



Zu den größten Schlagwörtern in der derzeitigen Digitalisierungs-Diskussion gehört sicherlich der Begriff „Künstliche Intelligenz“. In der aktuellen Wahrnehmung spielt IBM eine große Rolle, die mit ihrem Programm Watson das Thema omnipräsent besetzt.

In unserem Bericht von der NRF in New York ([Hier](#), [hier](#) und [hier](#)) im Januar ist uns die große IBM Präsenz aufgefallen. Der IBM Stand war gar kein IBM Stand, sondern ein reiner Watson Stand. Wir haben selten eine Unternehmen gesehen, das so stark auf ein Produkt (oder besser Programm) setzt.

In München wird ein großes Watson IoT Kompetenzzentrum eröffnet, um die Forschungen und Business Case Entwicklungen weiter zu forcieren (Siehe Pressemeldung).

Das zeigt, dass IBM es ernst meint, man erkennt das auch an der Investition von insgesamt 200 Mio. US Dollar in den Standort.



Für ZUKUNFT DES EINKAUFENS ergibt sich allerdings die Frage, was künstliche Intelligenz für den einzelnen Händler bedeutet. Dazu haben wir auf dem Handelskongress Jörg Naumann von IBM vor das Mikrofon geholt.

Wir wollten von ihm speziell die jetzt schon entwickelten Anwendungsfelder kennen lernen und das zukünftige Potenzial ausloten. Wir haben uns dabei auf Fragen fokussiert, die gerade kleine und mittelständische Händler besonders interessieren.

Nachdem wir von Handels-Pilotbeispielen für den Einsatz von Watson im englischsprachigen Raum gehört haben, sind wir neugierig geworden. Die US-Kaufhauskette Macy's hat das Tool „Macy's on Call“ auf Basis von Watson entwickelt.

Mit einer mobilen Anwendung können sich Kunden im Laden zu den gewünschten Produkten lotsen lassen und abfragen, welche Kundenservices in der Filiale angeboten werden. Die Abfrage erfolgt in natürlicher Sprache, zum Beispiel „wo sind die Damenschuhe“.

Noch ist die Anwendung nur ein Test, für den zehn Filialen ausgewählt wurden. Macy's möchte herausfinden, wie das lernende System künftig für andere Zwecke eingesetzt werden kann. Es bleibt also spannend, was die zukünftigen Entwicklungen angeht. Viel Spaß beim Zuhören!

Wer lieber zuschaut, hier das Video von dem Gespräch. Alle Interviews und Gespräche, die wir beim Deutschen Handelskongress 2017 geführt haben, sind in unserer Playlist auf Youtube.



Mit dem Laden des Videos akzeptieren Sie die Datenschutzerklärung von YouTube.

[Mehr erfahren](#)

[Video laden](#)

YouTube immer entsperren

Fotos: Zukunft des Einkaufens, Pixabay