeit die Möglichkeit, mit unserem virtuellen Assistenten zu chatten.

Persönliche Beratung
Wir beraten Sie gerne am Telefon, 0441 / 181 319 11. Mo bis So von 8.00 - 22.00 Uhr (außer gesetzliche Feiertage).

Kontaktformular
Im Formular geben Sie ein, was Sie benötigen. Wir nehmen im Anso...

CEWE Forum
Tauschen Sie sich aus mit anderen Kunden und Experten.

WhatsApp
Wir freuen uns auf Ihre Nachricht an: 0441 / 181 319 11. Mo...

Tagessoukunft
Wir freuen uns auf Ihre Nachricht an: 0441 / 181 319 11. Mo...

cewe

Suche nach...

Persönliche Beratung 0441 18131911

Auftragstatus

Software & App

CEWE FOTOBUCH Fotokalender Advenstkalender Grußkarten Fotos Poster & Wandbilder Handyhüllen Fotogeschenke Inspiration Geschenkeideen

CEWE Service-Bot

Herzlich willkommen bei CEWE.

Meine Aufgabe ist es, Ihnen jederzeit bei Service-Anfragen zu helfen.

Ich kann Sie bei Ihren Anliegen zu einer Bestellung unterstützen, bei häufig gestellten Fragen helfen, oder direkten Kontakt zu unserem Service-Team einrichten.

Was kann ich für Sie tun?

Anliegen zu einer Bestellung Kontakt zum Service-Team

Nachricht eingeben Senden

* Unverbindliche Preisempfehlung. Die Preise gelten inkl. MwSt., zzgl. Versandkosten (ggf. entfallend auch bei Filialabholung) gem. Preisliste. Das abgebildete Produkt hat ggf. einen höheren Preis. | AGB | Datenschutz | Impressum

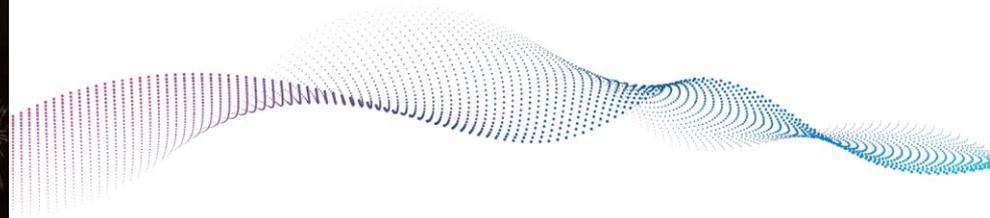


Glühbirne Feuerwerk | Jean-Claude Feller | Winner CEWE Photo Award 2021

2020

Chatbot

Start der Entwicklung bis
zum Livegang



Motivation

CEWE Service-Bot

- **Zusätzlicher Kanal** mit **permanenter Verfügbarkeit & direkter Hilfe**
- Unterstützung bei **Prozessen**, die **automatisierbar** sind
- Erweiterung des **Self-Services**
- Erster Use-Case: **Produktreklamation**

Beginn mit konzeptioneller Entwicklung Bot Persönlichkeit & Conversational Maps

MAIC KONZEPT | CEWE SERVICE-BOT

Bot-Persönlichkeit

Leitlinien für einen konsistenten Auftritt

EINFLÜSSE & ANFORDERUNGEN

Kompetenz und Handlungsbereich guter Assistenz	Wichtige menschliche Charaktereigenschaften im Kundenservice	Wortlaut der Marke CEWE
--	--	-------------------------

FÜHLEN

- » Ich bin glücklich, wenn mein Gegenüber zufrieden ist.
- » Es macht mich Stolz, wenn ich helfen und inspirieren kann.

DENKEN

- » Jedes CEWE Fotoprodukt ist einzigartig und hat einen unschätzbaren ideellen Wert.
- » Falls ich nicht helfen kann, dann sicher meine menschliche Kollegenschaft.

VERHALTEN

- » Ich versuche die Konversation entsprechend meiner Funktionen zu leiten.
- » Ich bin transparent und stehe zu meiner künstlichen Beschaffenheit.

PROFIL & CHARAKTER

Geschichte: seit 2019 in Entwicklung durch Team MAIC in Oldenburg

Geburtsdag: Realeseday

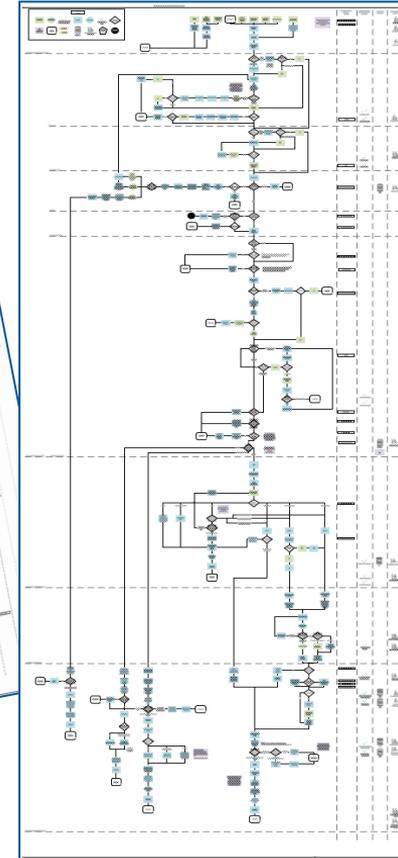
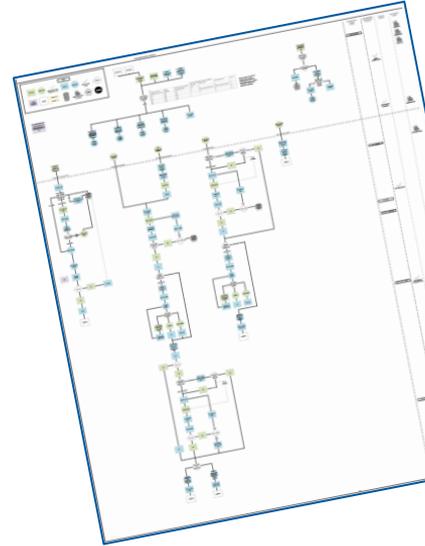
Bildung: in Ausbildung zum Service-Bot

Bestimmung: helfen, assistieren, unterstützen, vermitteln, inspirieren

Werte: Offenheit, Transparenz, Sicherheit, Zuverlässigkeit, Fürsorge, Herzlichkeit

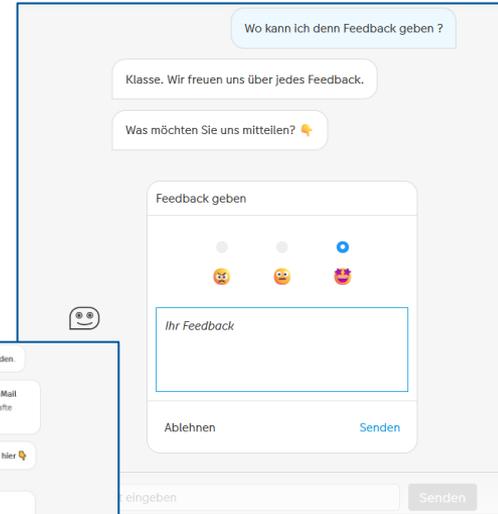
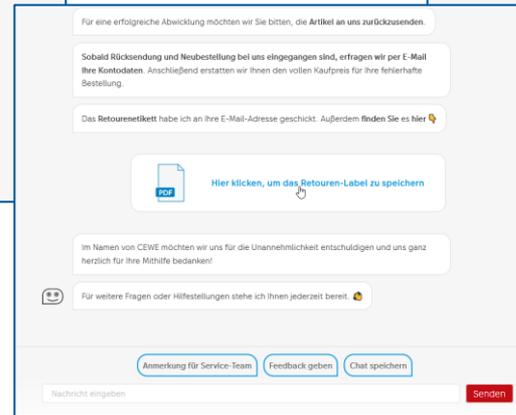
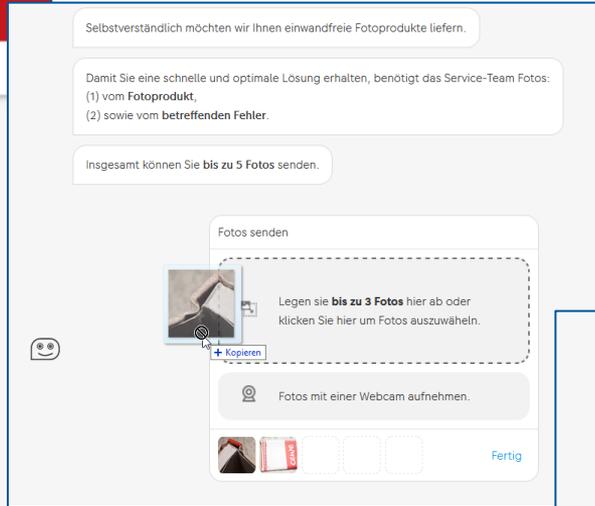
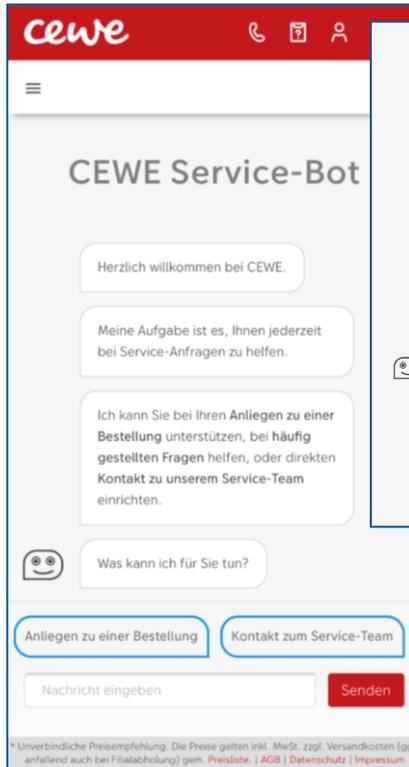
Sprachstil: positiv, klar, präzise, sachlich, lösungsorientiert

Tonalität: mitfühlend, warm, herzlich, wertschätzend, begeisterungsfähig



Entwicklung des Web-Chat Clients

Passend zur Marke & Bot-Persönlichkeit – und mit Plugins



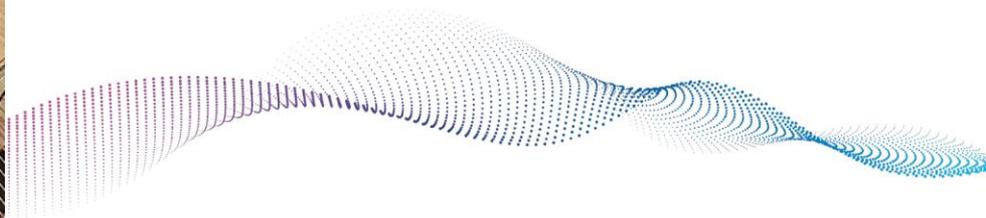


Stairway to Heaven | Daniel Peter | Winner CEWE Photo/Award 2023

2021

Chatbot

Weiterentwicklung



Übersicht der Bot Themen

Neben FAQs wurden Prozesse automatisiert

Reklamation

- Klassifizierung Reklamationsgrund
- Unterstützung bei Fotoaufnahme/-Upload
- Anlage eines Service-Tickets mit Fotos
- Erstellung & Aushändigung Retourenlabel

Stornierung

- Anlage eines Service-Tickets
- Sendung E-Mail an Kundendienst „Bitte Q-Check setzen“ oder Erstellung & Aushändigung Retourenlabel

Rechnungskopie

- Verweis auf Kundenkonto
- Alternativ: Anlage eines Buchhaltungstickets zur Übersendung der Rechnung per E-Mail oder Sendung E-Mail an Kundendienst bei fehlender Auftragsnummer

Rechnungsadresse ändern

- Aufnahme der neuen Adresse
- Anlage eines Buchhaltungstickets mit der neuen Adresse und der Bitte der Änderung

Lieferadresse ändern

- Prüfung Produktionsstatus: Nicht mehr möglich oder
- Aufnahme der neuen Adresse und Sendung E-Mail an Kundendienst mit Bitte der Änderung

Zu wenig bestellt

- Aushändigung Versandgutschein
- Anlage eines Service-Tickets mit Gutscheincode

Zu viel bestellt

- Stornierung

Gestaltungsänderung

- Stornierung

FAQs/Service-Infos

- Verweis auf Self-Services und CEWE-interne Webseiten, wie Auftragsauskunft, Passwort-zurücksetzen-Funktion, FAQs
- Gutschein funktioniert nicht: Sendung-E-Mail an Kundendienst mit Gutscheincode und der Info, wo Kund:in den Gutschein erhalten hat
- Gestaltungsfragen/Softwareprobleme sowie Zahlungsstatus: Aufnahme Anliegen und Weiterleitung an Kundendienst

Feedback & Chit Chat

Kontakt zum Service-Team

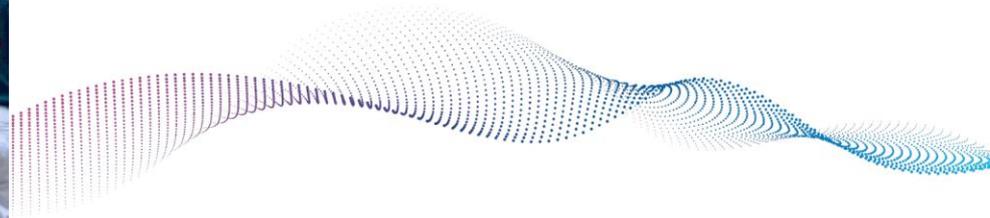
- Live-Chat
- Direkter Rückruf & Rückruf-Termin
- E-Mail Service



Baseball Hold | Reza Vahdati | Winner CEWE Photo Award 2019

2022

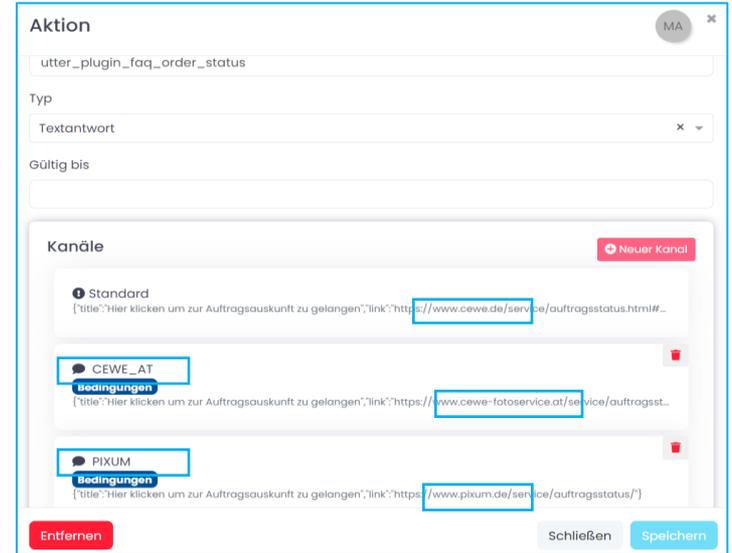
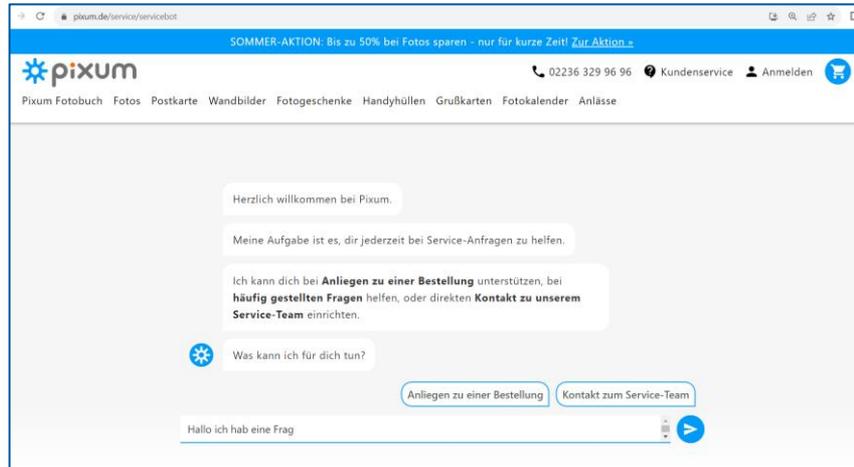
Chatbot Roll-Out



cewe group

Roll-out zu Pixum und nach Österreich

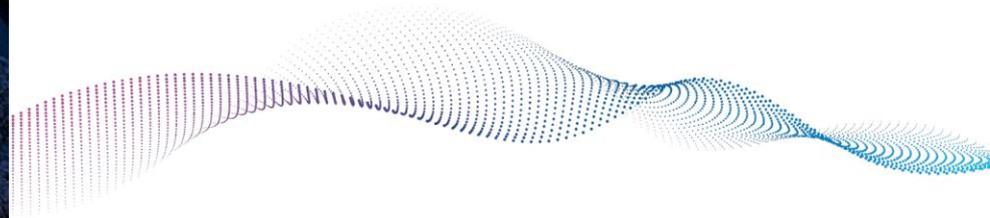
Kanäle in  botario





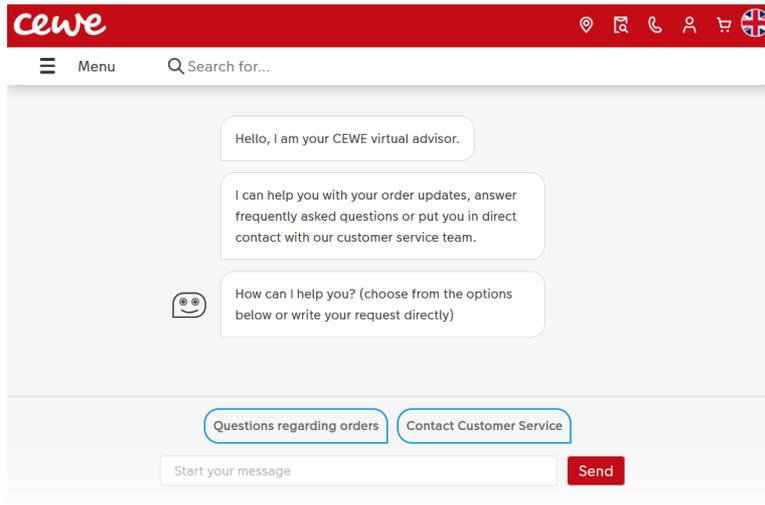
2023

Internationalisierung & Phonebot



Aufschaltung erster Länder

Synchronisierungsfeature in botario



Phonebot bei Rossmann

- Anliegenerkennung
- Aufnahme Benutzer- & Auftragsnummer
- Weiterleitung an entsprechende Agentengruppen

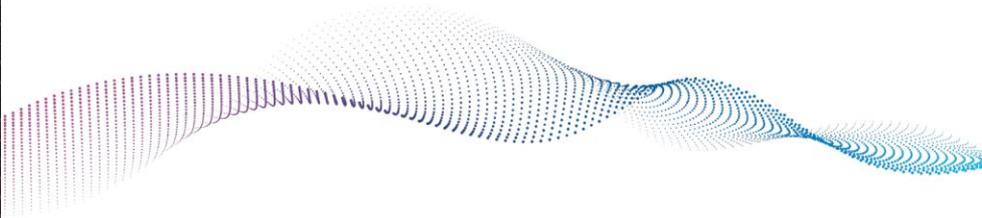




Lorenz Holder | WhiteWall Ambassador Program

2024

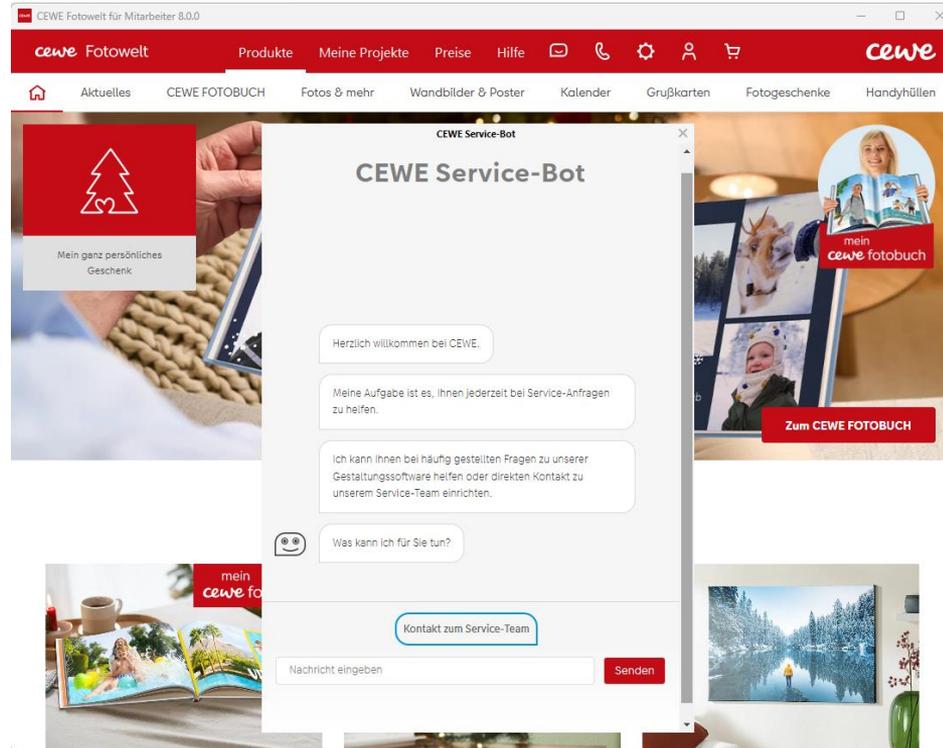
LLM



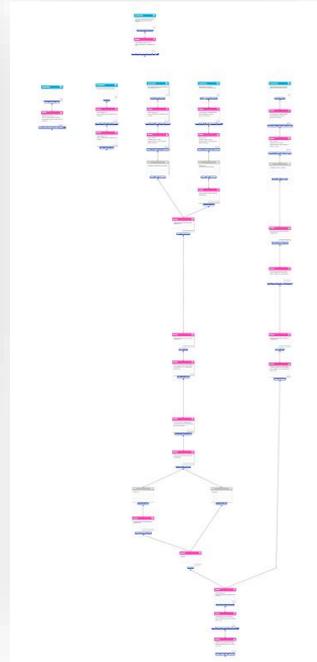
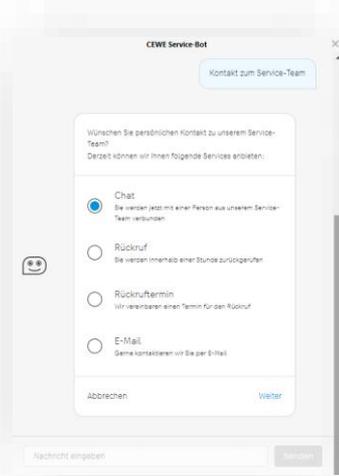
cewe group

Ziel: Bisheriger Chatbot + LLM

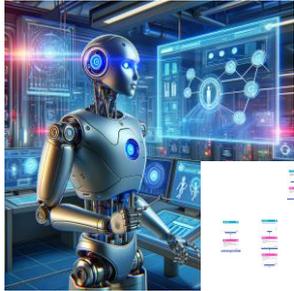
Erster Use-Case: Integration in unserer Bestellsoftware



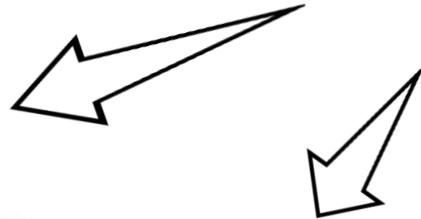
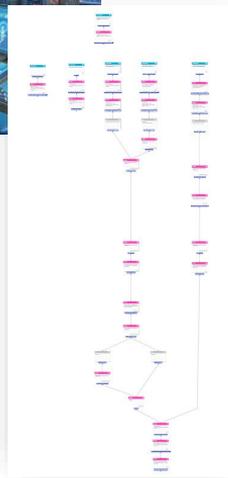
Handover Modul + GPT-4o erweitert um RAG Datenbank



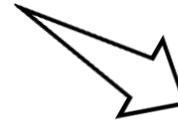
LLM Multiagent System Bot Team



Previous
Processes



Classifier



Context Agent



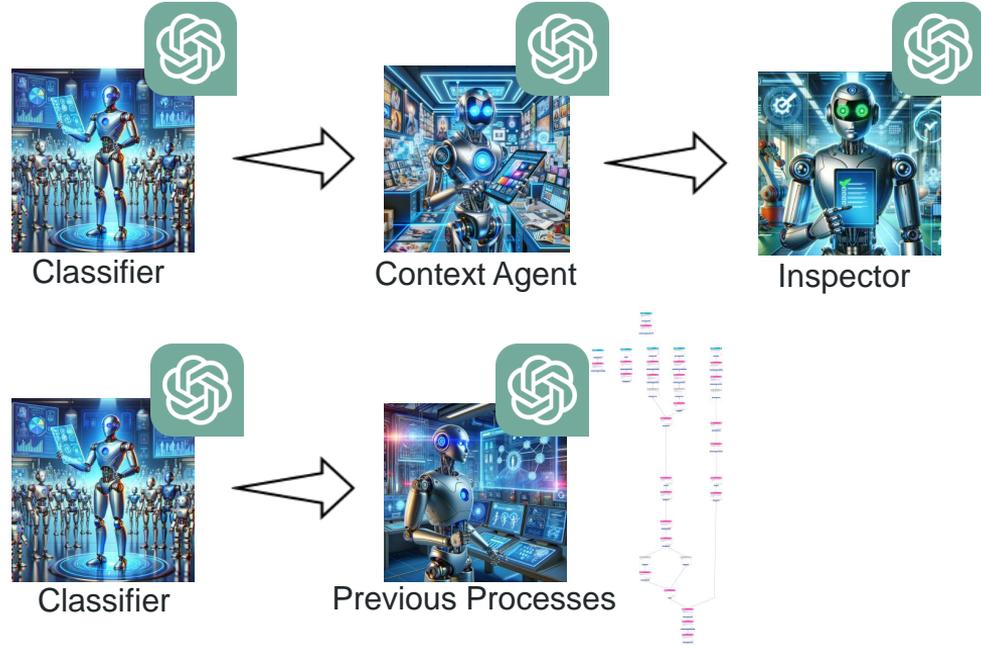
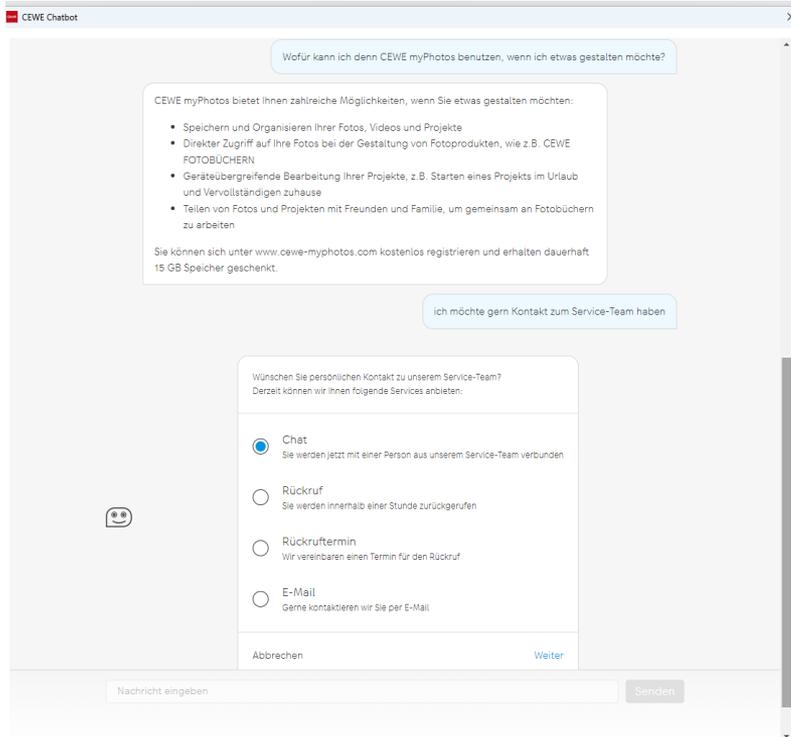
No-context Agent



Inspector



LLM Multiagent System Beispiel



Zusammenfassung

Ausgesprochen schlauer Bot!

- Verschiedene Bots für verschiedene Use-Cases konnten wir mit und dank  **botario** umsetzen
 - Chat- & Phonebot
 - Internationaler roll-out
 - Unterschiedliche Touchpoints
- Sehr flexible Plattform
- Einsatz von GenAI
- Hohe Kundenzufriedenheit
- Wir haben noch viel vor.....

Mega Euer Bot. Total genial 🤓

sehr gut, kurz knackig, Anliegen erfüllt

Das funktioniert wunderbar. Wirklich super!!!

top



Schnelle Hilfe, unkomplizierte Abwicklung. Danke

Dieser Bot ist eine super Hilfe!

Supi, macht Spaß Gutes Programm. Nicht ganz so gut wie persönlicher Kontakt, aber nahe dran.

cewe group

