



## Künstliche Intelligenz (KI) im Handel:

Künstliche Intelligenz (KI) unterstützt den Handel, mittels Hard- und Software, effizienter zu sein. Die Einsatzbereiche sind vielfältig und mit der richtigen Technik stehen die Kund:innen stets im Mittelpunkt und gestalten die Shopper Journey so, dass die Kundenzufriedenheit gesteigert wird. In welchen Unternehmensbereichen der Einsatz, aus meiner Sicht, sinnvoll ist, sehen Sie hier:

## Welche Anwendungsgebiete entstehen durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) im Handel?

### Verkaufsfläche

**Personal planen:** Jede:r Geschäftsinhaber:in hat das Ziel, genügend Personal auf der Fläche zu haben, um alle Kunden:innen ausreichend bedienen zu können. KI kann anhand von diversen Faktoren wie Veranstaltungen in der Umgebung, Wetter, Verkehrslagen oder Angebote möglichst genau vorhersagen, wie viele Mitarbeiter:innen benötigt werden und automatisch einen Schichtplan als Vorschlag bereitstellen. Durch die Nutzung derartiger Technologien sparen Sie Kosten, da nur so viele Mitarbeiter:innen auf der Fläche sind wie benötigt werden und gleichzeitig ist sichergestellt, dass die Kunden:innen gut bedient

werden und zufrieden sind.

**Sortimente gestalten:** Die Produkte auf der Fläche sollen einerseits Ihrer Kundenklientel gerecht werden, die Mitbewerbersortimente in der Umgebung berücksichtigen, aber auch den Gesamtmarktrends gerecht werden. KI kann mithilfe von Daten aller drei genannten Kriterien eine Wahrscheinlichkeit ausgeben, welche Produkte auf Ihre Flächen passen, damit die Kunden:innen zufrieden sind.

**Produktbestände anpassen:** Es ist nichts schlechter für ein Unternehmensimage, wenn Produkte dauerhaft nicht in ausreichender Menge zur Verfügung stehen. Auch Überbestände sind für Unternehmer:innen nicht zielführend, da sie entweder vernichtet oder abgeschrieben werden müssen. KI kann anhand von Daten zu historischen Abverkäufen, verbunden mit anstehenden Aktionen oder Feiertagskonstellationen, die optimale Menge vorschlagen.

**Verkaufspreise gestalten:** Durch die Gestaltung der Verkaufspreise Ihrer Produkte können Sie Ihre Erträge steuern. Auch hier kann KI Sie dabei unterstützen, durch Daten von Mitbewerber:innen, Handzettelangaben oder Marktumgebungen dabei helfen, Verkaufspreise vorzuschlagen. Insbesondere bei Fokus-Produkten kann das zu einem essenziellen Wettbewerbsvorteil werden. Es gibt sogar die Möglichkeit anhand digitaler Preisetiketten die Verkaufspreise mehrfach die Woche oder an einem Tag automatisiert abzuändern.

**Kosten sparen:** Besonders in der aktuellen Lage ist die Einsparung von Betriebskosten besonders wichtig, da die Rohstoffe derzeit knapper werden. Aber auch im Zuge der Nachhaltigkeit besteht Interesse in Wirtschaft, Politik und Gesellschaft. KI mit Daten aus Öffnungszeiten und -tagen, Wettervorhersagen, Kundenfrequenzen oder Marktbeständen können Temperaturen für die Kühlung vorschlagen oder automatisch Strom ein- oder auszuschalten.

Kund:innen

**Zusätzliche Umsätze durch Cross-Selling:** Je besser Sie Ihre Kunden:innen kennen, desto eher können Sie Ihren Kund:innen Produkte zum Kauf vorschlagen, welche zu deren

Interessen passen. KI kann Ihnen helfen, personalisierte Daten Ihrer Kund:innen zu analysieren und Produkte vorschlagen. Je zielgenauer die Analyse durch KI ist, je höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass Ihr Kunde oder Ihre Kundin zufrieden ist und diese Zufriedenheit an andere weitergibt.

**Werbung gestalten:** Mit genau der gleichen Logik wie beim Cross-Selling kann durch KI ein Marketingmechanismus gestartet werden. Denn wenn Sie die Produktinteressen Ihrer Kund:innen kennen, können Sie kundenindividuelle Werbung über den Newsletter oder den Mobilfunk machen.

**Self-Check-in / Self-Check-out:** Mit Self-Checks bieten Sie Ihren Kund:innen die Möglichkeit, kontaktlos einzukaufen, sodass sie ohne Kassenschlange schneller das Geschäft verlassen können. Hierzu gibt es sehr viele verschiedene Arten des kontaktlosen Einkaufens, wozu ich einen Beitrag vor geraumer Zeit veröffentlicht habe. Bei Interesse, [hier nachlesen](#).

**Customer Life Time Value verbessern:** Nicht jeder Ihrer Kunden:innen gibt gleich viel seines Geldes in Ihrem Geschäft aus. Würden Sie das Potenzial der Umsatzerwartung eines Kunden:innen kennen, könnten Sie auch Ihr Marketingbudget entsprechend verteilen. Auch hierfür gibt es Möglichkeiten mittels KI basierender Technologien sich einen Überblick über den „Wert“ Ihrer Kunden:innen zu verschaffen.

**Churn Management verhindern:** In einer Zeit von gesättigten Märkten und des damit einhergehenden Wettbewerbsdrucks ist jede Kundschaft wichtig. Wandert die Kundschaft ab, aus welchem Grund auch immer, hat Ihr Unternehmen diese verloren.

Kundenrückgewinnungsprogramme sind sehr kosten- und zeitintensiv, sodass Sie alles tun sollten, um Kundenabwanderungen zu vermeiden. KI können mittels Machine Learnings helfen diese frühzeitig zu erkennen, wenn eine Kund:innenabwanderung zu befürchten ist, sodass Sie gegensteuern können.

## Logistik

**Liefertouren planen:** Die Planung Ihrer Liefertouren bietet ein großes Potenzial Kosten zu sparen. Leider fahren viele LKWs immer noch leere Touren, was zur Steigerung von

Personal- und Sachkosten führt, und zusätzlich die Umwelt belastet. KI basierende Technologien für Tourenplanungen helfen Ihnen durch diverse Daten wie Wetter, Verkehr, Kundenkäufe pro Jahreszeit usw. Ihre Touren für LKWs zu optimieren.

## Fazit Künstliche Intelligenz (KI) Teil 1 und 2:

anwendbar in folgenden Bereichen: **Verkaufsfläche, Kund:in, Logistik.**

beim Einsatz von KI kommt es zu **Herausforderungen** (siehe Teil 1).

bei Künstlicher Intelligenz im Handel sollten **Kund:innen immer im Mittelpunkt** stehen.

Statistiken zeigen, dass Unternehmen mit dem Einsatz von KI **Umsätze steigern** konnten.

der **Einsatz von KI** hat sich in den letzten Jahren im Rahmen der Digitalisierung nochmals **enorm gesteigert**.

Teil 1: Künstliche Intelligenz (KI): Noch im Trend oder schon veraltet?

Teil 2: Künstliche Intelligenz (KI): Möglichkeiten und Anwendungsgebiete im Handel!

Für einen weiteren Austausch zu diesem oder anderem Thema können Sie mich auf [LinkedIn](#) kontaktieren. Ich freue mich auf Sie!