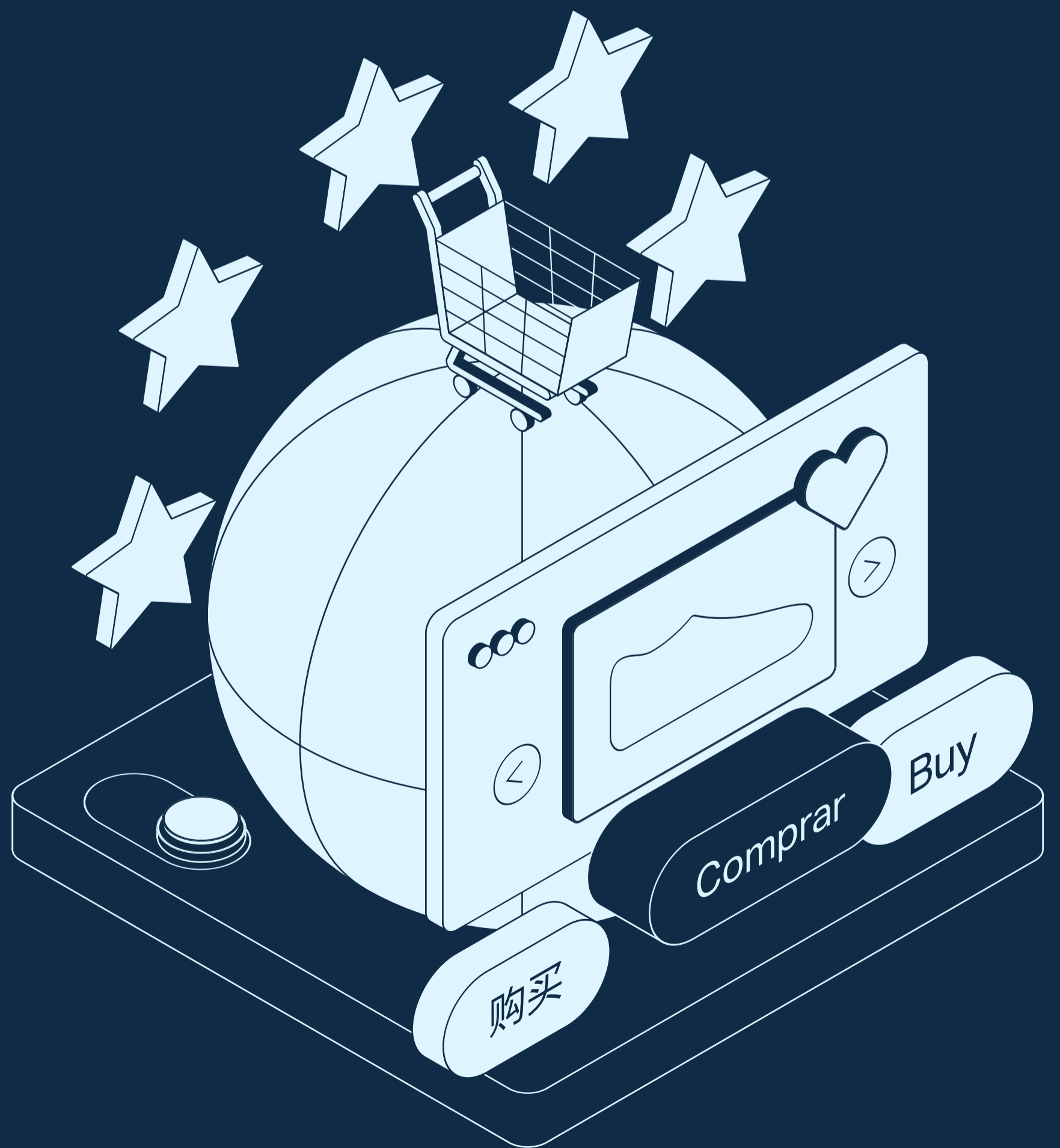


Leitfaden für Führungskräfte: KI-gestützte Kommunikation und der weltweite Einzelhandel

Ihr Ratgeber für internationalen Erfolg, mehr Effizienz und eine
bessere mehrsprachige Kommunikation



Künstliche Intelligenz wird sich in Zukunft noch weiter etablieren – und bei versierten Einzelhändlern hat sie bereits Einzug in ihre täglichen Abläufe gehalten

Im Einzelhandel eröffnet der zunehmende Einsatz von KI Möglichkeiten zur Verbesserung von Kundenbeziehungen, zur Kostensenkung und zur Umsatzsteigerung im globalen Maßstab. Auf internationalen Märkten, wo die lokale Sprache eine wichtige Rolle spielt, kann die KI-gestützte Kommunikation Einzelhändlern Wettbewerbsvorteile verschaffen, wenn sie strategisch und auf sichere Weise eingesetzt wird.

Der Einzelhandel ist wohl eine der komplexesten und anspruchsvollsten Branchen. Erstens müssen Einzelhändler mehreren Herausforderungen gewachsen sein – vom zunehmenden Arbeitskräftemangel über Umwälzungen auf globaler Ebene bis hin zu instabilen Volkswirtschaften (und Kaufmustern), schwindender Kundentreue, Blitzdiebstahl und sogar dem Klimawandel.

Zweitens entwickelt sich die Branche stetig und schnell weiter, wie die steigende Tendenz zum Social Commerce, Retail-as-a-Service-Modell, bedarfsorientierten Einzelhandel und Erlebniseinzelhandel zeigt, um nur einige zu nennen. Kein Wunder, dass **50 % der Führungskräfte im Einzelhandel davon ausgehen, dass sich ihre Geschäftsmodelle im nächsten Jahr aufgrund disruptiver Kräfte erheblich verändern werden.**¹

Angesichts der stark zunehmenden Komplexität des Einzelhandels haben viele Einzelhändler Schwierigkeiten mit dem Ausbau ihres Geschäftes. Doch wie Deloitte in seinem Bericht „Global Retail Outlook 2024“ unterstreicht, **„gibt es inmitten dieser Herausforderungen ein ungebrochenes Engagement, das Geschäftswachstum durch den Ausbau des Marktanteils über geographische Grenzen hinweg voranzutreiben.** Dabei geht es nicht nur um die Bewältigung von Herausforderungen, sondern um die strategische Positionierung von Unternehmen für nachhaltigen Erfolg und Wettbewerbsfähigkeit.“² Diese Strategie erklärt u. a. den zunehmenden Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) in Einzelhandelsunternehmen.

¹ AlixPartners. „Retail Viewpoint: What retailers need to know from the 2024 AlixPartners Disruption Index“, 28. Februar 2024; ² Deloitte. „Global Retail Outlook 2024.“

Tools wie KI-Übersetzer und andere durch generative KI gestützte Software ebnen den Weg für optimierte Einzelhandelsabläufe, eine reibungslose Kommunikation in mehreren Sprachen und eine bessere Kundenbindung. Während sich der Einzelhandel neu ausrichtet, um mit den Entwicklungen im Bereich KI Schritt zu halten, setzen moderne Führungskräfte vermehrt auf KI, um sich einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen. Von den befragten Einzelhändlern auf Unternehmensebene (mit einem Jahresumsatz von mindestens 100 Millionen USD) sind **78 % der CEOs und Managementteams der Ansicht, dass KI für die Zukunft des Einzelhandels grundlegend oder wichtig ist.**³

In diesem Leitfaden werden folgende Themen behandelt:

- 🕒 Erschließung internationaler Märkte und effektive Bindung von Verbrauchern
- 🕒 Die wichtigsten Anwendungsfälle von KI im Einzelhandel von heute
- 🕒 Effektive Ansprache von Interessenten und Kunden auf der ganzen Welt
- 🕒 Die richtige Wahl bei KI-gestützten Kommunikationstools

„Angesichts des beispiellosen Umbruchs in der Branche könnte das Vorgehen von Einzelhändlern heute darüber entscheiden, ob sie die nächsten 20 Jahre als Marktführer oder Nachzügler verbringen.“

McKinsey & Company, Retail reset: A new playbook for retail leaders

³ First Insight. „AI Perception Gap Report 2024.“

Überblick

<u>1</u>	KI und der weltweite Einzelhandel	5
<u>2</u>	Warum der Einzelhandel auf KI setzt	9
<u>3</u>	Sechs bewährte Anwendungsfälle von KI-Sprachtechnologie im Einzelhandel	11
<u>4</u>	So erobern führende Einzelhändler neue Märkte mit KI	16
<u>5</u>	Erste Schritte auf dem internationalen Markt mit E-Commerce	21
<u>6</u>	Schritt für Schritt zur Entscheidungsfindung	23
<u>7</u>	KI-gestützte Kommunikation für Ihr Unternehmen – holen Sie alle an Bord	26
<u>8</u>	Beschleunigung der weltweiten Expansion durch Lokalisierung	30
<u>9</u>	Anhang: Anwendungsfälle für Übersetzung und Lokalisierung	32

1 KI und der weltweite Einzelhandel

In einem äußerst wettbewerbsintensiven Umfeld expandieren immer mehr Einzelhändler auf internationale Märkte, um neue Kunden zu erreichen, ihre Einnahmequellen zu diversifizieren und sich einen Wettbewerbsvorteil zu sichern. Andere hingegen bauen ihre bestehende weltweite Präsenz und Tätigkeit aus, indem sie ihre Unternehmenskommunikation in mehreren Sprachen anbieten.

Ob Globalisierung, Marktexpansion oder multinationales Wachstum: Jeder Einzelhändler steht unter dem Druck, sein Geschäft auszuweiten – sei es durch Überwinden lokaler Grenzen oder durch Erzielen besserer Ergebnisse aus einer bestehenden weltweiten Präsenz. Im ersten Fall trägt dies dazu bei, die Markenpräsenz zu stärken, die Abhängigkeit von einem einzigen Markt zu verringern sowie eine Stagnation und steigende Betriebskosten zu vermeiden. Im zweiten Fall führen optimierte Geschäftsabläufe zu höherer Produktivität, geringeren Kosten und besseren Margen.

Weltweit zu agieren und gleichzeitig wirklich wettbewerbsfähig zu bleiben, bedeutet jedoch, dass Einzelhändler effizient in neue Märkte expandieren oder ihre derzeitigen weltweiten Geschäftsabläufe optimieren müssen. Laut der von IDC durchgeführten globalen Einzelhandelsumfrage „steht das Kundenerlebnis bei Einzelhändlern an erster Stelle, während die Steigerung der betrieblichen Effizienz die zweitwichtigste Geschäftspriorität für Einzelhändler darstellt“.⁴

Ob es nun darum geht, den Weg für die Expansion zu ebnen oder das bestehende globale Geschäft zu verbessern, die KI steigt schnell an die Spitze der Technologien auf, die Einzelhändlern genau das ohne viel Aufwand möglich machen. Mit dieser Technologie können sie Folgendes tun:

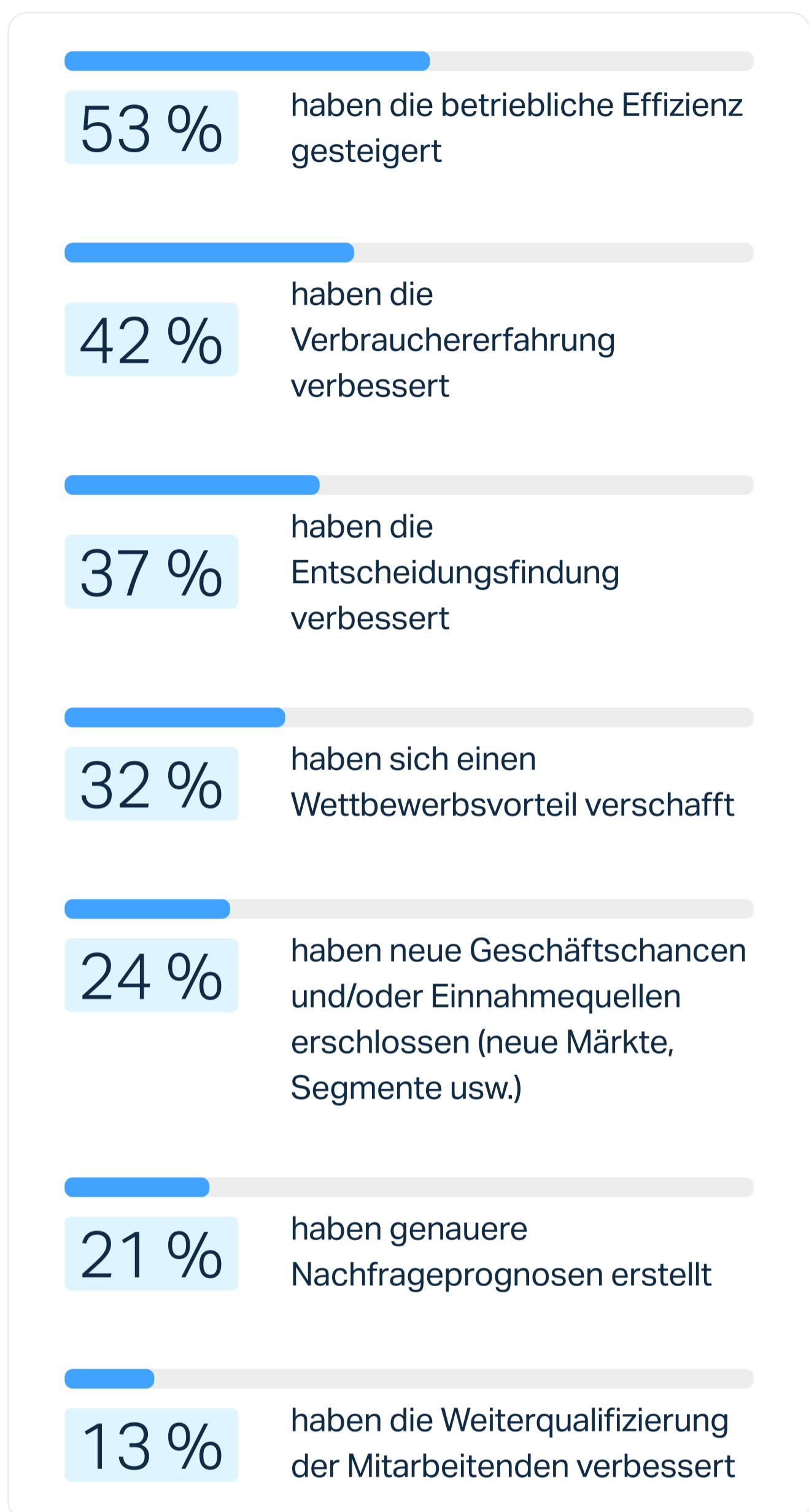
- ☑ Die betrieblichen Abläufe verbessern, z. B. durch Erweitern der Kommunikation zwischen der Zentrale und den internationalen Niederlassungen
- ☑ Die Mitarbeiterproduktivität steigern, indem beispielsweise sichergestellt wird, dass zentrale Systeme und Tools (z. B. bei Kundenservice und HR) die Mitarbeitenden in ihrer Landessprache unterstützen
- ☑ Kunden und Interessenten auf der ganzen Welt mit Personalisierung erreichen
- ☑ Die Kosten und den Aufwand für Übersetzung und Lokalisierung ihrer Kommunikation und Inhalte reduzieren

Laut einer Nvidia-Umfrage unter 400 befragten Einzelhändlern weltweit, darunter C-Level-Führungskräfte sowie weitere Führungskräfte, haben 53 % der Einzelhändler mit KI betriebliche Verbesserungen erzielt. Konkret haben 72 % der Einzelhändler von einer Senkung der Betriebskosten berichtet.⁵

⁴IDC UK. „Ready for NRF 2024: 10 Imperatives for Success in Retail“, 19. Dezember 2023; ⁵Nvidia. KI im Bereich Einzelhandel und Konsumgüter: Trends 2024.

Wie hat KI Ihre Geschäftsabläufe verbessert? (alle Befragten aus dem Einzelhandel)

Quelle: <https://www.nvidia.com/de-de/lp/industries/state-of-ai-in-retail-and-cpg/>



In einer Welt, in der mehr und mehr Verbraucher ein individuell zugeschnittenes Einkaufserlebnis, nahtlose Erfahrungen über mehrere Kanäle hinweg und keinerlei Wartezeiten voraussetzen, ermöglicht KI Einzelhändlern, die steigenden Erwartungen zu erfüllen – und sogar zu übertreffen.

Außerdem experimentieren fast alle Führungskräfte in der Konsumgüterindustrie und im Einzelhandel (99,6 %) in irgendeiner Form mit generativer KI⁶, wobei 70 % der Meinung sind, dass generative KI den größten Einfluss auf Marketing und Vertrieb haben wird.⁷

Die zügige Einführung von KI für Marketing und Vertrieb im Einzelhandel geht Hand in Hand mit der Einbindung von KI-gestützter Kommunikation – vor allem, wenn Einzelhändler internationale Märkte erschließen.

⁶ EY, „Consumer Products & Retail“; ⁷ KPMG, „Driving business success with generative AI in consumer and retail“, 2023.

Immer mehr Einzelhändler, die auf dem internationalen Markt Fuß fassen möchten oder bereits weltweit tätig sind, nutzen generative KI zum Personalisieren von Einkaufserlebnissen und Inhalten. Diese Inhalte werden anschließend mithilfe von KI übersetzt und/oder lokalisiert. Das Ergebnis: eine einheitliche Kommunikation, die die Markenwerte stärkt, Vertrauen aufbaut und die Wahrscheinlichkeit von Missverständnissen oder Frust bei Kunden verringert, was wiederum zu einer besseren Kundenbindung und mehr Käufen führt.

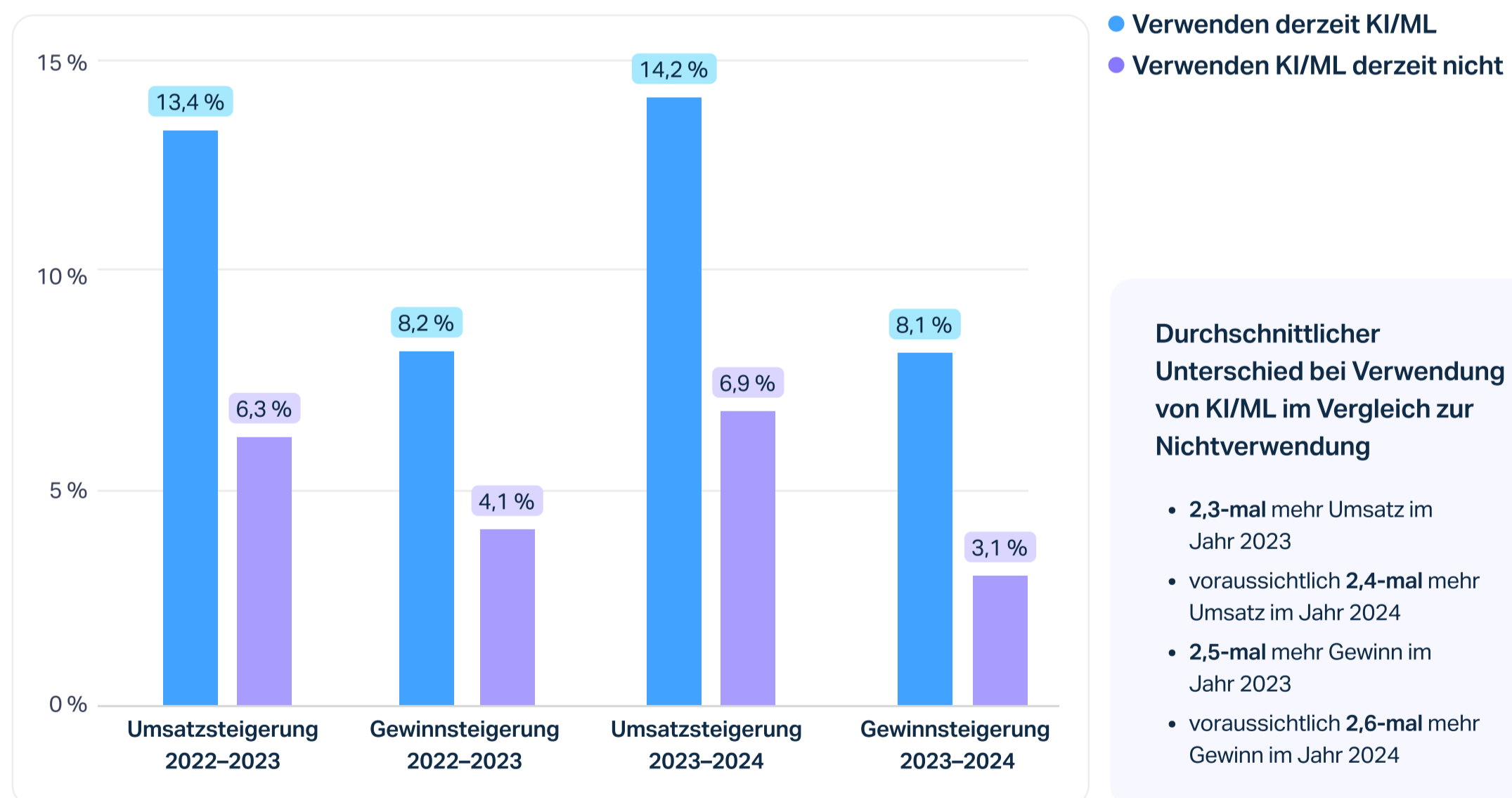
Lokalisierung (nicht zu verwechseln mit Übersetzung) ist die sprachliche und kulturelle Anpassung von Produkten oder Inhalten an ihre jeweiligen Zielmärkte. Für den internationalen Erfolg ist Lokalisierung von zentraler Bedeutung, denn Verbraucher in ihrer Muttersprache anzusprechen, kann Einzelhändlern einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil verschaffen.

Bereits jetzt profitieren viele Einzelhändler von den Vorteilen der KI-gestützten Übersetzung und Lokalisierung. Überraschend ist das nicht, denn **75 % der Käufer weltweit möchten online in ihrer Muttersprache einkaufen.**⁸

Kein Wunder, dass Einzelhändler, die von einem 2,3-mal höheren Umsatz berichten, bereits die positiven Auswirkungen der KI zu spüren bekommen. Außerdem ist die Wahrscheinlichkeit einer Vergrößerung ihres Kundenstammes 2,5-mal höher.⁹ Darüber hinaus führen 69 % der Einzelhändler eine Steigerung des Jahresumsatzes auf die Einführung von KI zurück.¹⁰ Prognosen für 2024 deuten auf einen ähnlichen Trend hin, denn der Umsatz soll schätzungsweise 2,4-mal höher und der Gewinn 2,6-mal höher ausfallen.¹¹

Auswirkungen des Einsatzes von KI und maschinellem Lernen (ML) auf die Leistung des Einzelhandels*

Einzelhändler, die KI/ML nutzen, im Vergleich zu Einzelhändlern, die sie derzeit nicht nutzen



Quelle: IHL Group, <https://www.ihlservices.com/news/analyst-corner/2023/12/retailers-that-use-ai-enjoy-over-2x-sales-growth-and-nearly-3x-profit-growth-compared-to-competitors/>

* Durchschnittliche Leistung in 11 verschiedenen Lösungsbereichen: Prognosen, Auftragsmanagement, Auftragsabwicklung, Supply-Chain-Management / Sicherheits- und Gesundheitsmanagement am Arbeitsplatz, Warenzuteilung, Preisgestaltung/Werbeaktionen, BI/Analytik, Schadensverhütung, Vertrieb und Marketing, HR/Personalverwaltung/App-Entwicklung/Kundenservice, sonstige

⁸ Capital One Shopping. „Cross-Border Online Shopping Statistics“, 24. April 2024; ⁹ IHL Group. „Retailers That Use AI Enjoy Over 2x Sales Growth and Nearly 3x Profit Growth Compared to Competitors“, 14. Dezember 2023; ¹⁰ Nvidia. KI im Bereich Einzelhandel und Konsumgüter: Trends 2024; ¹¹ IHL Group. „Retailers That Use AI Enjoy Over 2x Sales Growth and Nearly 3x Profit Growth Compared to Competitors“, 14. Dezember 2023.

Es liegt auf der Hand, dass Führungskräfte im Einzelhandel das Potenzial von KI so schnell wie möglich nutzen müssen, um die weltweiten Geschäftschancen voll auszuschöpfen. Sich zurücklehnen und abwarten ist keine Option. Fast die Hälfte (45 %) der CEOs [im Einzelhandel] ist der Ansicht, dass ihre Unternehmen die nächsten zehn Jahre nur überstehen, wenn sie sich weiterentwickeln.¹²

Im Folgenden untersuchen wir, wie Einzelhändler durch den Einsatz von KI bei ihrer weltweiten Geschäftstätigkeit Kosten senken, Prozesse verbessern und die Kundenbindung stärken können.

„KI und Automatisierung werden für Einzelhandelsunternehmen in Sachen Kundenakquise, -betreuung und -bindung immer wichtiger. [...] Inwieweit neue KI-Lösungen den Einzelhandel verändern werden, steht noch in den Sternen. Die Branche steht jedoch vor einer Vielzahl von Herausforderungen, und selbst kleine Vorteile werden sich für den Einzelhandel bezahlt machen.“

The Forrester Tech Tide™: Retail AI And Automation, Q1 2024

¹²Stanton Chase. „Retail Renaissance or Retail Reboot? 10 Retail Trends to Keep an Eye On“, Februar 2024.

2 Warum der Einzelhandel auf KI setzt

Die Zahlen sprechen für sich: Die Übersetzung und Lokalisierung von Inhalten ist eine gute Investition. Einzelhändler auf der ganzen Welt setzen zudem zunehmend auf maschinelle Übersetzungstools und KI-Schreibassistenten, um einen höheren ROI im Bereich Übersetzung und Lokalisierung zu erzielen.

Neue Geschäftschancen

2,5x

Bei Einzelhändlern, die KI und maschinelles Lernen einsetzen, ist die Wahrscheinlichkeit einer Vergrößerung ihres Kundenstammes **2,5-mal höher**.¹³

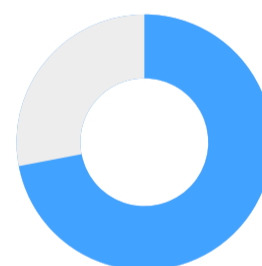


Geringere Kosten



53 %

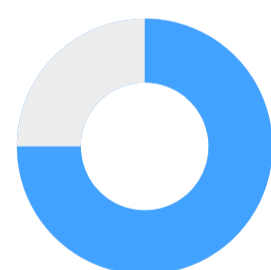
der Einzelhändler, die KI einsetzen, haben betriebliche Verbesserungen erzielt.¹⁴



72 %

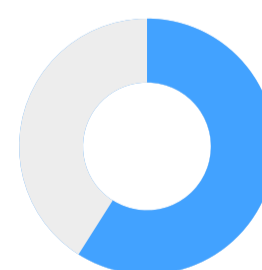
der Einzelhändler berichten von einer Senkung der Betriebskosten.¹⁵

Verbraucher bevorzugen Angebote in ihrer eigenen Sprache



75 %

der Käufer weltweit möchten online in ihrer Muttersprache einkaufen.¹⁶



59 %

der nicht englischsprachigen Verbraucher kaufen selten oder nie auf rein englischsprachigen Websites ein.¹⁷

¹³ IHL Group. „Retailers That Use AI Enjoy Over 2x Sales Growth and Nearly 3x Profit Growth Compared to Competitors“, 14. Dezember 2023; ¹⁴ Nvidia. [KI im Bereich Einzelhandel und Konsumgüter: Trends 2024](#); ¹⁵ Ebd.; ¹⁶ Capital One Shopping. „Cross-Border Online Shopping Statistics“, 24. April 2024; ¹⁷ Ebd.

Strategische Prioritäten

Wenn es um die Ziele für 2024 geht, die die Prioritäten und Strategien im Bereich Technologie bestimmen, haben folgende Punkte bei Führungskräften im Einzelhandel Priorität:

44 %

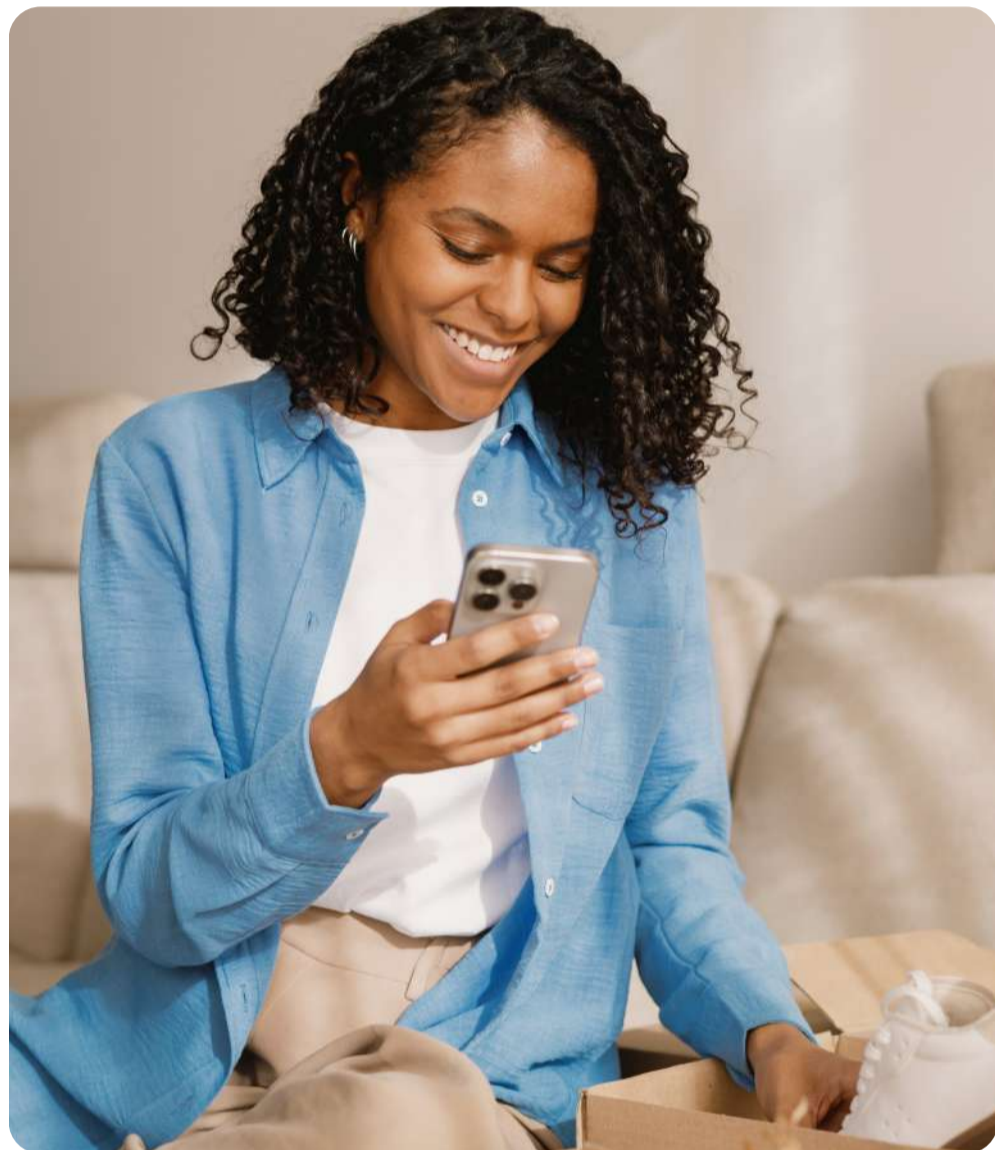
möchten die Kundenerfahrung verbessern.

38 %

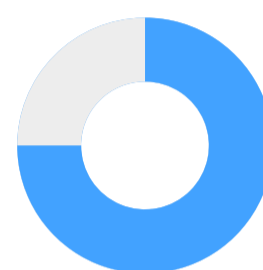
möchten die Kundenbindung stärken.

32 %

möchten die Kundenakquise beschleunigen.¹⁸

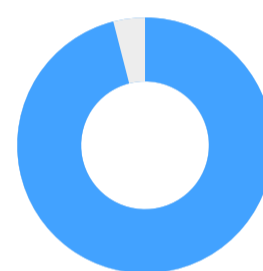


Mehrwert für Unternehmen



75 %

der Marketingspezialisten stimmen zu, dass lokalisierte Inhalte die Kundenbindung erheblich steigern.¹⁹



96 %

der Marketingspezialisten berichten über einen positiven Return on Investment (ROI) bei Lokalisierungsprojekten.²⁰ 65 % berichten von einem dreimal höheren oder noch höheren ROI.

Mehr Umsatz

69 % der Einzelhändler führen eine Steigerung des Jahresumsatzes auf die Einführung von KI zurück.²¹ Darüber hinaus berichten Einzelhändler, die KI und maschinelles Lernen einsetzen, von einem **2,3-mal höheren Umsatz** und prognostizieren einen **schätzungsweise 2,4-mal höheren Umsatz** sowie einen **schätzungsweise 2,6-mal höheren Gewinn**.²²

¹⁸ Business Wire. „New Study: 99% of Retail Execs Predict Tech Surge With Double-digit Investment Increases“, 10. Januar 2024; ¹⁹ DeepL. „Bericht: Übersetzung und Lokalisierung 2023/2024“; ²⁰ Ebd.; ²¹ Nvidia. KI im Bereich Einzelhandel und Konsumgüter: Trends 2024; ²² IHL Group. „Retailers That Use AI Enjoy Over 2x Sales Growth and Nearly 3x Profit Growth Compared to Competitors“, 14. Dezember 2023.

3 Sechs bewährte Anwendungsfälle von KI-Sprachtechnologie im Einzelhandel

Für weltweit tätige Einzelhändler ist es von entscheidender Bedeutung, nahtlos über verschiedene Standorte hinweg zu kommunizieren, Mitarbeitenden in jeder Sprache eine produktive Arbeit zu ermöglichen sowie mehrsprachige Inhalte zu erstellen und zu lokalisieren.

Die DeepL-Umfrage 2023/2024 unter Einzelhändlern hat ergeben, dass verschiedene Teams KI-gestützte Kommunikationstools aus unterschiedlichen Gründen nutzen. Letztendlich helfen solche Tools Einzelhändlern, ihre Tätigkeit effizient und kostengünstig auf der ganzen Welt auszuüben und Kunden weltweit mit lokalisierten Inhalten zu erreichen.

Im Folgenden werden einige gängige Anwendungsfälle vorgestellt.

1 Marketing

Anwendungsfall: Erstellung von Marketingmaterialien für neue Kollektion

In Zusammenarbeit mit Markenmanagern, Werbetextern und Spezialisten für digitales Marketing erstellt das Marketingteam die für eine Produkteinführung erforderlichen Materialien wie Broschüren und Beiträge für soziale Medien. Anschließend lokalisiert es die Werbematerialien und -texte für eine globale Marketingkampagne, um internationale Zielgruppen besser anzusprechen.

Übersetzung ohne KI-Sprachtechnologie	Übersetzung mit KI-Sprachtechnologie
Die Übersetzung der Marketingmaterialien wird von zweisprachigen Mitarbeitenden (die andere Aufgaben liegen lassen) oder von externen Agenturen (die kostspielig sind und was zu Unstimmigkeiten in der Übersetzung führen kann) angefertigt.	Das Marketingteam kann KI nutzen, um die Materialien in der Landessprache zu erstellen oder zu optimieren und sie dann systematisch in mehrere Sprachen gleichzeitig zu übersetzen. Die Übersetzungen erfolgen schneller und sind konsistenter, sodass sich die Mitarbeitenden mehr auf den Inhalt statt auf die Übersetzung konzentrieren können. Diese Schwerpunktverlagerung kann die Marketinginhalte, die Effizienz und letztlich den Umsatz verbessern.

Laut der von DeepL durchgeführten Umfrage betreffen die wichtigsten Anwendungsfälle für KI-Sprachtechnologie die Erstellung von Inhalten in mehreren Sprachen (46 %) und die Kommunikation in Sprachen, für die wenig oder keine Sprachkenntnisse vorliegen (36 %). Die am häufigsten übersetzten Inhalte sind Texte für die externe Kommunikation (57 %), für die interne Kommunikation (39 %) und Marketing-/Werbematerial (32 %).

2 IT

Anwendungsfall: Übersetzung von internen Systemen für internationale Geschäftsabläufe

Einzelhandelsunternehmen nutzen die Übersetzung in internen Systemen, in Frontoffice-Funktionen wie Vertrieb und Kundenservice und in Backoffice-Funktionen wie Supply-Chain-Abläufen und HR.

Übersetzung ohne KI-Sprachtechnologie	Übersetzung mit KI-Sprachtechnologie
Wenn Englisch ihre zweite oder dritte Fremdsprache ist, fällt es Mitarbeitenden mitunter schwer, Texte voll und ganz zu verstehen, weshalb ihnen die Übersetzung noch mehr Probleme bereitet. Außerdem könnten sie die dafür aufgebrauchte Zeit mit ihrer eigentlichen Arbeit verbringen.	Die IT kann KI nutzen, um Informationen und Texte in internen Systemen automatisch zu übersetzen. Die Mitarbeitenden können sich auf ihre eigentliche Arbeit konzentrieren, und das Unternehmen kann die Kommunikation vereinheitlichen, sodass alle Mitarbeitenden die gleiche Botschaft erhalten.

3 E-Commerce, IT

Anwendungsfall: Übersetzung von Websites und Produktinformationen

Einzelhändler übersetzen Produktinformationen im großen Umfang, bevor sie sie in ihre Systeme hochladen. Dadurch stellen sie für Besucher ihrer E-Commerce-Websites konsistente Übersetzungen der Produktbeschreibungen sicher.

Übersetzung ohne KI-Sprachtechnologie	Übersetzung mit KI-Sprachtechnologie
Genauere Online-Produktinformationen sind unerlässlich. Tatsächlich sind einige Unternehmen sogar gesetzlich verpflichtet, diese Informationen in bestimmten Sprachen bereitzustellen. Ist kein Übersetzungstool vorhanden, nutzen Mitarbeitende andere verfügbare Anbieter maschineller Übersetzungstools unter den Tech-Giganten, um Produktbeschreibungen manuell zusammenzustellen. Bei dieser zeitaufwendigen Vorgehensweise bleibt keine Zeit für Qualitätsprüfungen, was zu Unstimmigkeiten und Übersetzungsfehlern führt. Übersetzungsfehler können schlechte Suchergebnisse und somit negative Auswirkungen auf die Verkaufszahlen zur Folge haben.	Dank KI können E-Commerce-Teams ihre Websites lokalisieren und Produktinformationen – einschließlich der Preisübersicht – in großem Stil übersetzen. Mit dem richtigen KI-Tool können sie Wörter und Sätze automatisch nach ihren Vorgaben anpassen (z. B. „Markennamen nicht übersetzen“) und so für konsistente Übersetzungen in allen Sprachen sorgen. Dies führt zu genauen Produkt- und Markeninformationen und lässt gleichzeitig Zeit für Qualitätsprüfungen. Durch genaue Informationen können mehr Käufer die Website nutzen. Gleichzeitig werden die Suchergebnisse optimiert, was wiederum zu einem besseren Kundenerlebnis und höheren Umsätzen führt.

Nur wenn Einzelhändler ihre Inhalte lokalisieren, werden sie auf internationalen Märkten erfolgreich Fuß fassen. Die KI-gestützte Kommunikation macht ihnen genau das auf konsistente Weise und in großem Maßstab möglich – und beschleunigt zugleich die Markteinführung.

4 **Kundenservice**

Anwendungsfall: Übersetzung von Kundenservice-Mitteilungen

Der Kundenservice spielt eine wesentliche Rolle im Einzelhandel, da er Bestellungen und Rückgaben abwickelt – beides entscheidend für die Kundenzufriedenheit und -treue. Zur Betreuung von Kunden in mehreren Sprachen lassen Einzelhändler E-Mails, Kundensupport-Tickets und Chatbot-Nachrichten übersetzen. Auch die Echtzeit-Übersetzung gesprochener Sprache für die persönliche Kommunikation und für Telefongespräche wird nicht mehr lange auf sich warten lassen.

Übersetzung ohne KI-Sprachtechnologie	Übersetzung mit KI-Sprachtechnologie
Haben Einzelhändler keine Übersetzungstools zur Verfügung, können nur zweisprachige Kundenservice-Mitarbeitende Kundendienstaufgaben in bestimmten Sprachen erledigen, egal ob im Geschäft oder online. Dieser unzuverlässige und nicht skalierbare Ansatz verursacht mehr Arbeitsaufwand für bestimmte Mitarbeitende und führt zu längeren Wartezeiten für Kunden, die Hilfe benötigen.	Durch den Einsatz von KI können mehr Mitarbeitende alle Kunden betreuen, unabhängig von deren Sprache. Der geringere Arbeitsaufwand steigert die Produktivität und ermöglicht den Mitarbeitenden eine bessere Kommunikation sowie kürzere Antwortzeiten, was wiederum ein besseres Kundenerlebnis sicherstellt. Außerdem muss das Unternehmen nicht mehr für jede unterstützte Sprache Mitarbeitende einstellen, die diese auch beherrschen.

5 **Internationale Expansion**

Anwendungsfall: Einrichtung von Zweigstellen und Berichterstattung

Bei der Expansion von Einzelhändlern in verschiedene Länder werden Mitarbeitende entsendet, um die Einrichtung neuer Zweigstellen zu überwachen oder die Lage in bestehenden Zweigstellen zu überprüfen. Diese Mitarbeitenden halten Rücksprache mit den Managern vor Ort, um sich ein Bild von den Herausforderungen zu machen, und erstellen für die Manager sowie die Zentrale Statusberichte über die zu lösenden Probleme.

Übersetzung ohne KI-Sprachtechnologie	Übersetzung mit KI-Sprachtechnologie
Wenn die für die internationale Expansion zuständigen Teams keine Übersetzungstools zur Hand haben, müssen Lokalisierungs- oder Übersetzungsagenturen oder Sprachdienstleister beauftragt werden. Das ist mit Zeitaufwand und hohen Kosten verbunden.	Mit KI können Mitarbeitende sofort, genau und kostengünstig übersetzen und kommunizieren, sodass alle Teams effizienter arbeiten können. Außerdem können sich ausländische Mitarbeitende, die eine Zweigstelle vor Ort einrichten, leichter mit den lokalen Gesetzen, Trends und der lokalen Wirtschaft vertraut machen.

6 Produkt

Anwendungsfall: Übersetzen von Kundenbewertungen

Das in der Produktabteilung eines Einzelhändlers für Bewertungen zuständige Team kümmert sich um die Übersetzung von Kundenbewertungen, bevor diese auf den verschiedenen E-Commerce-Websites des Unternehmens veröffentlicht werden.

Übersetzung ohne KI-Sprachtechnologie	Übersetzung mit KI-Sprachtechnologie
<p>Ohne ein Übersetzungstool muss das interne Team die Bewertungen selbst übersetzen. Aus diesem Grund haben Einzelhändler kaum Kontrolle über die Konsistenz der Übersetzungen und die mit den Bewertungen vermittelte Botschaft.</p>	<p>Mithilfe von KI lassen sich Kundenbewertungen aus der ganzen Welt konsistent, zuverlässig und in Echtzeit übersetzen, sodass Einzelhändler einen guten Eindruck bei ihren internationalen Zielgruppen hinterlassen – ohne ein Ticket für eine manuelle Übersetzung erstellen zu müssen.</p>

Aus Untersuchungen geht hervor, dass schlecht geschriebene Inhalte Unternehmen jährlich Kosten in Milliardenhöhe verursachen. Eine von Forbes durchgeführte Umfrage unter 1.000 Büroangestellten in den USA hat ergeben, dass schlechte Kommunikation die Produktivität (49 % der Befragten), die Mitarbeiterzufriedenheit (50 % der Befragten) und das Stressniveau (42 % der Befragten) negativ beeinträchtigt.²³

Typische Herausforderungen bei Übersetzungsworkflows

- Lange Lieferzeiten bei Übersetzungen aufgrund begrenzter Verfügbarkeit von Übersetzern
- Hoher Zeitaufwand bei der Beauftragung von Übersetzungsagenturen
- Hohe Kosten für Übersetzungsagenturen, insbesondere bei großen Mengen an Texten/Inhalten
- Schlechte oder unzuverlässige Übersetzungsqualität bei vielen maschinellen Übersetzungstools
- Fehler und Ungenauigkeiten in Dokumenten, die eine manuelle Nachbearbeitung erfordern
- Höheres Risiko von Verstößen gegen Datenschutzvorschriften bei der Verwendung cloudbasierter Übersetzungstools

Basierend auf einer Kundenbefragung von DeepL (2023/2024)

²³Forbes Media. „The State of Workplace Communication in 2024“, 8. März 2023.



„Die DeepL API hat bei Alza die Vorgehensweise zur Verwaltung von Nutzerbewertungen in großem Umfang revolutioniert. Die übersetzten Bewertungen haben das Vertrauen der Kunden in unseren Onlineshop gestärkt. Durch Übersetzung von Hunderttausenden von Bewertungen aus dem Tschechischen ins Deutsche und Ungarische konnten wir unsere Konversionsraten spürbar steigern. Diese Strategie hat nicht nur unseren Kundenservice verbessert, sondern auch unsere Position auf dem wettbewerbsintensiven E-Commerce-Markt gefestigt.“

Jakub Kalina, Head of Localization bei Alza



4 So erobern führende Einzelhändler neue Märkte mit KI

KI-gestützte Kommunikationstools wie die von DeepL ermöglichen Einzelhändlern eine effizientere Arbeit und eignen sich hervorragend für die Lokalisierung von internen Systemen, der internen Kommunikation, dem Kundensupport, Websites, Marketingmaterialien und vielem mehr. Durch die Erstellung qualitativ hochwertiger, äußerst präziser maschineller Übersetzungen, die die Projektabwicklung optimieren und Kosten senken, verschaffen sich Unternehmen Wettbewerbsvorteile gegenüber der Konkurrenz.

Tschechischer E-Commerce-Riese Alza erschließt mit DeepL neue Märkte



Mit seinen mehr als 3.000 Mitarbeitenden wächst der als „tschechisches Amazon“ bekannte E-Commerce-Riese Alza jedes Jahr stetig weiter. Bei der Expansion nach Mitteleuropa und ins Vereinigte Königreich benötigte Alza qualitativ hochwertige Übersetzungen, die dem Lokalisierungsteam nur wenig manuelle Korrekturarbeit abverlangen würden. Dank der erstklassigen Übersetzungsqualität von DeepL wechselte Alza von der API eines anderen Übersetzungstools zu DeepL und konnte so seine Website augenblicklich in fünf europäische Sprachen übersetzen.

Das Ergebnis:

- Der Wechsel war in nicht einmal einer Woche über die Bühne gebracht.
- Die Betriebskosten konnten um Tausende von Euro pro Monat gesenkt werden.
- Die Korrekturleser von Alza verbringen deutlich weniger Zeit mit der Korrektur von Übersetzungen.

„Als wir uns auf die internationale Expansion vorbereiteten, entschieden wir uns für die DeepL API [und] konnten die positiven Auswirkungen sofort spüren. Unsere Korrekturleser waren produktiver, und wir konnten monatlich Betriebskosten im vierstelligen Bereich einsparen. Die DeepL API hat eine entscheidende Rolle dabei gespielt, unser E-Commerce-Geschäft international bekannt zu machen, indem sie uns mehr Effizienz und Kosteneinsparungen ermöglicht hat.“

Jakub Kalina, Head of Localization bei Alza



„... zur Steigerung des Umsatzes ist die Lokalisierung [bestehender Inhalte] sehr viel effizienter als das Verfassen neuer Inhalte. Tatsächlich wird [in diesem Beispiel] mit jedem Dollar, der für die Lokalisierung ausgegeben wurde, 5,8-mal so viel Umsatz erzielt wie mit einem Dollar, der für Englisch ausgegeben wurde.“²⁴

Polnische Modemarke Kazar erschließt mit der DeepL API neue Märkte

kazar

Kazar, eine polnische Online-Modemarke, wollte Fuß auf neuen europäischen Märkten fassen. Dafür benötigte das Unternehmen eine zuverlässige Übersetzungs-API, die eine schnelle Lokalisierung seines Produktfeeds ermöglicht. Aufgrund der hervorragenden Übersetzungsqualität fiel die Wahl auf DeepL, und die API kam für die Übersetzung Tausender Artikel ins Deutsche, Italienische, Spanische, Französische und Niederländische zum Einsatz.

Das Ergebnis:

- Launch auf neuen Online-Marktplätzen in ganz Europa
- Übersetzung von Tausenden von Produktbeschreibungen
- Gestiegenes Auftragsvolumen in Europa

²⁴ CSA Research. „Don't Lose Big Money by Saving Pennies on Localization“, 19. Dezember 2023.

„Qualität ist für uns und unsere Kunden der wichtigste Faktor, weshalb wir uns für DeepL entschieden haben. Das Preismodell ermöglicht es uns außerdem, unser Geschäft mit einem hohen Return on Investment zu skalieren.“

Radomir Kiepas, B2B Development Partner und Marketplace Project Leader bei Kazar



DeepL ist ein KI-gestütztes Echtzeit-Übersetzungstool, mit dem Unternehmen Kommunikationsbarrieren überwinden können. Es unterstützt mehr als 30 Sprachen, ist plattformübergreifend zugänglich und bietet Funktionen, die eine sichere und gesetzeskonforme Verarbeitung von Einzelhandelsdaten gewährleisten.

Deutscher Online-Lebensmittelversand nutzt die DeepL API zur effizienten Lokalisierung von Inhalten



Als KoRo sein Geschäft auf neue Märkte ausweitete, fiel es dem Unternehmen schwer, große Mengen an Inhalten effizient und kostengünstig in mehrere Sprachen zu übersetzen und dabei eine gleichbleibende Qualität aufrechtzuerhalten. Durch die Integration der DeepL API in seine Geschäftsabläufe konnte KoRo eine Vielzahl von Inhalten automatisch übersetzen, darunter Webseiten, Produktbeschreibungen, Kundenbewertungen und von Kunden übermittelte Rezepte.

Das Ergebnis:

- 80–90 % weniger Zeitaufwand für Übersetzungen
- Höhere Produktivität der internen Teams
- Bessere Kundenerfahrung in allen Sprachen

KoRo hat sich für DeepL entschieden, weil die Übersetzungsqualität „oftmals einfach besser ist als die von Google“ und weil die automatische Übersetzung „sehr gut für kurze Sätze geeignet ist und dabei präzise und kontextbezogene Ergebnisse liefert“.

DeepL verhilft Unternehmen zu messbarem Erfolg

Bei einer von DeepL in Auftrag gegebenen Studie zum Total Economic Impact™ kam Forrester Consulting zu dem Ergebnis, dass Unternehmen durch den Einsatz von DeepL einen ROI von durchschnittlich 345 % erzielen und dank Effizienzsteigerungen 2,79 Millionen EUR einsparen konnten.

Dieser ROI wurde erzielt durch:

- ✓ bis zu 90 % weniger Zeitaufwand für Übersetzungsaufgaben;
- ✓ mindestens 50 % weniger Dokumente, die an das Übersetzungsteam gesendet wurden;
- ✓ eine kürzere Bearbeitungszeit für Dokumentübersetzungen, was zu Einsparungen in Höhe von 2,79 Millionen EUR führte.



Erfahren Sie mehr darüber, wie DeepL dazu beigetragen hat, die Effizienz und Produktivität zu steigern, Übersetzungen allgemein zugänglich zu machen, die Kreativität von Mitarbeitenden anzukurbeln sowie die Kommunikation und Zusammenarbeit zu optimieren – und unterm Strich das Kundenerlebnis zu verbessern.²⁵

[Vollständigen Bericht herunterladen](#)

²⁵ Forrester Consulting. „Der Total Economic Impact™ von DeepL“, 2023/2024.

Mit der Expansion von Unternehmen in neue Märkte werden ihr Personal, Kunden-, Anbieter- und Lieferantennetzwerk sowie die Supply Chain immer vielfältiger und/oder ineffizienter, was sie dazu veranlasst, nach einer alternativen, kostengünstigeren Übersetzungs- und Lokalisierungslösung Ausschau zu halten.

Nachstehend finden Sie einige weitere Beispiele von mehr als 100.000 Unternehmen weltweit, die auf die hochpräzise, sichere und speziell auf Unternehmen ausgelegte KI-Sprachtechnologie-Plattform von DeepL setzen, um eine nahtlose Kommunikation zu ermöglichen und gleichzeitig ihr internationales Wachstum kostengünstig voranzutreiben.

Eine führende Einzelhandelskette in Europa nutzt die DeepL API zur schnellen und genauen Lokalisierung von Produktbeschreibungen für den Vertrieb in neuen Ländern.



Ein multinationaler Anbieter von Unterhaltungselektronik mit über 1.000 Geschäften in zehn Ländern optimiert mit DeepL die interne Kommunikation zwischen 50.000 Mitarbeitenden.



Eine Baumarktkette nutzt DeepL, um Produktbeschreibungen zu übersetzen und eine nahtlose Kommunikation mit Kunden zu ermöglichen.



Ein multinationales Bekleidungsunternehmen setzt für die Hauptkommunikation zwischen seinen weltweiten Produktionszentren und seinen Geschäften auf DeepL.



5 Erste Schritte auf dem internationalen Markt mit E-Commerce

Versierte Einzelhändler, die neue weltweite Märkte erschließen wollen, machen den ersten Schritt mit E-Commerce.



Es ist kein Wunder, dass viele Einzelhändler auf E-Commerce als Einstiegspunkt in ausländische Märkte setzen.

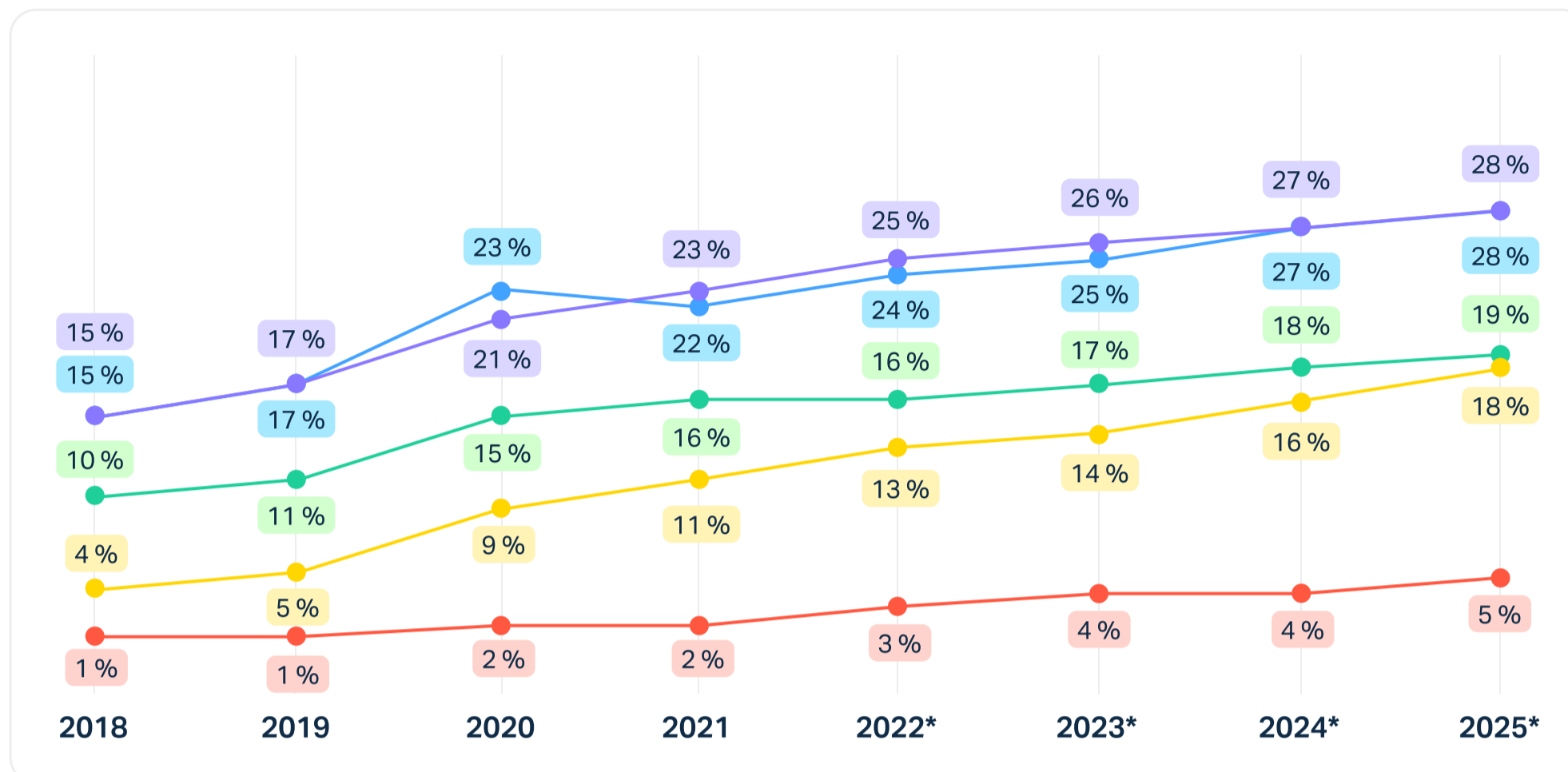
Beachten Sie diese Statistiken:²⁶

- Auf den grenzüberschreitenden E-Commerce entfallen etwas mehr als 31 % aller weltweiten Online-Verkäufe.
- 31,9 % der US-amerikanischen Online-Käufer haben im vergangenen Jahr bei einem Online-Einzelhändler im Ausland eingekauft.
- 97 % der im grenzüberschreitenden E-Commerce getätigten Käufe entfallen auf physische Produkte.
- 85 % der Verbraucher weltweit kaufen online ein.
- Prognosen zeigen, dass der weltweite E-Commerce-Umsatz im Einzelhandel bis 2026 voraussichtlich 9,4 Billionen USD erreichen wird.

²⁶ Capital One Shopping. „Cross-Border Online Shopping Statistics“, 24. April 2024.

Weltweites Wachstum des E-Commerce-Marktes (Anteil am Einzelhandelsumsatz)

● Asien ● Nordamerika ● Westeuropa ● Lateinamerika ● Afrika * Prognosen



Quelle: <https://capitaloneshopping.com/research/cross-border-online-shopping-statistics>

Es ist relativ einfach, den E-Commerce-Kanal über mehrere Länder und Sprachen hinweg auszubauen. Zudem ebnet ein E-Commerce-Konzeptnachweis für die weltweite Expansion den Weg für die erfolgreiche Eröffnung von Zweigstellen und Geschäften in Ländern, in denen online die stärkste Kundenbindung und der höchste Umsatz verzeichnet werden.

Schritt-für-Schritt-Leitfaden

Erfolgreich expandieren im E-Commerce-Sektor

So erschließen Sie internationale Märkte mit
KI-Übersetzungen

★★★★★

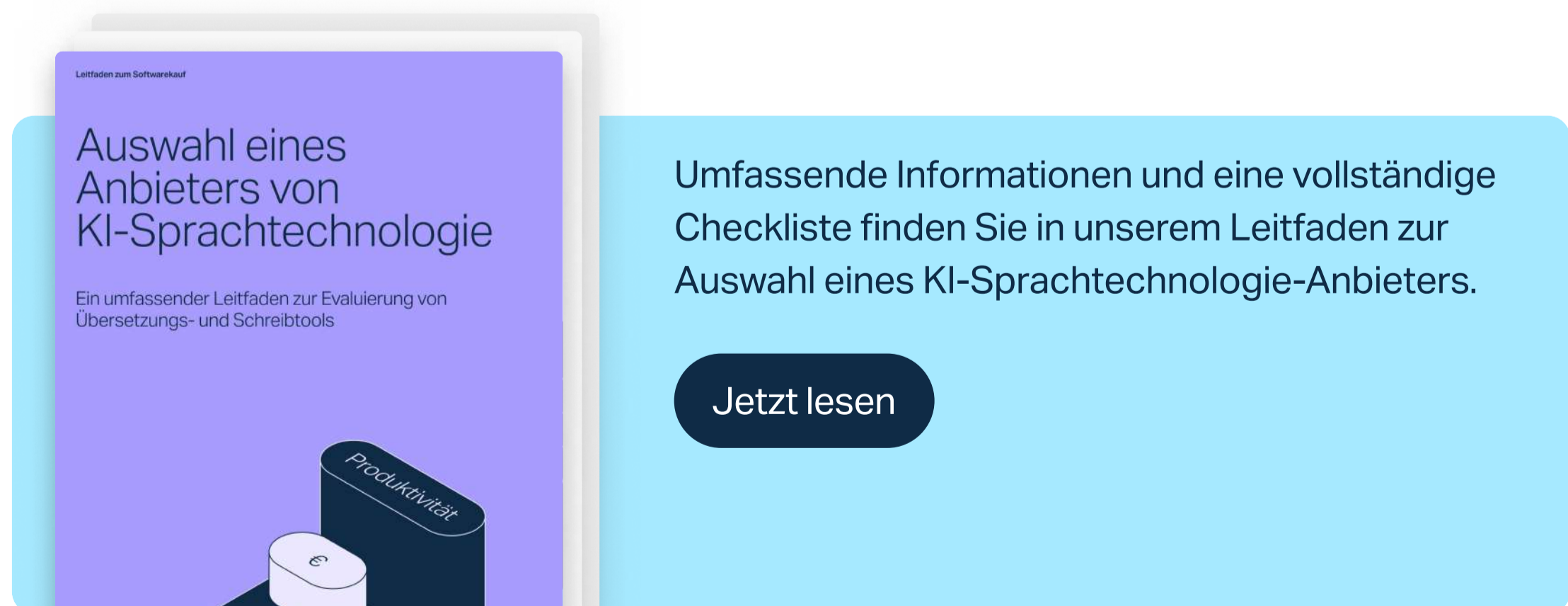
Lesen Sie diesen Schritt-für-Schritt-Leitfaden zur
Erschließung internationaler Märkte durch
KI-gestützte Kommunikationstools.

Jetzt lesen

6 Schritt für Schritt zur Entscheidungsfindung

Bei dieser wichtigen Kaufentscheidung sollten Sie die folgenden Schritte im Hinterkopf behalten.

- 1 Bedarf ermitteln**
Finden Sie heraus, ob bei den derzeitigen Übersetzungs- und Kommunikationsprozessen in Ihrem Unternehmen Verbesserungspotenzial besteht.
- 2 Potenzielle Lösungen entdecken**
Informieren Sie sich über KI-gestützte Kommunikationslösungen (beachten Sie dabei unbedingt die Empfehlungen von Analysten, z. B. von Forrester oder Gartner), und grenzen Sie Ihre Optionen ein.
- 3 Optionen evaluieren**
Ermitteln Sie, inwieweit die Anbieter in der engeren Auswahl Ihre spezifischen Anforderungen erfüllen, einschließlich entscheidender Aspekte wie Kosten, Unterstützung bei der weltweiten Expansion und bei weltweiten Geschäftsabläufen, Ruf und Sicherheit.
- 4 Anbieter und Lösungen ausprobieren**
Testen Sie einige Wochen lang die Lösung von Anbietern, die alle Kriterien erfüllen, sehen Sie sich die Fallstudien an, und finden Sie heraus, was andere Unternehmen der Branche von den jeweiligen Anbietern halten.
- 5 Kauf abschließen**
Holen Sie sich die Zustimmung von Entscheidungsträgern, indem Sie ihnen das Produkt, die Gründe für Ihre Wahl und die Auswirkungen, einschließlich ROI und Kosten, nahebringen.



Auswahl eines Anbieters von KI-Sprachtechnologie
Ein umfassender Leitfaden zur Evaluierung von Übersetzungs- und Schreibtools

Umfassende Informationen und eine vollständige Checkliste finden Sie in unserem Leitfaden zur Auswahl eines KI-Sprachtechnologie-Anbieters.

[Jetzt lesen](#)

„DeepL ist das mit Abstand beste Übersetzungstool auf dem Markt. Mir gefallen besonders die Integrationen für andere Tools und vor allem die Funktion zum Übersetzen von ganzen Dokumenten, wie PDF-Dateien oder PowerPoint-Präsentationen. Ich habe bereits enorm viel Zeit mit dieser Funktion gespart.“

Manuel, Senior Marketing Manager bei Mano Mano
(Quelle: OMR Reviews)

Datenschutz und Compliance für den weltweiten Einzelhandel

Mit der globalen Expansion Ihres Unternehmens oder der Erweiterung Ihrer bestehenden internationalen Geschäftstätigkeiten werden Sie entsprechende Lösungen benötigen. Dabei müssen Sie auch die mit diesen Lösungen einhergehenden Risiken nachvollziehen und managen. Bei der Wahl eines Anbieters, der Ihnen bei der KI-gestützten Kommunikation helfen soll, sollten Sie unbedingt darauf achten, dass zuverlässige Sicherheitsmaßnahmen und die nachweisliche Einhaltung gesetzlicher Vorschriften gegeben sind.

Neue KI-Gesetzgebungen in Sicht

Das KI-Gesetz teilt KI-Systeme auf der Grundlage des potenziellen Risikos für die Bürger der Europäischen Union in vier Risikostufen ein und könnte Einzelhändler dazu verpflichten offenzulegen, wenn Inhalte durch KI generiert wurden. Die strengsten Bestimmungen des Gesetzes sollen im Herbst 2024 in Kraft treten und bis 2026 schrittweise vollständig umgesetzt werden.

Kanada könnte KI-Vorschriften auf Bundesebene durch den Artificial Intelligence and Data Act (AIDA) erlassen. Es ist jedoch unklar, wann der AIDA in Kraft treten wird, da er sich seit Mai 2024 noch im Ausschuss befindet.



„[...] sowohl Anbieter als auch Nutzer von KI-Sprachtechnologien müssen sich darüber im Klaren sein, was das KI-Gesetz für KI-generierte Inhalte bedeutet, da bestimmte Anwendungsfälle unter die im Gesetz definierten ‚Hochrisikobereiche‘ fallen. Hier braucht es den richtigen Geschäftspartner, der sich mit der Verarbeitung mehrsprachiger Inhalte auskennt und gleichzeitig die höchsten Compliance-Standards erfüllt.“



Florian Faes
Geschäftsführer,
Slator



7 KI-gestützte Kommunikation für Ihr Unternehmen – holen Sie alle an Bord

So überzeugen Sie die wichtigsten Entscheidungsträger, wenn Sie Ihren Business Case für KI-gestützte Übersetzungs- und Lokalisierungstools erstellt haben.

Chief Executive Officer

Richten Sie den Fokus darauf, dass diese Tools die weltweite Expansion beschleunigen, indem sie Kommunikationslücken zwischen Mitarbeitenden untereinander sowie zwischen Mitarbeitenden und Kunden auf der ganzen Welt lückenlos überbrücken und sowohl die betriebliche Effizienz als auch die Kundenbindung verbessern. Denken Sie auch an die Opportunitätskosten: Woran könnten Mitarbeitende arbeiten, wenn sie sich nicht mit repetitiven, manuellen Übersetzungsaufgaben aufhalten würden?

„[...] mit unserer Plattform für KI-Sprachtechnologie bewältigen globale Unternehmen die komplexen sprachlichen Herausforderungen, mit denen sie heutzutage konfrontiert sind. Wir konzentrieren uns stark auf kontinuierliches Wachstum und Innovation, um unsere Lösungen weiterzuentwickeln und sicherzustellen, dass sie hinsichtlich Qualität, Präzision und Sicherheit branchenführend bleiben. Das bringt uns einer Zukunft näher, in der jedes Unternehmen überall auf der Welt mit unserer KI problemlos seine Tätigkeit auf globaler Ebene ausüben kann.“



Jarek Kutylowski,
CEO, DeepL

Chief Information Officer und Chief Technology Officer

Erläutern Sie, dass technische Teams das Kundenerlebnis weltweit verbessern können, indem sie eine nahtlose Kommunikation über verschiedene Märkte und Sprachen hinweg sicherstellen und gleichzeitig die Entwicklungszeit und die für die manuelle Übersetzung aufgewendeten Ressourcen minimieren. Darüber hinaus schützen speziell für Unternehmen entwickelte Lösungen Ihre Daten, Ihr geistiges Eigentum und Ihren Ruf und minimieren zugleich die Risiken.

Chief Data Officer

Erläutern Sie, wie der Anbieter die Datensicherheit gewährleistet (z. B. indem er seine Modelle nicht mit Ihren Daten trainiert und die Inhalte Ihres Unternehmens unmittelbar nach der Übersetzung löscht).

IT Director/Manager

Weisen Sie darauf hin, dass APIs, Browsererweiterungen, App-Add-ins und Desktop-Apps eine schnelle und einfache Integration von KI-gestützter Übersetzung und Lokalisierung in die Umgebung und Workflows Ihres Unternehmens ermöglichen. Darüber hinaus macht die Unterstützung von Single Sign-on (SSO) das Anmelden bei Ihrer Unternehmensumgebung sicher.

Chief Operations Officer

Heben Sie die Möglichkeit hervor, die Kommunikation über Sprachbarrieren hinweg zu optimieren, die Zusammenarbeit zu verbessern und die Kosten für manuelle Übersetzungen zu senken. Zudem lässt sich mit bestimmten Lösungen nachweislich der Gewinn steigern.

Chief Financial Officer

Die besten Lösungen wirken sich sowohl auf den Umsatz als auch auf den Gewinn positiv aus. Unterstreichen Sie die Möglichkeit, die Kosten für manuelle Übersetzungsdienstleistungen und die Risiken im Zusammenhang mit Missverständnissen zu reduzieren und gleichzeitig neue Einkommensquellen durch eine schnellere weltweite Marktdurchdringung sowie eine bessere Kundenbindung zu erschließen.



Chief Digital Officer und Director of Innovation/ Technology Innovation

Erklären Sie, wie der Einsatz von KI bei der Übersetzung die digitale Transformation vorantreibt, indem die digitalen Inhalte Ihres Unternehmens weltweit besser zugänglich und relevanter werden. Dies steigert die Produktivität der Mitarbeitenden, stärkt die Kundenbindung und bringt Ihr Unternehmen in puncto sprachübergreifende Kommunikation in Vorreiterposition. Die besten Lösungen erleichtern den Einstieg in die unternehmensweite Nutzung von KI und halten bewährte Anwendungsfälle und Ergebnisse bereit.

Chief AI Officer

Zeigen Sie die Einsparungen auf, die sich aus der gesteigerten Produktivität und der schnelleren Übersetzung und Lokalisierung ergeben, sowie die Auswirkungen der Umsatzsteigerung durch die erfolgreiche weltweite Expansion.

Leitung F&E

Erläutern Sie, wie wertvoll diese Tools für die schnelle und genaue Übersetzung der Produktdokumentation und die Vereinfachung der Kommunikation zwischen Teams in verschiedenen Regionen sind.

VP of Engineering

Betonen Sie gegebenenfalls die einfache Integration von KI-gestützten Kommunikationstools in bestehende Produkte oder Dienstleistungen über eine API.

„Die KI-Sprachtechnologie von DeepL bietet einen sehr praktischen und sicheren Weg, um den ersten Schritt hin zur KI-Implementierung im gesamten Unternehmen zu machen, und zeichnet sich durch eine sehr kurze Amortisierungszeit aus.“



David Parry-Jones,
Chief Revenue Officer,
DeepL

8 Beschleunigung der weltweiten Expansion durch Lokalisierung

Führungskräfte im Einzelhandel wissen, wie wichtig ein personalisiertes, nahtloses Einkaufserlebnis ist. International tätige Unternehmen müssen kulturellen und sprachlichen Nuancen Rechnung tragen, um Verbraucher anzusprechen und Mitarbeitenden eine effiziente Arbeit auf lokalen Märkten zu ermöglichen.

Doch wie können Unternehmen die weltweite Expansion beschleunigen und gleichzeitig das Kundenerlebnis und die Mitarbeiterproduktivität verbessern? Die Antwort ist einfach: Sie müssen ihre Inhalte mit KI lokalisieren.

Durch den Einsatz bewährter KI-gestützter Kommunikationstools können Einzelhändler die interne Kommunikation ausweiten und die Kundenbindung verbessern. Genauer gesagt: Sie ermöglichen ihren Mitarbeitenden eine nahtlose Kommunikation und Zusammenarbeit während der Expansion oder Verbesserung der Geschäftsabläufe sowie eine konsistente und kostengünstige Lokalisierung von Inhalten. Indem Einzelhändler Inhalte an die Vorlieben von Kunden auf der ganzen Welt anpassen, verbessern sie das kanalübergreifende Erlebnis und steigern die Kundenzufriedenheit.

Dies ist der erste Schritt zur Umwandlung von Interessenten in Käufer und zur kostengünstigen Steigerung des Marktanteils und Umsatzes weltweit. Und genau diesen Schritt sind führende Einzelhändler wie Alza, Kazar und KoRo gegangen. Indem sie sich die erstklassige Übersetzungsqualität und -effizienz von DeepL zunutze machen, können sie Kosteneinsparungen und betriebliche Effizienz erzielen. Das trägt wiederum zu einer erfolgreichen globalen Expansion bei.





„Wir bei Zendesk sehen mit eigenen Augen, wie positiv sich der Einsatz von KI-Tools auf die Kundenerfahrung auswirkt. Die branchenführenden Übersetzungen von DeepL sind ein Paradebeispiel dafür. Mit präzisen KI-Übersetzungen arbeiten zu können, eröffnet Unternehmen – von Start-ups bis hin zu Großunternehmen – die Möglichkeit, weltweit erfolgreich zu expandieren sowie potenzielle und bestehende Kunden auf neue Weise zu erreichen.“



Adrian McDermott
CTO bei Zendesk



9 Anhang: Anwendungsfälle für Übersetzung und Lokalisierung

Unabhängig davon, ob die KI-gestützte Kommunikation für externe oder interne Anwendungsfälle oder beides eingesetzt wird: Diese Tools ermöglichen Einzelhändlern eine effiziente, konsistente und kostengünstige Berücksichtigung kultureller Nuancen und Präferenzen.

Externe Anwendungsfälle

Anwendungsfall	Vorteile
Lokalisierte Website-Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzen von Produktbeschreibungen und -details • Bereitstellen von lokalisierten Kundenservice-Optionen und häufig gestellten Fragen
Kundensupport	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellen mehrsprachiger Chatbots und Helplines für den Kundenservice • Übersetzen von Support-Dokumenten, Anleitungen und Handbüchern
Marketingkampagnen	<ul style="list-style-type: none"> • Lokalisieren von Marketingkampagnen • Übersetzen von Beiträgen und Werbung in sozialen Medien
Produktbewertungen und Feedback	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzen von Kundenbewertungen für internationale Käufer • Bereitstellen von Feedback-Formularen und Durchführen von Umfragen in mehreren Sprachen für nützliche Erkenntnisse
Checkout-Prozess im E-Commerce	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzen von Checkout-Seiten zur Reduzierung abgebrochener Käufe • Bereitstellen von lokalisierten Zahlungsoptionen und -anweisungen

Anwendungsfall	Vorteile
Einhaltung der Rechtsvorschriften	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzen von Geschäftsbedingungen, Datenschutzerklärungen und anderen rechtlichen Dokumenten zur Einhaltung internationaler Verordnungen • Sicherstellen der korrekten Übersetzung aller Produktetiketten und Sicherheitsinformationen
Beschilderung und Kommunikation im Geschäft	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzen von Schildern, Werbematerialien und Anweisungen im Geschäft • Bereitstellen mehrsprachiger digitaler Anzeigen und Verkaufsstände für die Selbstbedienung und Information
Nutzergenerierte Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzen von nutzergenerierten Inhalten wie Blogs, Erfahrungsberichten und Foren • Moderation und Übersetzen von Community-Diskussionen und Kundeninteraktionen
SEO und SEM	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzen von Schlüsselwörtern und Metabeschreibungen zur Verbesserung der Sichtbarkeit in Suchmaschinen • Lokalisieren von Pay-per-Click-Werbung zur Erhöhung der Relevanz und Klickraten
Marktexpansion	<ul style="list-style-type: none"> • Betreiben von Marktforschung und Übersetzen von Marktanalyseberichten für die internationale Expansion • Übersetzen von Verträgen und Vereinbarungen mit internationalen Lieferanten und Partnern

Interne Anwendungsfälle

Anwendungsfall	Vorteile
Kommunikation mit Lieferanten	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzen von Bestellungen, Rechnungen und Verträgen mit internationalen Lieferanten • Bereitstellen von übersetzten Produktspezifikationen und Qualitätskontrollstandards für eine klare Dokumentation und Compliance

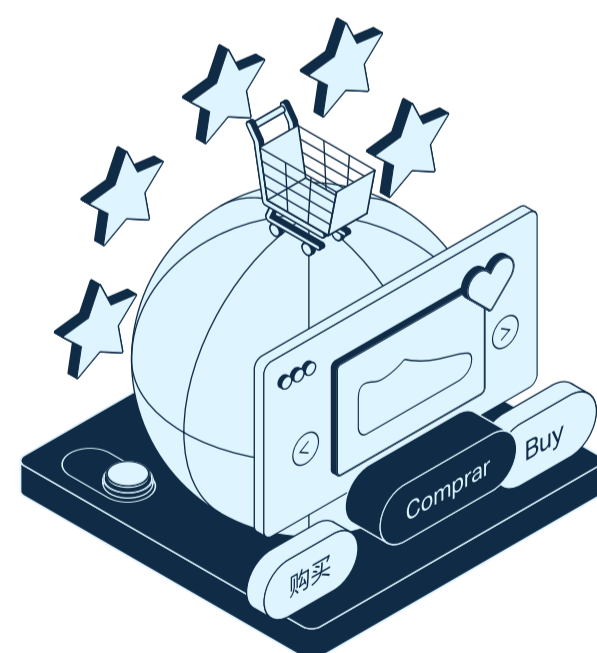
Anwendungsfall	Vorteile
Interne Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzen von internen Newslettern, Neuerungen und Ankündigungen für eine mehrsprachige Belegschaft • Mehrsprachige Kommunikationsplattformen für eine nahtlose Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitenden aus verschiedenen Regionen
Schulung und Weiterbildung	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzen von Schulungsvideos, E-Learning-Modulen und Weiterbildungsprogrammen für Mitarbeitende • Bereitstellen von übersetzten Unterlagen für die Einarbeitung und Unternehmensrichtlinien für neue Mitarbeitende mit unterschiedlichem sprachlichem Hintergrund
Handbücher und Richtlinien für Mitarbeitende	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzen von Handbüchern, Gesundheits- und Sicherheitsrichtlinien und der Personalpolitik für Mitarbeitende • Sicherstellen, dass alle Mitarbeitenden unabhängig von ihrer Muttersprache die unternehmenseigenen Verfahren und Compliance-Anforderungen verstehen
Projektmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzen von Projektplänen, Zeitplänen und Berichten für Teams in verschiedenen Regionen • Bereitstellen mehrsprachiger Projektmanagement-Tools zur Verbesserung der Zusammenarbeit und Produktivität
Technische Dokumentation	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzen von IT-Handbüchern, Softwaredokumentationen und Systemhandbüchern für Mitarbeitende • Zugänglichmachen sämtlicher Materialien des technischen Supports für alle Mitarbeitenden
Mitarbeitergespräche und Feedback	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzen von Leistungsbewertungsformularen und Feedback-Dokumenten • Sicherstellen einer klaren Kommunikation bei Gesprächen mit mehrsprachigen Mitarbeitenden
Rechtsvorschriften und Compliance	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzen von Berichten zu internen Audits, Compliance-Dokumenten und rechtlichen Hinweisen • Sicherstellen, dass die Mitarbeitenden alle rechtlichen und Compliance-Informationen auf globaler Ebene verstehen

Anwendungsfall	Vorteile
<p>Unternehmensstrategie und Berichte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzen von strategischen Plänen, Jahresberichten und Finanzunterlagen für internationale Entscheidungsträger • Sicherstellen einer konsistenten und klaren Kommunikation mit den weltweiten Niederlassungen und Tochtergesellschaften
<p>Tools für die Zusammenarbeit</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementieren mehrsprachiger Funktionen in Tools für die Zusammenarbeit wie E-Mail-, Chat- und Videokonferenzplattformen • Bereitstellen von Echtzeit-Übersetzungsdiensten für verschiedene Teams während Meetings und Konferenzen

Optimieren Sie Ihr weltweites Einzelhandelsgeschäft mit DeepL

Möchten Sie erfahren, wie Sie Ihre weltweite Präsenz ausbauen sowie die Effizienz und Produktivität steigern können?

[DeepL für Einzelhändler entdecken](#)



Der Mensch und seine Kommunikationsprobleme sind das Herzstück unserer Arbeit. DeepL wurde 2017 von deutschen Forschern gegründet und bietet die weltweit präziseste KI-Sprachtechnologie, die Unternehmen auf der ganzen Welt eine souveräne mehrsprachige Kommunikation ermöglicht. Die Plattform von DeepL ist über den Web-Übersetzer, die Browsererweiterungen, die Desktop- und mobilen Apps sowie die API verfügbar und unterstützt mehr als 30 Sprachen.

Allgemeiner Disclaimer:

Dieses Dokument ist nur als Leitfaden gedacht und stellt keine Garantie bezüglich der Eignung für einen bestimmten Zweck dar. Käufern wird empfohlen, selbst eine sorgfältige Prüfung durchzuführen. In keinem Fall haftet DeepL für Verluste oder Schäden, die sich daraus ergeben oder damit zusammenhängen, dass sich auf die Angaben in diesem Leitfaden verlassen wurde.

Copyright-Disclaimer:

© DeepL SE 2024. Alle Rechte vorbehalten. Dieser Leitfaden unterliegt dem Copyright von DeepL. Es dürfen weder Kopien noch abgeleitete Werke erstellt werden.



DeepL SE
Maarweg 165
50825 Köln
info@deepl.com