



A dark background featuring a complex network of glowing, translucent geometric shapes in shades of purple, blue, green, and yellow, creating a futuristic and technological atmosphere.

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?



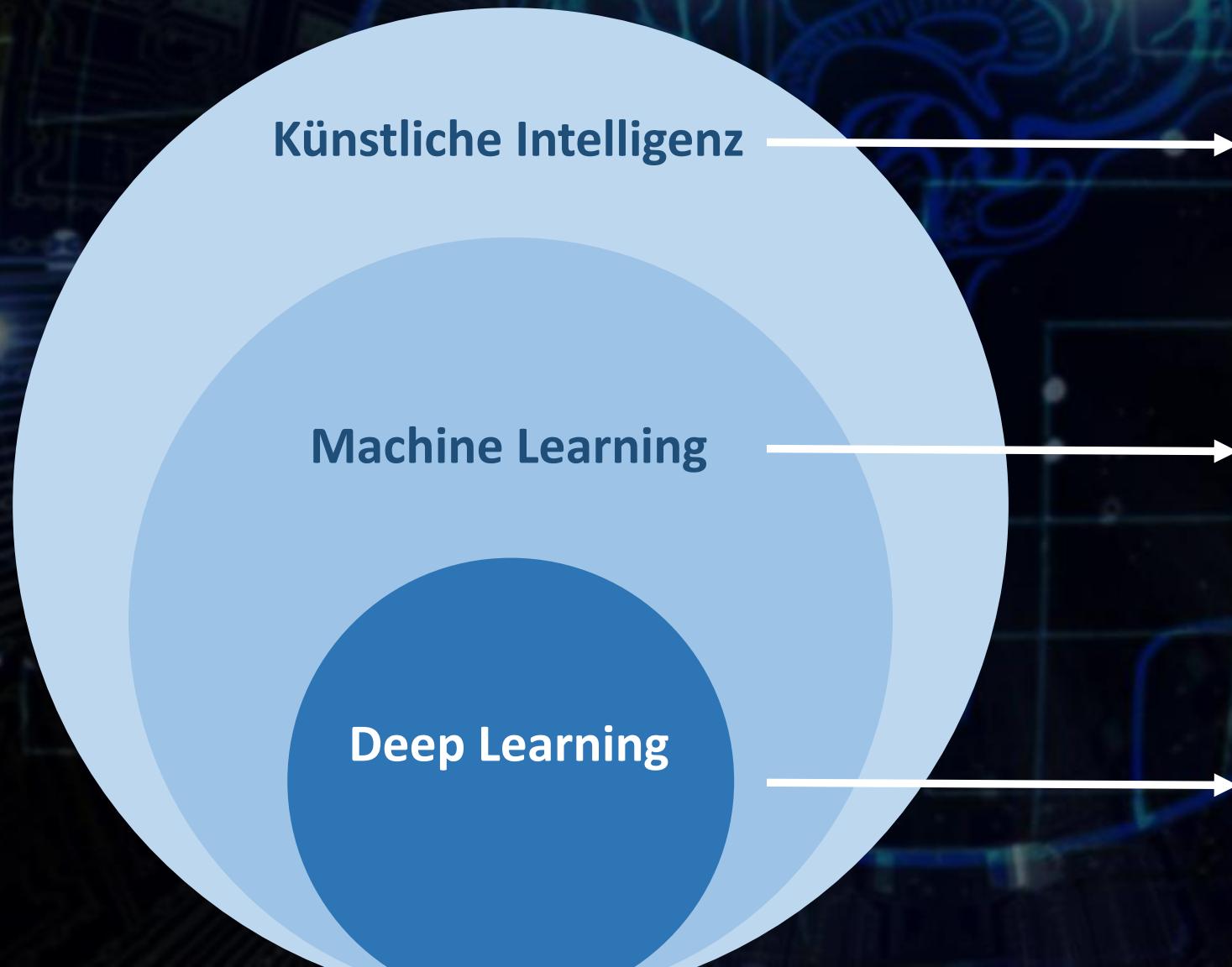
WAS GENAU IST KI?

Begriff: Intelligenz

- Vom Lateinischen „intelligere“ = „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



KI ahmt menschliche Intelligenz nach, um Aufgaben von Menschen zu übernehmen.

Beispiel: Schachcomputer Deep Blue

ML nutzt statistische Methoden, um aus Erfahrungen zu lernen, ohne explizit programmiert worden zu sein.

Beispiele: Amazon Shopping Empfehlungen, Email-Spam-Filter, Google Such-Algorithmus

DL basiert auf neuronalen Netzen, die es erlauben, dass sich der Algorithmus eigenständig entwickelt.

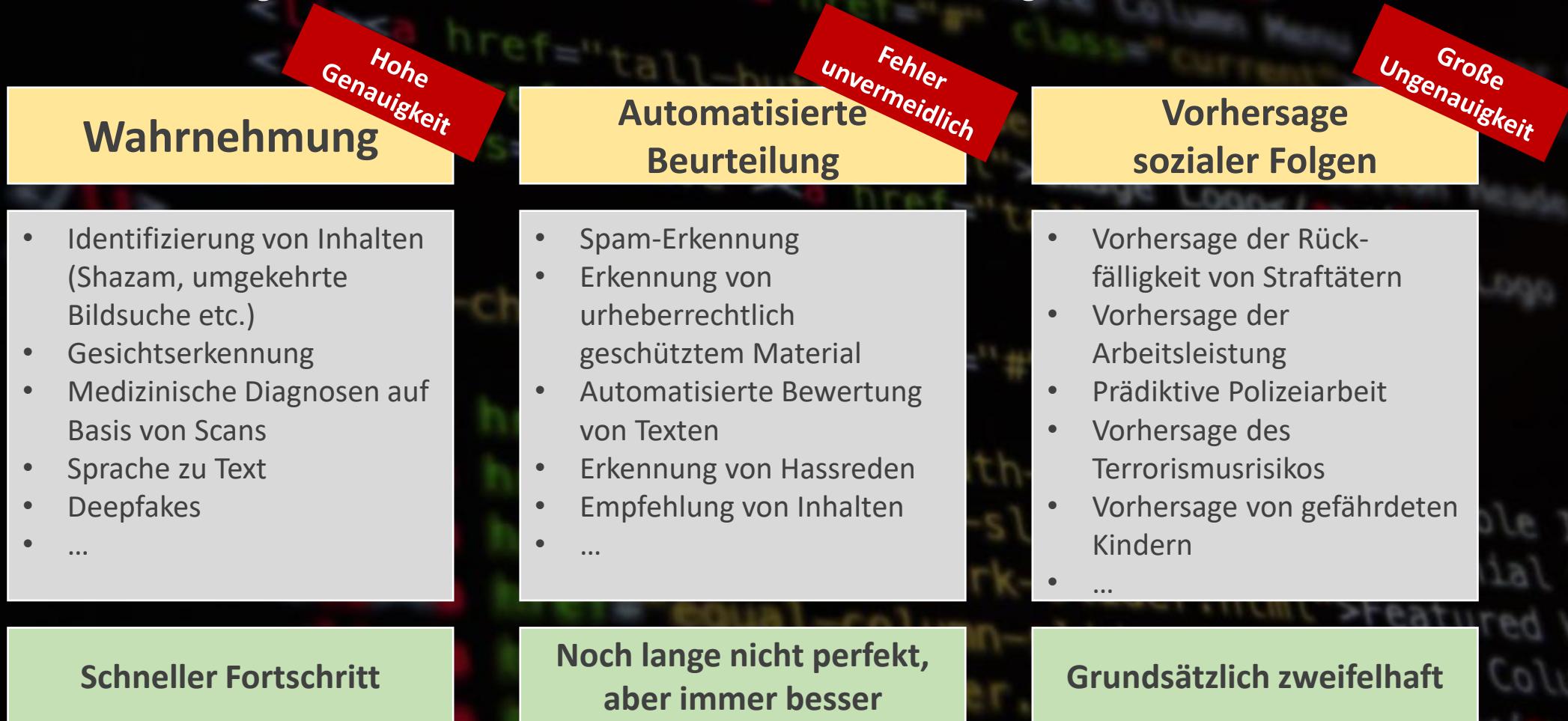
Beispiele: AlphaGo, selbstfahrende Autos

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 einzurichten

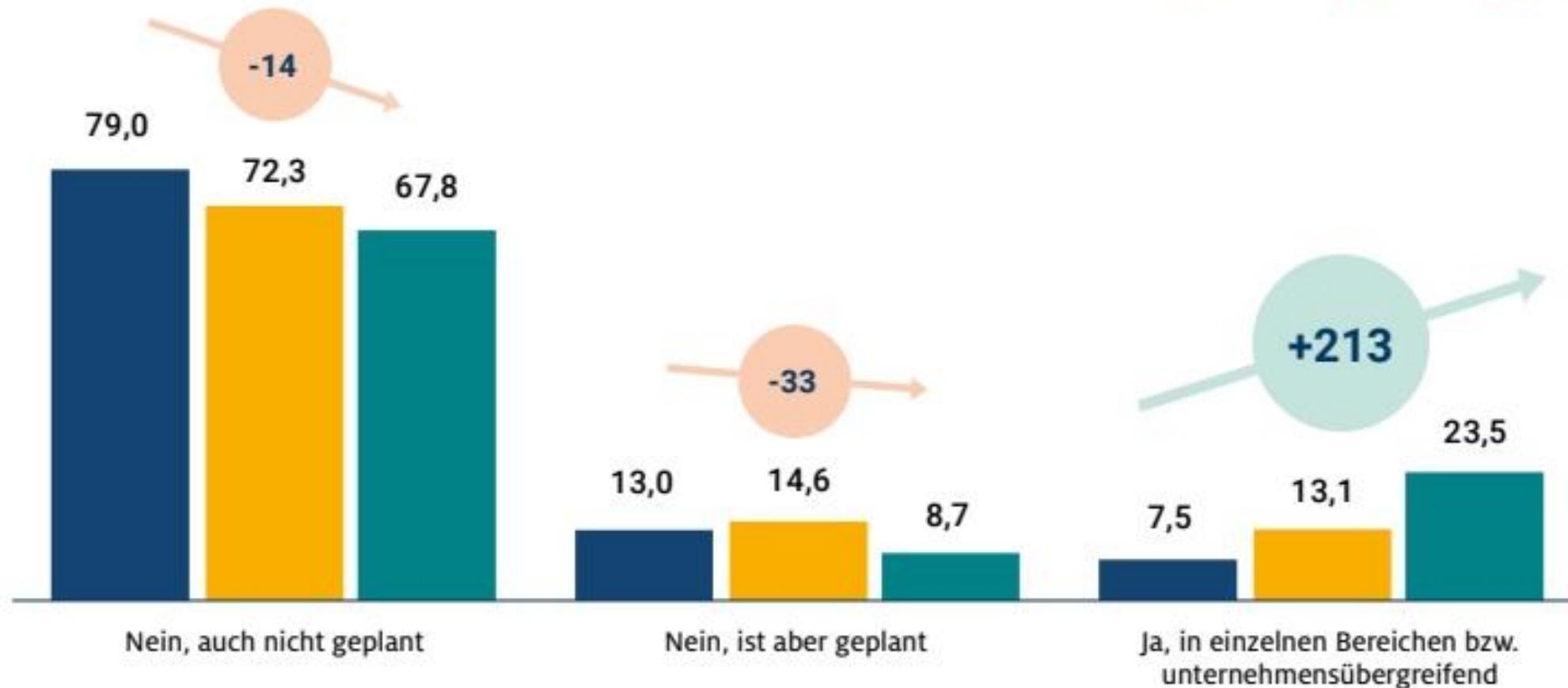


KI-Einsatz im Handel steigt

Wenden Sie KI in Ihrem Unternehmen an?

in %, prozentuale Veränderung im Kreis

■ 2020 ■ 2021 ■ 2023



Anwendungsfelder im Handel

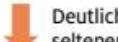
- Biometrische Verfahren: Gesichtserkennung und –demografie, z.B. Schutz gegen Ladendiebe oder Warteschlangenmanagement (Jumbo, Rossmann)
- Optimierung von Lager- und Auslieferungskapazitäten; vollautomatisches Lager (Lidl)
- Standortgenaue Sortimentsgestaltung (Zentrada)
- Energiemanagement (Breuninger)
- 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?

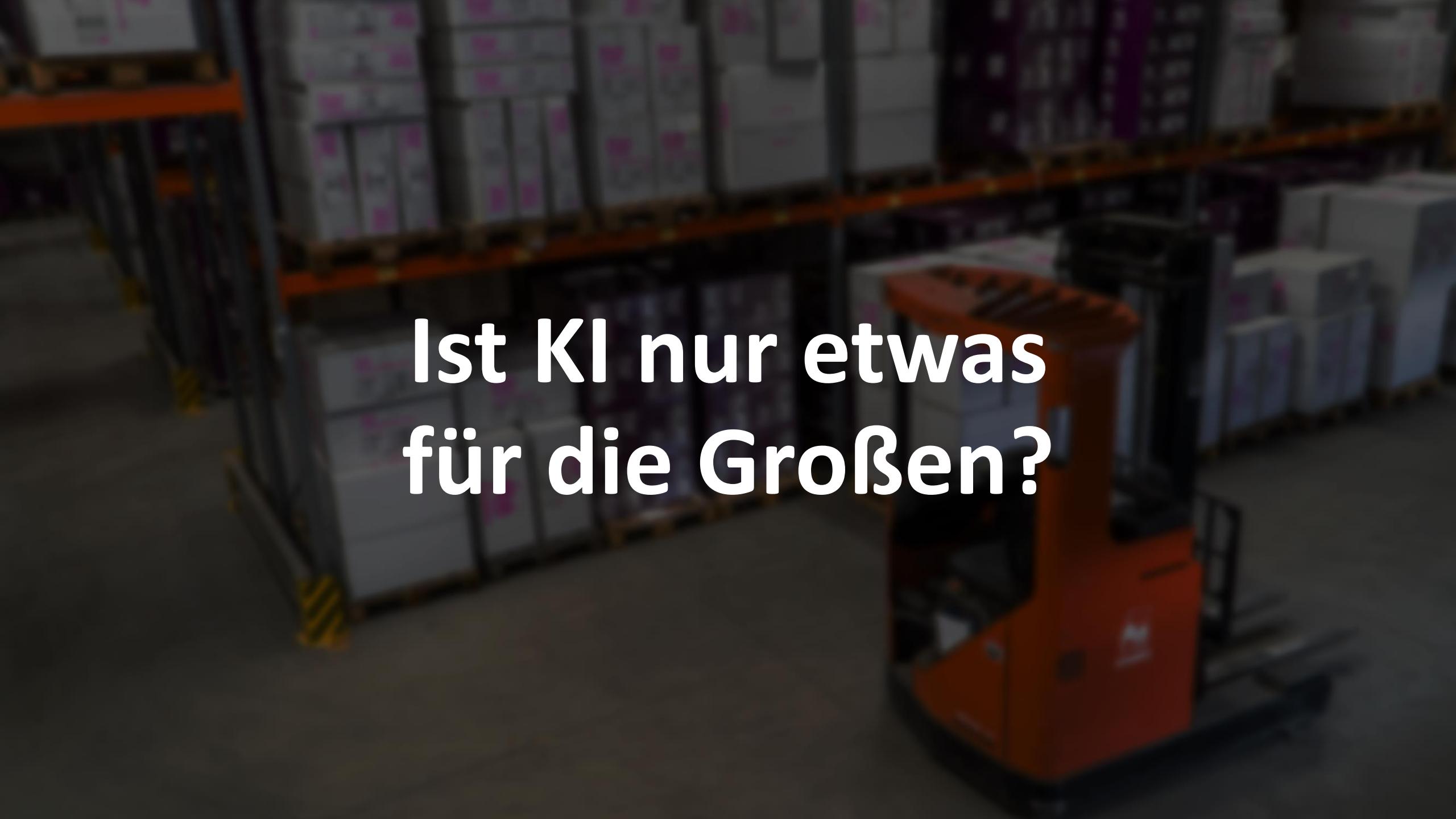
in %

Veränderung über 3 Prozentpunkte
2023 gegenüber 2021:



POS (= Point of Sale)

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



Ist KI nur etwas
für die Großen?

KI-Tools für den Alltag

(Beispiele)

Textgenerierung,
Wissen, Kreativität



ChatGPT



Bard



Bing



Professionelle
Texterstellung



Jasper

neuroflash

copy.ai

Texte optimieren,
übersetzen



DeepL



grammarly



QuillBot



LanguageTool
Ihr Schreibassistent

Programmieren



CodeWP

tabnine



Audio, Video

OpenAI
Whisper

NVIDIA
JARVIS

Adobe
Premiere Pro

auphonic

sonix

lumen5

Bilder



Midjourney



Stable Diffusion



DALL-E

Kundenanalyse

datasolut

FACT
FINDER

Kundensupport

TIDIO

Mailytica

ChatGPT

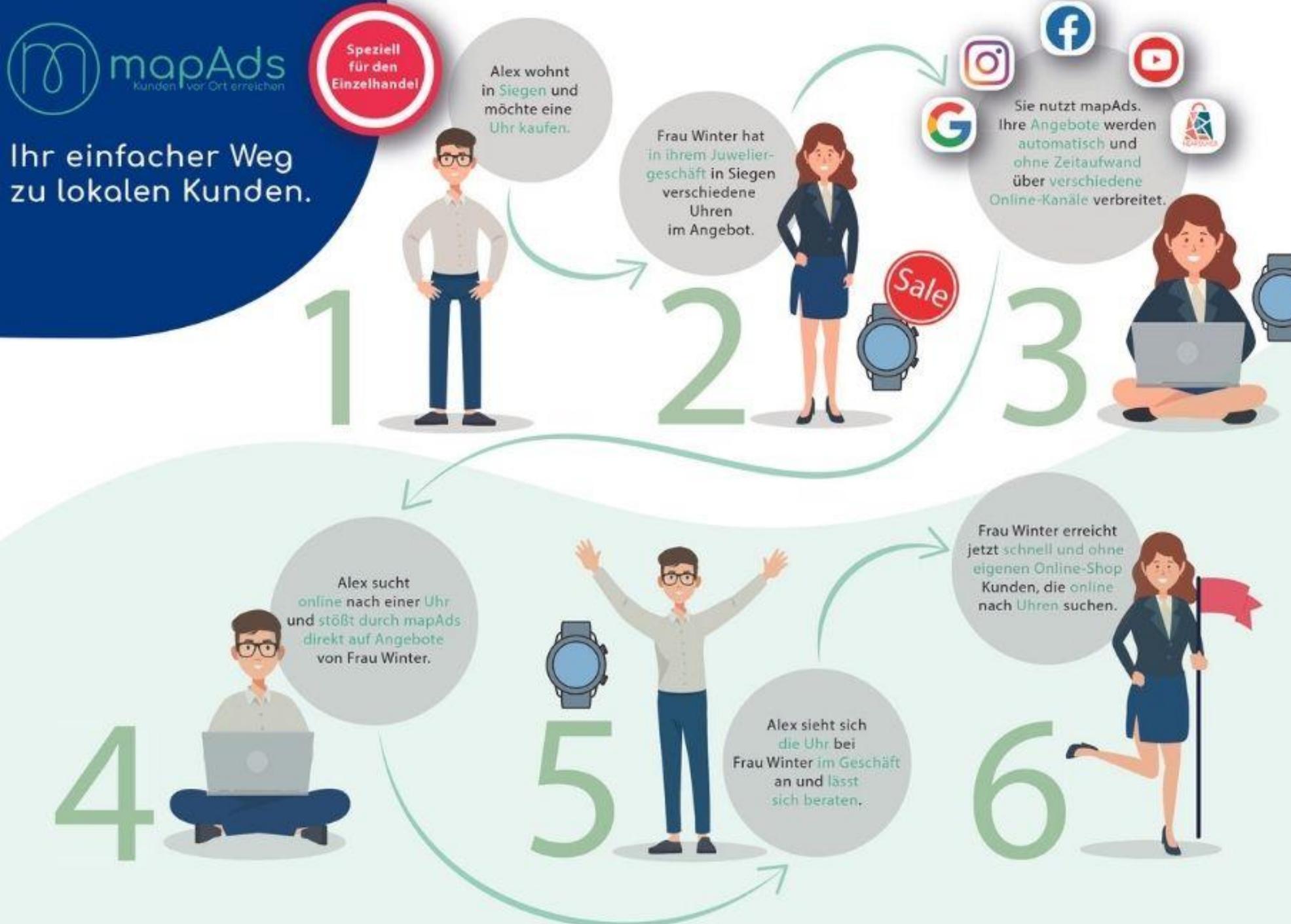
- GPT: Generative Pre-trained-Transformer von OpenAI (**Microsoft Hauptinvestor**)
- ChatGPT ist ein Large Language Model (LLM) und kann natürliche Sprache verstehen, verarbeiten und generieren (**Machine Learning**)

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)



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

<https://mapads.net/>

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