

Künstliche Intelligenz

DOUGLAS Group testet KI-gestützten Beauty Advisor Chatbot auf Basis von Google Cloud

- Erster interner Test von KI-gestütztem Beauty Advisor Chatbot als neueste Innovation im Rahmen der Strategie der DOUGLAS Group, das Omnichannel-Einkaufserlebnis zu verbessern und ihr breites KI-Technologieportfolio zu erweitern
- Entwicklung unter Einsatz neuester GenAI-Modelle von Google Cloud
- KI Beauty Advisor Chatbot POC bietet personalisierte Produktempfehlungen und Beratung
- Philipp Andréa, Chief Commercial Officer DOUGLAS Group: „Unsere Zusammenarbeit mit Google Cloud und der frühe Test eines KI Beauty Advisor Chatbots sind Ausdruck unseres Engagements für Innovation – und dafür, das Shopping-Erlebnis ständig weiterzuentwickeln.“

Düsseldorf, 5. Juni 2024 – Die DOUGLAS Group, Europas führender Omnichannel-Anbieter für Premium-Beauty, testet einen KI-gestützten Beauty Advisor Chatbot als neueste Innovation im Zuge ihrer Strategie, das Omnichannel-Erlebnis zu verbessern. Das Unternehmen baut damit sein breites KI-Technologieportfolio weiter aus. Durch den Einsatz der hochmodernen KI-Technologie von Google Cloud kann der Proof of Concept (POC) des Chatbots Kund*innen mit personalisierten Produktempfehlungen, Beauty-Tipps und Anregungen für die tägliche Pflege sowie mit Ratschlägen für den Geschenkekauf auf Grundlage individueller Vorlieben und dynamischer Konversationen unterstützen und inspirieren. Während der frühen Testphase ist der Chatbot nur für Mitarbeiter*innen der DOUGLAS Group verfügbar. Ob er letztlich auch für Kund*innen ausgerollt wird, hängt maßgeblich von den Ergebnissen der aktuellen Testphase ab.

KI bringt Kund*innenerfahrung und Betriebsmodell voran

Die DOUGLAS Group prüft und entwickelt kontinuierlich neue Ideen und Lösungen, um das Einkaufserlebnis für Kund*innen zu verbessern – sowohl online als auch offline. In der Vergangenheit hat das Unternehmen bereits mehrere digitale Innovationen in Filialen und Apps eingeführt, darunter ein Hautanalyse-Tool, mit dem Kund*innen ihren Hauttyp bestimmen können, einen Fragrance Finder, der ihnen hilft, den perfekten Duft zu finden, und den Beauty Mirror, mit dem Kund*innen dank Augmented Reality verschiedene Kosmetikprodukte virtuell testen können.

Über diese Frontend-Tools hinaus setzt die Gruppe KI auch in weiten Teilen ihrer Organisation ein, beispielsweise bei der Preisgestaltung, der Nachfrageprognose und der Beschaffung. Auch im Marketing kommt generative KI zum Einsatz, um die Erstellung von Texten und Bildern zu beschleunigen und die Budgetplanung zu optimieren.

Integration von Beauty-Profil für personalisierte Shopping-Beratung

Der neue KI Beauty Advisor Chatbot POC ist das jüngste Beispiel für die Innovationskraft der Gruppe. Er verwendet die fortschrittliche Technologie von Google Cloud, um durch das umfangreiche Online-Sortiment der DOUGLAS Group zu navigieren. Indem er die Vorlieben der Kund*innen versteht und antizipiert, verbessert der Chatbot das Einkaufserlebnis und macht es intuitiver,

bequemer und effizienter. Der Chatbot ist so konzipiert, dass er, wenn Kund*innen eingeloggt sind, die Angaben aus ihrem Beauty-Profil - wie zum Beispiel Produktpräferenzen und Informationen aus der Hauttyp-Analyse - dynamisch integriert, um ein hochpersonalisiertes Erlebnis zu bieten.

Fragt man den Chatbot beispielsweise „Welches feuchtigkeitsspendende Serum ist für trockene Haut geeignet?“, so kann er unter Berücksichtigung von Produktdaten wie Inhaltsstoffen, Marken, Preis und persönlichen Vorlieben spezifische und maßgeschneiderte Produktempfehlungen aus der breiten Produktpalette der DOUGLAS Group bereitstellen.

KI revolutioniert die Interaktion zwischen Kund*innen und Marken

Philipp Andrée, Chief Commercial Officer der DOUGLAS Group, sagte: „Unsere Zusammenarbeit mit Google Cloud und der frühe Test eines KI Beauty Advisor Chatbots sind Ausdruck unseres Engagements für Innovation - und dafür, das Shopping-Erlebnis ständig weiterzuentwickeln. Kundinnen und Kunden erwarten heutzutage ein hochgradig personalisiertes Einkaufserlebnis und individuelle Inspiration. Mit Innovationen wie einem KI Beauty Advisor Chatbot arbeiten wir daran, diese Bedürfnisse zu erfüllen. Durch die Zusammenarbeit mit Google Cloud, einem führenden Player im Bereich KI-Technologie, können wir auf Experten-Know-how zurückgreifen, mit neuen Services und Angeboten experimentieren und so das Omnichannel-Einkaufserlebnis weiter im Sinne unserer Kundinnen und Kunden optimieren.“

Bernd Wagner, Managing Director Google Cloud in Deutschland, sagte: „Unsere Zusammenarbeit mit der DOUGLAS Group markiert einen wichtigen Schritt dafür, hochmoderne KI-Anwendungen im Einzelhandel zu etablieren. Der KI Beauty Advisor Chatbot, der gemeinsam mit Google Cloud entwickelt wird, demonstriert eindrucksvoll, wie Technologie die Art und Weise verändern kann, wie Verbraucher mit Marken und Produkten interagieren - entscheidende Faktoren für den zukünftigen Erfolg eines Unternehmens.“

Der Chatbot befindet sich derzeit in einem frühen Teststadium und wird mithilfe des internen Feedbacks weiter optimiert. Die Erfüllung der höchsten Standards in Bezug auf Leistung und Zuverlässigkeit ist Voraussetzung für einen möglichen Rollout an Kund*innen.

Über die DOUGLAS Group

Die DOUGLAS Group ist mit ihren Marken DOUGLAS, NOCIBÉ, parfumdreams und Niche Beauty der führende Omnichannel-Anbieter für Premium-Beauty in Europa. Die DOUGLAS Group inspiriert ihre Kund*innen, ihre eigene Art von Schönheit zu leben, indem sie ein einzigartiges Sortiment online und in rund 1.860 Geschäften anbietet. Die DOUGLAS Group ist der Partner der Wahl für Brands und bietet ein ausgewähltes Sortiment exklusiver Marken sowie eigener Unternehmensmarken. Das Sortiment umfasst Düfte, Make-up, Hautpflege, Haarpflege, Accessoires sowie Beauty-Dienstleistungen. Die Stärkung der erfolgreichen Omnichannel-Positionierung und die konsequente Weiterentwicklung des Kund*innenerlebnisses stehen im Mittelpunkt der Unternehmensstrategie „Let it Bloom - DOUGLAS 2026“. Das erfolgreiche Geschäftsmodell stützt sich auf das Omnichannel-Angebot, die führenden Marken und die Datenkompetenz der DOUGLAS Group. Im Geschäftsjahr 2022/23 erwirtschaftete die DOUGLAS Group einen Umsatz von 4,1 Milliarden Euro und beschäftigte europaweit rund 18.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die DOUGLAS Group (Douglas AG) ist an der Frankfurter Wertpapierbörse gelistet.

Für weitere Informationen besuchen Sie die [DOUGLAS Group Website](#).

Pressekontakt DOUGLAS Group

Katharina Lessenich
CvD Group Communications
Telefon: +49 211 16847 6644
E-Mail: pr@douglas.de