

KI in der Praxis

KI und Customer Insights: Wie LLMs helfen, Kunden- wünsche zu erkennen

VORTRAG

12. November 2025

DIALOGIC - Your Data-Power-Agency



Wir sind Österreichs erste Data-Science Marketing Agentur.

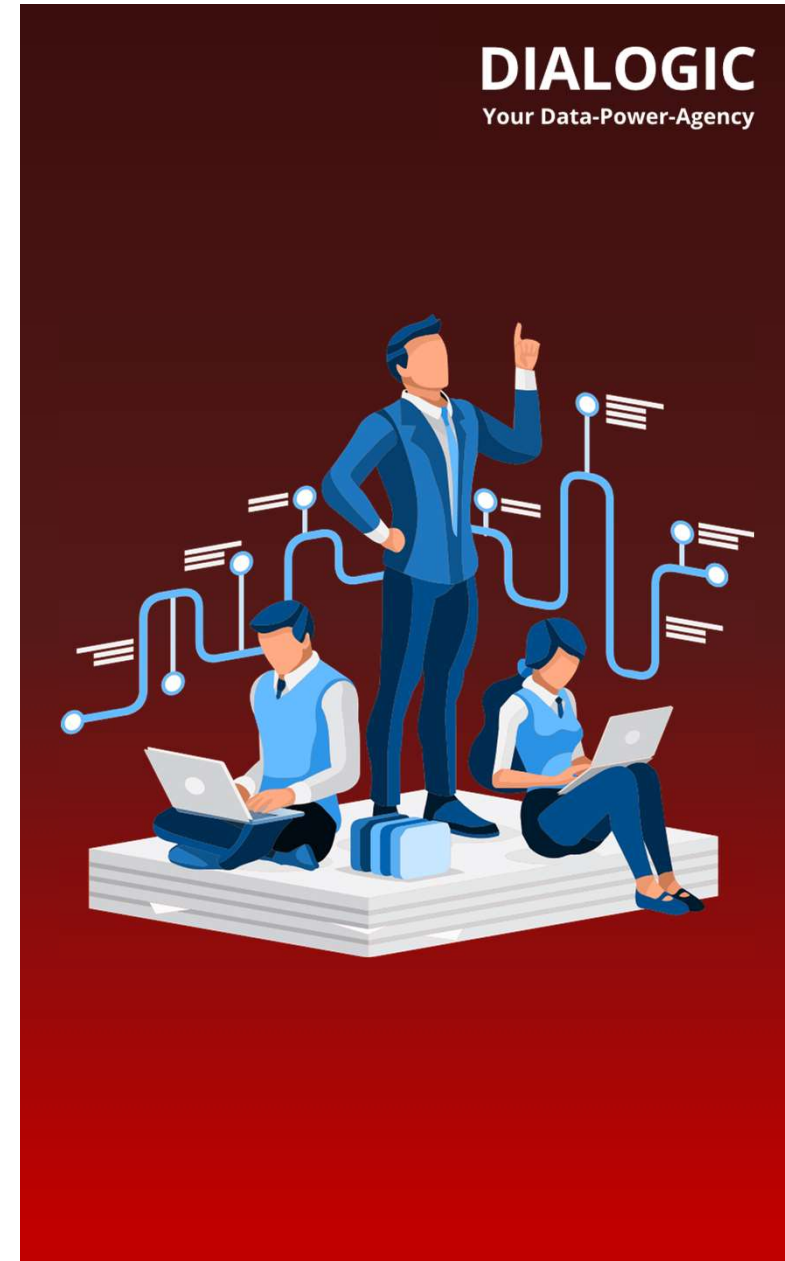


Unser kleines, schlagkräftiges Team vereint Expertise für Data-Driven Marketing, Data-Science und KI.

Unsere Mission

Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, Unternehmen **erfolgreich** bei der Data-Driven Marketing-Journey zu **begleiten**.

Wir möchten, dass Marketing- und Sales-Teams wirklich **verstehen**, wie Data-Science und KI ihnen helfen können, ihr Marketing **relevanter** und **einzigartiger** zu machen und damit Umsätze sowie CV ihrer Bestandskund*innen zu **steigern**.



Data-Power in 5 Streams



Passend für den Entwicklungsstand deines Unternehmens

STARTER



BUILDER



EXPLORER



Dialogic Data-Power für Top-Marken



**Wie Large Language Models helfen,
Kundenwünsche zu erkennen.**

Das klassische Problem

Was machen die
Kunden?

Verhalten

Warum machen
sie das?

**Bedürfnisse
& Motive**

Das Problem bei der Ermittlung von Kundenbedürfnissen



Lange, komplexe Fragebögen führen zu niedriger Teilnahmequote.



Nur skalierte, standardisierte Antwortmöglichkeiten.



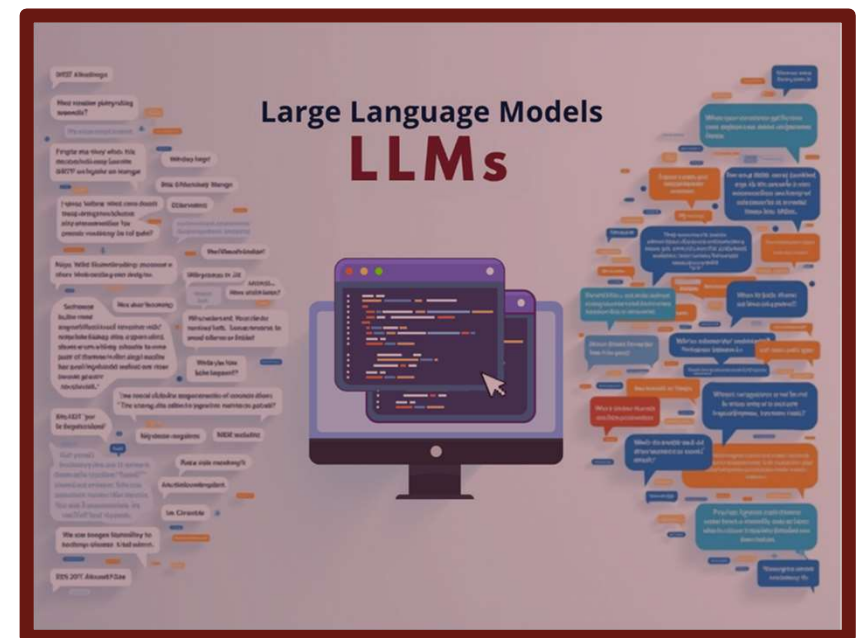
Offene Fragestellungen wurden vermieden, da nur mit großem Aufwand auswertbar

Die Konsequenz:

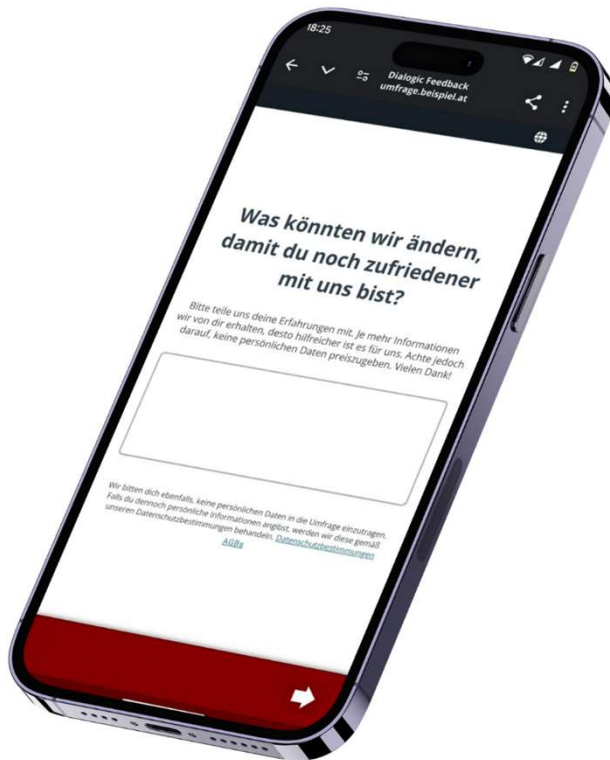
**Wenig Teilnehmer,
Unklares Bild der Kundenbedürfnisse**

Die Chance: LLMs & Embeddings

- Mit LLMs können wir riesige Freitext Daten schnell analysieren und gruppieren.
- Keine langen Umfragen mehr notwendig
- Kundenwünsche und Stimmungen werden damit in kürzester Zeit perfekt verstanden



Case Story



Quick-Survey nach Warenkorb-Checkout



Was könnten wir ändern, damit du noch zufriedener mit uns bist?

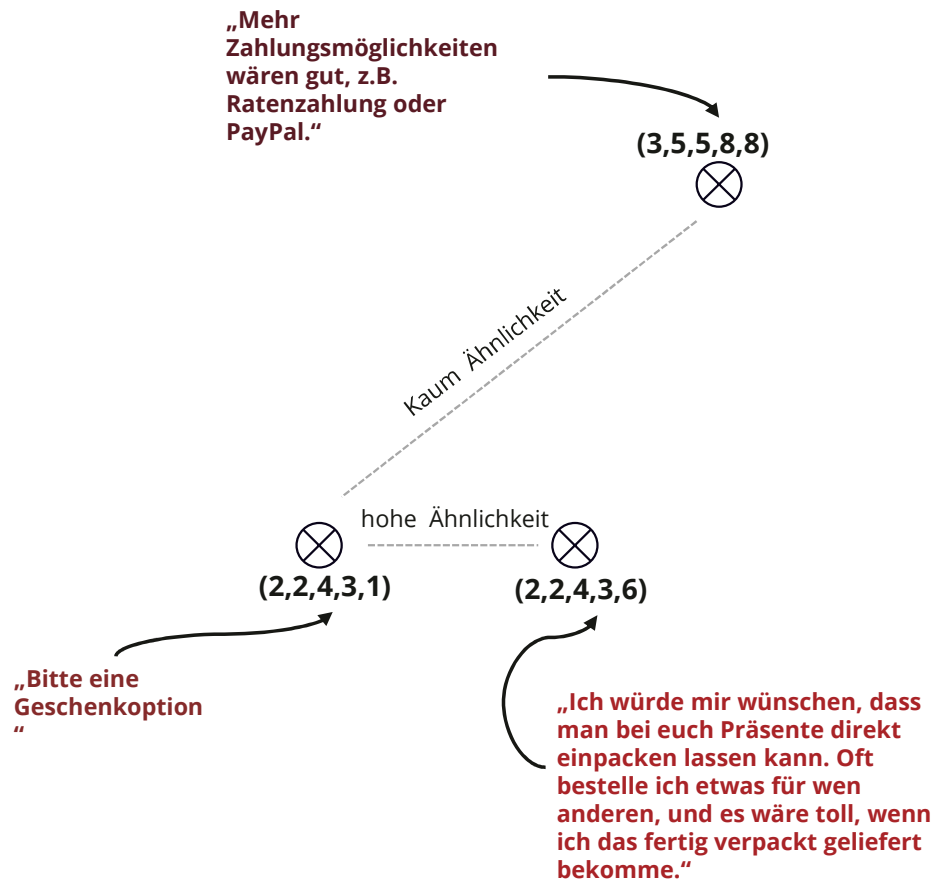
Direktes Kundenfeedback:

- „Die Verpackung ist viel zu groß für kleine Artikel. Das ist nicht nachhaltig.“
- „Alles gut“
- „Eh gu“
- „Bitte eine Geschenkoption!“
- „Bessere Rabatte für Stammkunden wären toll.“
- „More sustainable products.“
- ...

→ bis zu 15 % der Kunden haben geantwortet!

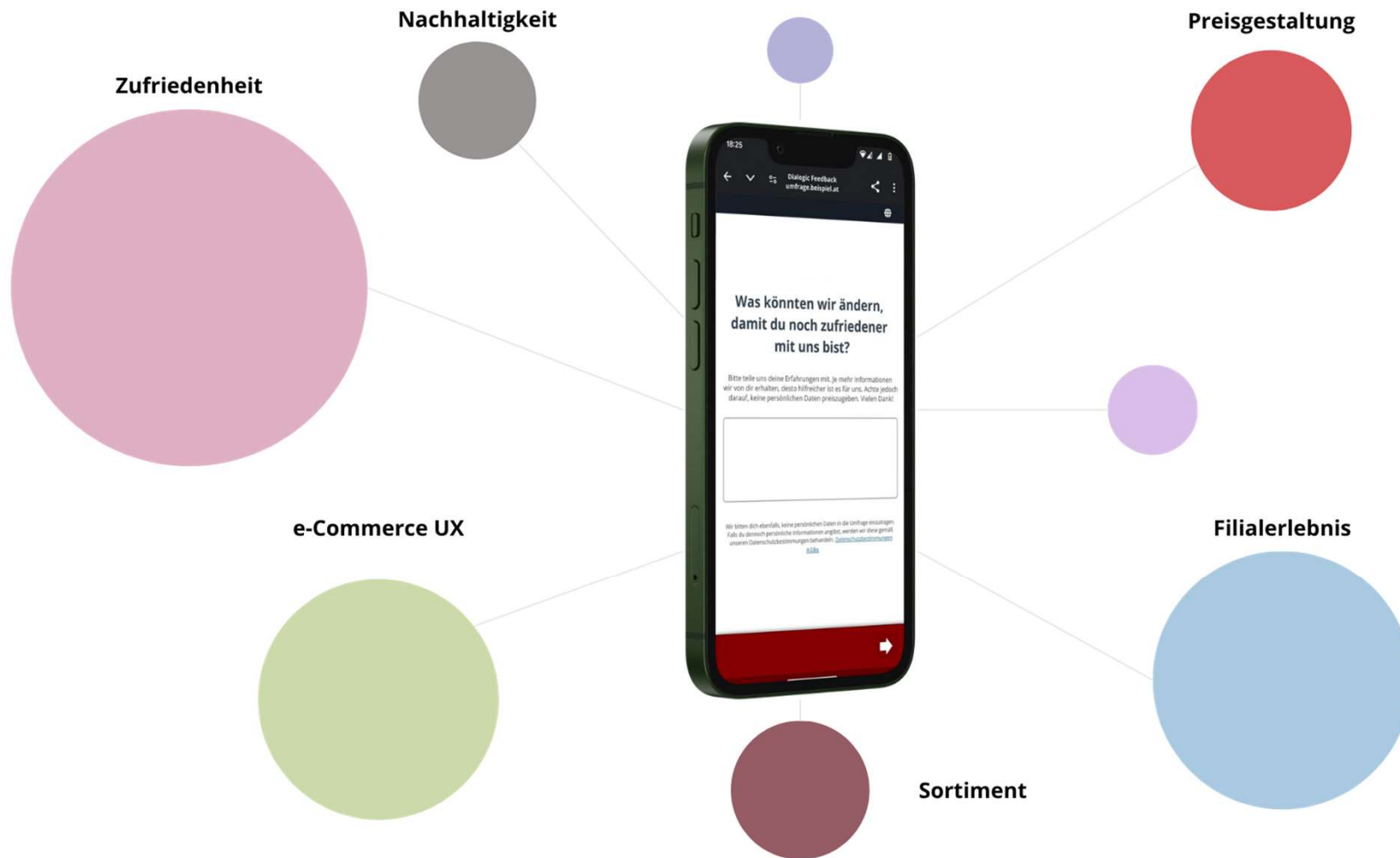
→ D.h viele Tausende einzelne Kundenstatements!

Freitextanalyse mit LLMs

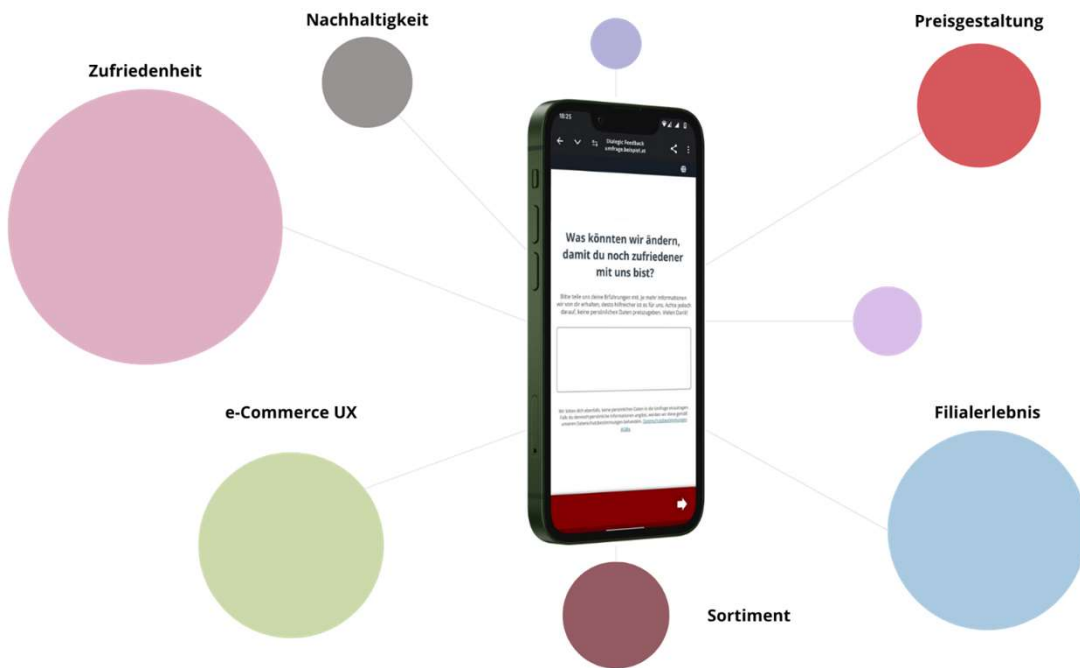


- Basis ist ein **Large Language Model**
- Freitext wird mit Sentence Transformers in numerische Vektoren umgewandelt (= **Embeddings**)
- Dies passiert sehr intelligent: **Ähnliche Texte haben ähnliche Vektoren**
- Diese Vektoren können nun ganz einfach **geclustert** werden (K-Means, Ward, etc.).
- Jedes **Cluster** steht für ein **Themenfeld**

Jedes Cluster steht für ein Themenfeld



Wünsche verstehen

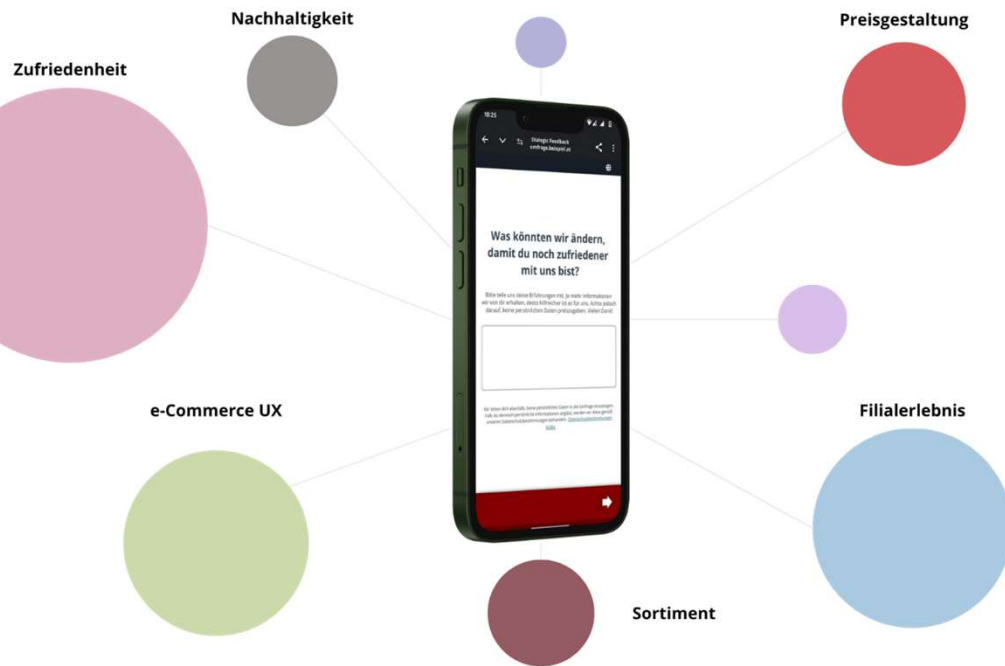


Beispiel der Themencluster

Zufriedenheit

- „Alles gut. Macht weiter so wie bisher“
- „Alles Gut , bin sehr zufrieden“
- „nix“
- „Alles bestens!“
- „Ihr seid super“
- „Ich bin sehr zufrieden“
- „Seit Jahren komme ich gern zu euch“
- „Fällt mir nichts ein“
- ...

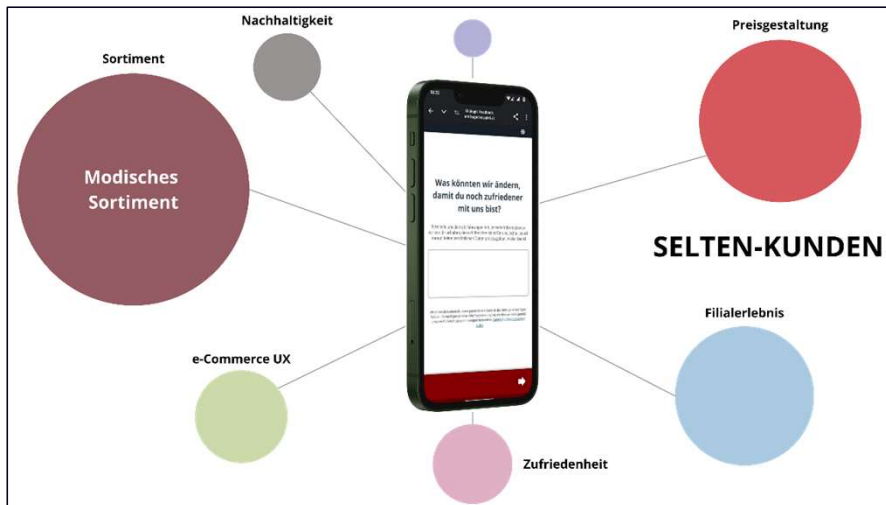
Erkenntnisse extrahieren



E-Commerce Erlebnis

- „Mehr Zahlungsmöglichkeiten wären gut, z.B. Ratenzahlung oder PayPal.“
- „Nicht nur Kreditkarte akzeptieren“
- „Mehr Zahlungsoptionen im Onlineshop“

Erkenntnisse extrahieren



Bonus: Kundengruppen besser verstehen

→ **Verknüpft** man Themenblöcke zusätzlich mit **Kundensegmenten**, versteht man wie unterschiedlich die Needs sind.

Key Takeaways.



Jede Art von Freitext (Feedback, Social Media Posts, etc.) ist jetzt ohne großen Aufwand nutzbar.

**LLMs können Kundenbedürfnisse viel besser sichtbar machen
– und damit helfen, neue Insights zu gewinnen.**

**Im Vergleich zu früher
ist der Aufwand so eines Projektes minimal!**

Das ist erst der Anfang...

Agentic AI:

→ Wir werden in Zukunft LLMs so einsetzen können, dass das Kundenfeedback direkt zu einer besseren User-Experience führt.

Deshalb: jetzt schon anfangen, damit man auf ersten Erfahrungen aufbauen kann

DIALOGIC

Your Data-Power-Agency

Kommen wir ins Gespräch:



wolfgang.hafner@dialogic.at



alexandra.ferenczy@dialogic.at

Copyright: Die in dieser Präsentation enthaltenen Ideen und Vorschläge sind in weiten Teilen urheberrechtlich geschützt. Alle Ideen und Vorschläge stehen im ausschließlichen Eigentum der dialogic Dialog Marketing Consulting GmbH. Jede Verwendung von Teilen dieser Präsentation setzen – unabhängig davon, ob es sich um urheberrechtlich geschützte Teile handelt oder nicht – die ausdrückliche Zustimmung von dialogic voraus.

Jetzt unser **kostenloses KI-Retail-Playbook** sichern:



QR-Code scannen
& Playbook downloaden!