

KI-gestützte Contact Center-Transformation mit Amazon Connect

Success Story: kfzteile24 GmbH



kfzteile24 ist Deutschlands bekannteste Marke für Autoteile und Pkw-Zubehör. Das Berliner Omnichannel-Unternehmen beschäftigt über 600 Mitarbeiter an 6 Standorten und bedient mehr als 3 Millionen Kunden. Sowohl der Online-Shop als auch der Kundenservice wurden bereits mehrfach ausgezeichnet. Zum Portfolio gehören weitere Marken wie autoteile24.de, kfzteile.com und die internationale Marke carpardoo sowie drei Filialen mit Meisterwerkstätten. 2022 wurde das Unternehmen von auto motor und sport als „BEST BRAND“ ausgezeichnet.

Die Herausforderung

Fragmentierte Systeme, begrenzte Daten, hohe Kosten

Das bisherige Contact Center System stieß an seine Grenzen: Die Datenbasis war zu gering für fundierte Entscheidungen, während Betrieb und Wartung unverhältnismäßig teuer waren. Eine fragmentierte Email-Infrastruktur über verschiedene Abteilungen führte zu Datensilos und verhinderte einheitliches Reporting. Zudem fehlte eine effiziente Datenaufnahme vor der Agent-Weiterleitung, sodass Mitarbeitende wertvolle Zeit mit der wiederholten Abfrage von Basisdaten verloren. kfzteile24 benötigte eine zukunftsfähige Lösung mit zentralem Daten-Hub für bessere Transparenz und effizientere Prozesse bei gleichzeitig persönlichem Kundenkontakt.

Die Lösung

Intelligente Cloud-Telefonie mit Amazon Connect und GenAI

tecRacer implementierte eine zukunftsweisende Plattform auf Basis von Amazon Connect, die durch weitere KI-Features sukzessive ergänzt werden soll. Der Erfolg begann mit intensiven Workshops: In mehreren Online-Sessions arbeitete tecRacer eng mit den kfzteile24-Teams zusammen, um die Customer und Agent Experience optimal zu gestalten. Gemeinsam wurden Anruf routings konzipiert, IVR-Strukturen entwickelt und Integrationsanforderungen definiert – immer mit Blick auf intuitive Bedienbarkeit für Mitarbeitende und nahtlose Kundenerlebnisse über alle Kanäle hinweg.



© kfzteile24 GmbH

Intelligente Omnichannel-Kommunikation mit KI-gestützter Vorbereitung

Die Lösung vereint Voice und Email nahtlos. Mit Amazon Bedrock erfolgt KI-gestütztes Anruf-Routing durch Absichtserkennung, während ein Amazon Lex Voice Bot automatisiert Auftrags- und Bestellnummern aufnimmt und alle relevanten Informationen sammelt, bevor der Anruf an einen Mitarbeitenden weitergeleitet wird. Denn kfzteile24 setzt bewusst auf den persönlichen Kontakt: Jeder Kunde wird mit einem Agenten verbunden, um nicht nur Anfragen zu beantworten, sondern auch aktiv Beratungs- und Cross-Selling-Potenziale zu nutzen. Die vorgelagerte KI-gestützte Datenaufnahme entlastet das Team, indem Basisinformationen bereits erfasst sind, und ermöglicht den Agenten, sich sofort auf wertschöpfende Beratung zu konzentrieren. Die Plattform prüft automatisch bestehende Email-Konversationen und gibt Mitarbeitenden eine 360-Grad-Sicht auf alle Kundeninteraktionen.

Für das Versicherungsdomänenwissen wird der KI durch ein Glossar beigebracht, welche Besonderheiten bei Definitionen gelten. Oder wissen Sie, wann aus Wind Sturm wird?

Contact Lens für kontinuierliche Verbesserung

Amazon Contact Lens transkribiert und analysiert alle Gespräche für Training und Coaching. Die gewonnenen Daten schaffen die Grundlage für Sentiment-Analyse, Trend-Erkennung und prädiktive Customer Insights – die Basis für zukünftige KI-Modelle, die proaktiv Kundenprobleme erkennen.

Datenfundament und modulare Architektur

Alle Daten werden zentral im Backend-System gespeichert und mit Tableau visualisiert – eine solide Basis für Business Intelligence und Machine Learning. Die AWS-native Architektur ermöglicht die nahtlose Integration weiterer KI-Services, von generativen KI-Agenten zur intelligenten Agent-Unterstützung bis zur automatisierten Quality Assurance.

Projektumsetzung in 3 Monaten

tecRacer realisierte die Migration bis zum Go-live im Sommer 2025 mit:

- Konzeption einer zukunftsfähigen Architektur und Customer Experience
- Beratung bei und Umsetzung der Implementierung von Amazon Connect
- Umfassende Agent-Trainings für Amazon Connect und KI-Features
- Go-live Hypercare als Managed Services Support

Ansprechpartner beim Kunden:

Michael Arndt, Head of Customer Care, kfzteile24

„Die Zusammenarbeit mit tecRacer war von Anfang an von hoher Fachkompetenz geprägt – und gleichzeitig super pragmatisch und auf den Punkt. In drei Monaten haben wir unsere fragmentierte Contact Center-Landschaft zusammengeführt und mit Amazon Connect eine innovative, KI-basierte Lösung aufgebaut. tecRacer hat nicht nur technisch umgesetzt, sondern strategisch mitgedacht. Heute haben wir eine Plattform, die mit uns wächst und unsere KI-Pläne wirklich unterstützt.“



Das ist tecRacer

tecRacer steht für tiefgreifende AWS-Expertise, eine klare Spezialisierung und ein partnerschaftliches Selbstverständnis. Als einziger AWS Premier Tier Services und Advanced Tier Training Partner in der DACH-Region begleiten wir Unternehmen bei ihrer Cloud-Transformation – pragmatisch, persönlich und mit echtem Wirkungstreiber im Fokus. Lösungsorientiert, leidenschaftlich und mit einer gesunden Portion Pragmatismus – so schaffen wir Wettbewerbsvorteile und sorgen für die Zukunftssicherheit unserer Kunden. Mit unserem Team aus erfahrenen Experten und einem starken Partner-Netzwerk.

Erfahren Sie mehr über unser Team, unsere Werte und was uns antreibt auf www.tecracer.com oder nehmen Sie unter sales@tecracer.com Kontakt mit uns auf.

