

Landesgremium Wien des Handels
mit Computern und Bürosystemen

17. Oktober 2023

Künstliche Intelligenz im Handel

Agenda

- Was ist KI und wo stehen wir heute?
- Wo wird KI heute im Handel eingesetzt?
- Wie können KMU KI nutzen?

A close-up, high-angle shot of a robotic hand, likely a prosthetic or a specialized gripper, holding a single die. The hand is positioned over a wooden table. Several other dice are scattered on the table surface. The lighting is dramatic, with strong highlights and deep shadows, creating a sense of precision and focus. The background is dark and out of focus, emphasizing the central action.

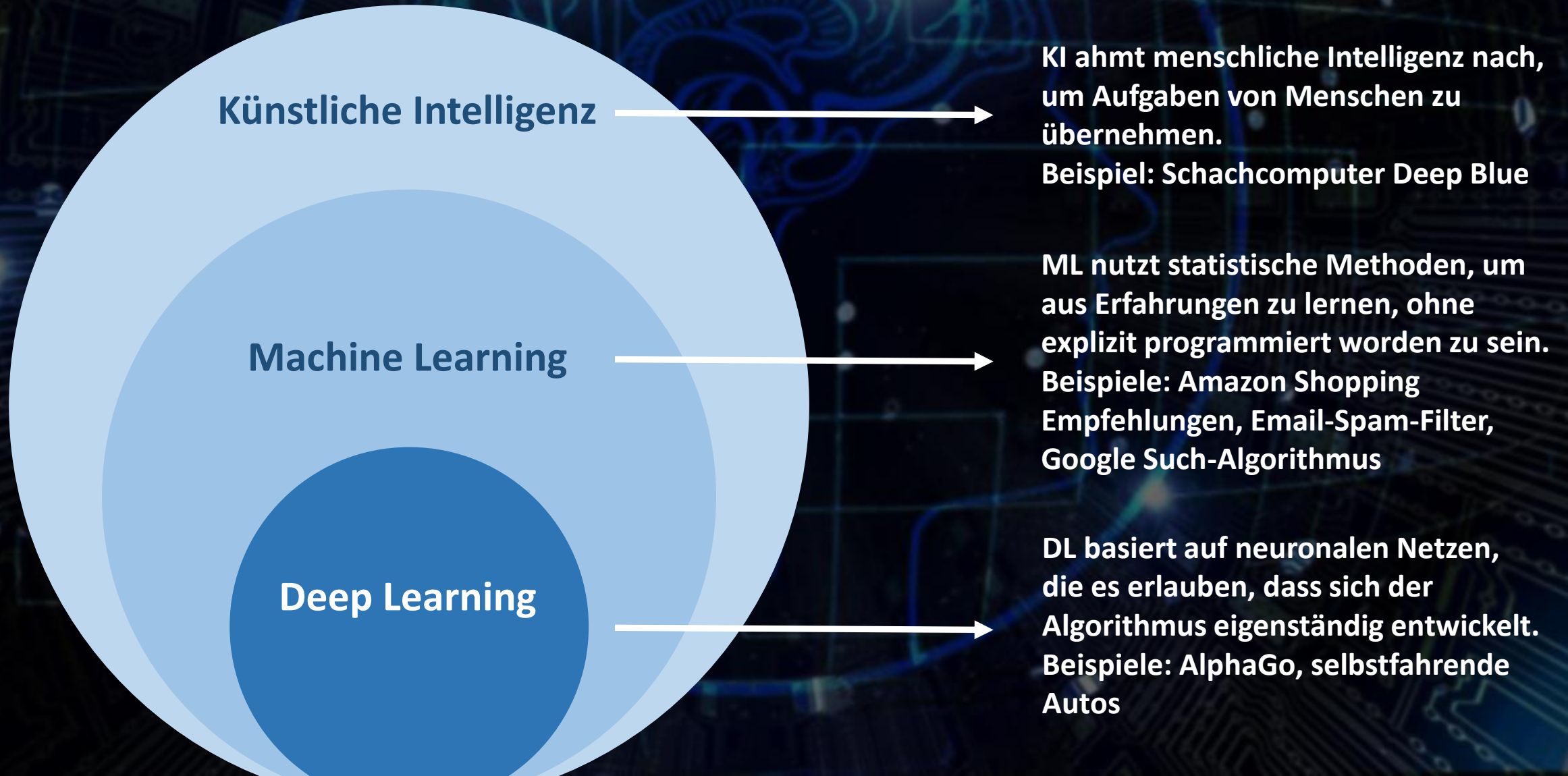
WAS GENAU IST KI?

Begriff: Intelligenz

- Vom Lateinischen „intellegere“ = „verstehen“
- Keine Einigkeit unter Wissenschaftlern
- Lernfähigkeit, Alltagskompetenz, Situationsschläue, Persönlichkeitsmerkmal,?
- Emotionale, soziale Intelligenz...
- Intelligenz nicht als feststehende Eigenschaft sondern als der Prozess, wie Informationen verarbeitet werden (Robert Sternberg)
- Kognitive Leistungsfähigkeit des Menschen

Es ist kompliziert!

DL, ML und KI



Künstliche Intelligenz

- Chatbots und Voice Assistenten: Alexa, Siri, Google Assistant....
- Autonome Fahrzeuge, autonome Waffen...
- Intelligent Automation, Robotic Process Automation...
- Amazon Empfehlungen, Spotify Vorschläge...
- Predictive Commerce, Predictive Maintenance, Anticipatory Shipping, Risk Modeling...
- Gesichtserkennung, Bildbearbeitung, Webseitenerstellung...
- Medizinische Diagnosen, Analysen öffentlicher Kommunikation auf Krankheitsanzeichen...
- Textanalysen, Textgenerierung...
- Bewerberauswahl, Bewertung Kreditwürdigkeit...
-

Eine Einordnung

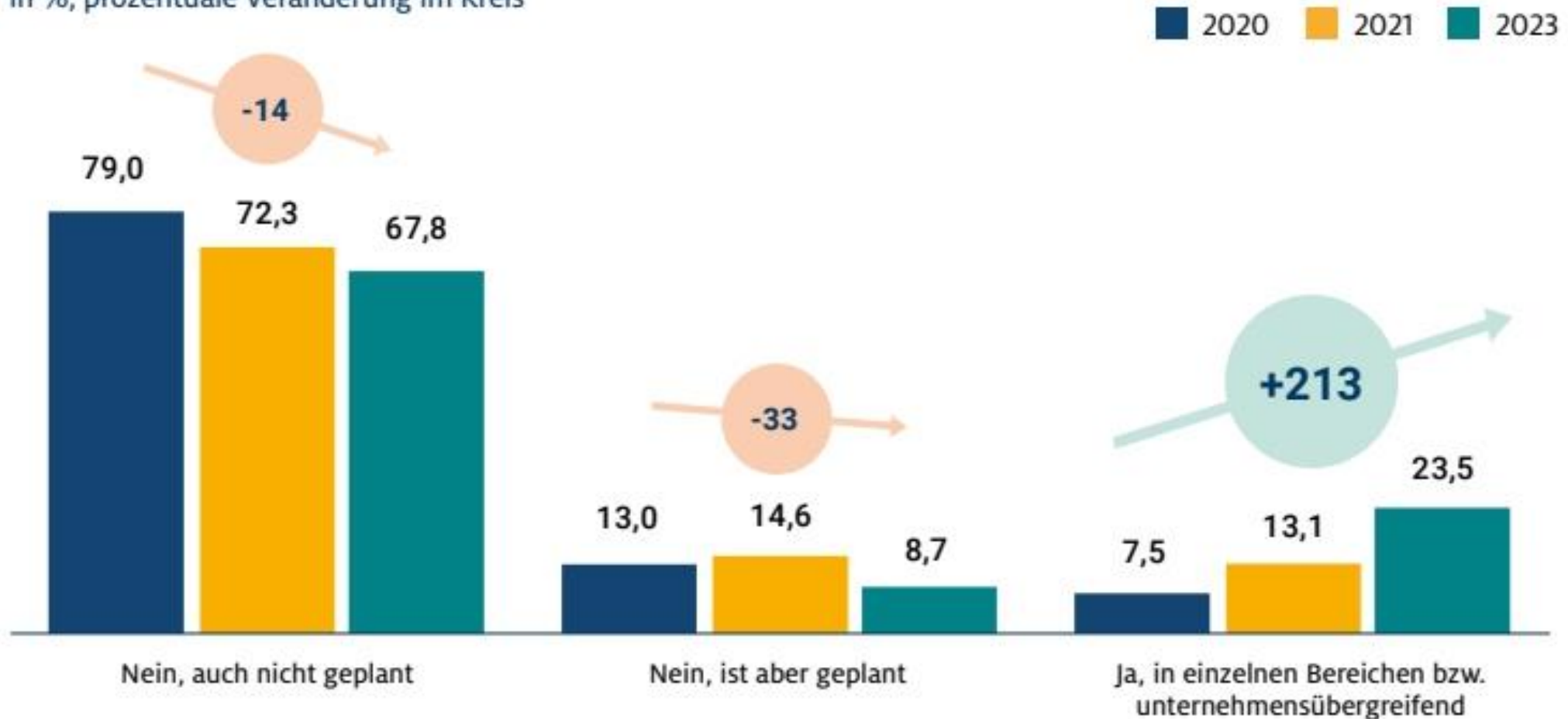
nicht vollständig, dennoch ein Versuch, die Stadien der Genauigkeit einzuordnen



KI-Einsatz im Handel steigt

Wenden Sie KI in Ihrem Unternehmen an?

in %, prozentuale Veränderung im Kreis



Anwendungsfelder im Handel

- **Biometrische Verfahren: Gesichtserkennung und –demografie, z.B. Schutz gegen Ladendiebe oder Warteschlangenmanagement (Jumbo, Rossmann)**
- **Optimierung von Lager- und Auslieferungskapazitäten; vollautomatisches Lager (Lidl)**
- **Standortgenaue Sortimentsgestaltung (Zentrada)**
- **Energiemanagement (Breuninger)**
- **Self Checkout / Scan & Go (Albert Heijn, Edeka)**
- **Autonome Stores (Amazon, Aldi, tegut, Würth, Edeka, Lidl)**
- **Automatische Generierung von Verkaufstexten und Produktbeschreibungen**
- **Visuelle Produktsuche (Zalando)**
- **Dynamic Pricing (MediaMarkt, Kaisers)**
- **Roboter, z.B. Regallücken, Inventur, Service (MediaMarkt, Walmart, Adler)**
- ...

KI: Was setzt der Handel um?

Welche konkreten Anwendungsfälle haben Sie bereits mit KI umgesetzt oder sind in Zukunft geplant?

in %

Veränderung über 3 Prozentpunkte
2023 gegenüber 2021:

 Ähnlich
  Deutlich
seltener
  Neuzugang



POS (= Point of Sale)

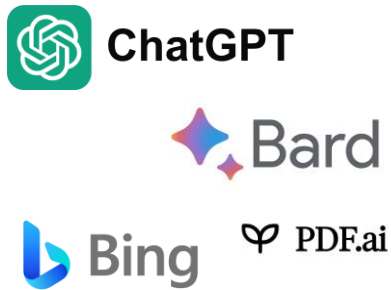
Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2023

The background of the image is a blurred warehouse interior. It features high industrial shelving units filled with numerous white boxes, some of which have pink labels. In the foreground, a red forklift is visible, positioned on the right side of the frame. The overall scene is dimly lit, with the text overlaid in the center.

**Ist KI nur etwas
für die Großen?**

KI-Tools für den Alltag (Beispiele)

Textgenerierung,
Wissen, Kreativität



Professionelle
Texterstellung



Texte optimieren,
übersetzen



Programmieren



Audio, Video



Bilder



Kundenanalyse



Kundensupport



ChatGPT

- **GPT: Generative Pre-trained-Transformer von OpenAI (Microsoft Hauptinvestor)**
- **ChatGPT ist ein Large Language Model (LLM) und kann natürliche Sprache verstehen, verarbeiten und generieren (Machine Learning)**

Einsatz

- Beantworten von Fragen / Brainstorming
- Zusammenfassen,
- Fortführen,
- Übersetzen und
- Umschreiben von Texten
- Generieren neuer Texte
- Klassifizieren und Kategorisieren von Texten und ihren Inhalten
- Stimmungserkennung von Texten (Sentiment Analysis)
- Interaktive Kommunikation mit Menschen (Chatbots)
- Code-Erstellung

Grenzen und Risiken

- Fehlende Kreativität - vorhandenes (Trainings-)Wissen wird angewandt, kombiniert und neu formuliert (Daten bis 2021)
- Fehler, Ungenauigkeiten, toxische Sprache, Vorurteile werden übernommen
- Falsche Antworten, Fehlinformationen, Erfindungen, „Schwafeln“ und „Halluzinieren“
- Mangelnde Transparenz der Ergebnisse und der verwendeten Informationen
- Rechtliche Fragestellungen zur Verwendung der Trainingsdaten noch ungeklärt
- Bedenken hinsichtlich Datenschutz und Datensicherheit der verwendeten (persönlichen) Daten
- Hoher Energieverbrauch (Nachhaltigkeit)

Ihr einfacher Weg zu lokalen Kunden.



Was ist mapAds?

- (Hyper-)Lokales Marketing
- Steigerung der Frequenz im Laden
- Ansprache neuer Zielgruppen
- Höhere Konversionsraten

Features

- KI-gestützte, einfache Erstellung von Werbemitteln
- KI-gestützte Identifikation und Ansprache von Zielgruppen
- Automatisierte Ausspielung in SoMe-Kanälen
- Angepasst an Unternehmensdesign
- Multi-Store-fähig
- Modular aufgebaut
- Schnittstelle zu Google Local Inventory Ads
- Omni-Channel Reporting

Use Cases

- Brettspielheld
- Modehaus Lenzenhuber

Umgang mit KI

1. Herausforderungen identifiziert

- Beschreiben Sie Ihre Painpoints, z.B. viel händische Arbeit, Ineffizienz, hohe Fehlerquoten etc.
- Schreiben Sie auf, welche Ziele Sie erreichen wollen und welche Kriterien für Sie wichtig sind
- Schauen Sie gezielt, welche Lösungen helfen könnten (mit oder ohne KI)
- Legen Sie alle möglichen Lösungen nebeneinander (Benchmark)
- Testen Sie die besten drei Angebote
- Entscheiden Sie sich und setzen Sie zügig um

2. Informiert bleiben

- Lesen Sie einschlägige Fachmedien zu KI, Digitalisierung etc.
- Abonnieren Sie Newsletter, Facebook-Gruppen oder YouTube-/LinkedIn-Channel von KI-Experten
- Starten Sie mit einfachen Tools, die Sie im Arbeitsalltag unterstützen
- Testen Sie verschiedene Aufgabenstellungen aus Ihrem Alltag
- Lernen Sie, Prompts zu formulieren
- Tauschen Sie sich mit Kollegen aus
- Machen Sie es zu einer regelmäßigen Routine, sich mit Digitalisierung zu beschäftigen



Danke.

mail@heike-scholz.de

+49(0)175-24 18 886

heike-scholz.de