

ZUKUNFT IM E-COMMERCE

KI-Tools

0

KI-Tools
Einführung

Künstliche Intelligenz (KI) im E-Commerce bezieht sich auf den Einsatz von Algorithmen und maschinellem Lernen, um die Online-Shopping-Erfahrung für Kunden zu optimieren. Dies kann durch personalisierte Produktempfehlungen, automatisierte Kundenservice-Lösungen und bessere Datenanalysefunktionen erreicht werden.

KI-Tools

Entwicklung von KI im E-Commerce

Produkttempfehlungen

Einführung personalisierter Produkttempfehlungen basierend auf Kundenverhalten.

2010

Analysetools

Erweiterte KI-gesteuerte Analysetools zur Vorhersage von Kaufverhalten und zur Optimierung von Beständen.

2016

Weiterentwicklung

Kontinuierliche Verbesserung und weiterentwicklung der Tools in jeglichen Anwendungsbereichen.

2023+

Chatbots

Erste Anwendungsfälle für Chatbots im Kundenservice.

2014

Virtual Try-On

Aufkommen von virtuellen Anprobemöglichkeiten mithilfe von KI, besonders in der Modebranche.

2018



KI-Tools

KI im aktuellen Geschäftskontext

- **Kundenspezifisch:** KI hilft dabei, individuelle Kundenbedürfnisse zu erkennen und zugeschnittene Einkaufserlebnisse zu schaffen.
- **Datenzentriert:** Effiziente Nutzung und Analyse riesiger Mengen an Verbrauchsdaten zur Optimierung des Einkaufserlebnisses.
- **Automatisierung:** Von der Bestandsverwaltung bis zum Kundensupport ermöglicht KI eine schnelle und präzise Ausführung von Prozessen.

KI-Tools

Arten / Varianten von KI Tools

- **Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP):** Computer in die Lage versetzen, die natürliche menschliche Sprache zu interpretieren und zu erzeugen.
- **Maschinelles Lernen (ML):** Computer können mithilfe von Algorithmen aus Daten lernen und die statistisch besten Entscheidungen treffen.
- **Computer Vision (CV):** Computer können Informationen aus Bildern und Videos interpretieren.
- **Data Mining:** Data Mining ist der Prozess der Datenermittlung zur Information von KI-Algorithmen und -Systemen.

1

KI-Tools

Relevanz im E-Commerce

01

Kundenzufriedenheit

- | Individuelle Produktempfehlungen auf Basis des Kaufverhaltens
- | Personalisierte Inhalte in z.B. Newsletter und Werbeanzeigen
- | Angepasstes Erscheinungsbild des Shops durch Kundendaten



KI-Tools

Relevanz im E-Commerce

02

Effizienzsteigerung

- | Automatisierter Kundensupport durch Chatbots
- | KI kann Lieferketten und Bestandsverwaltung optimieren
- | Automatisiertes Marketing an ausgewählte Kunden mit personalisierten Inhalten

KI-Tools

Relevanz im E-Commerce

◀ 03

Datengetriebene Entscheidungen

- | KI kann Kundendaten für strategische Entscheidungen analysieren
- | Echtzeit Anpassung und Reaktion auf Markttrends
- | KI kann Verkaufstrends erkennen und Prognosen erstellen

2

KI-Tools
Anwendungsbereiche

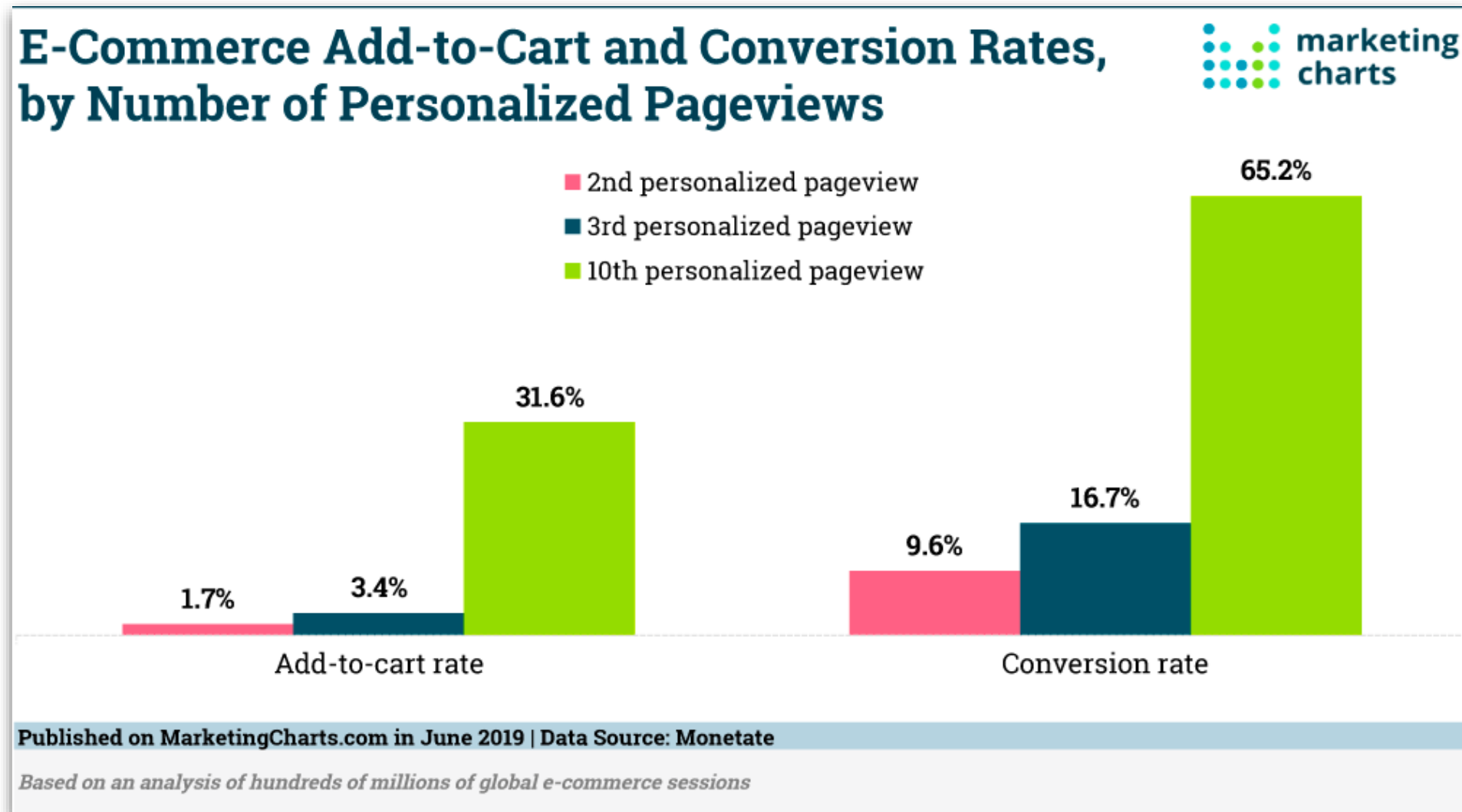
KI-Tools

Anwendungsbereiche - Personalisierung

- Individuelle Produktvorschläge, basierend auf z.B. Interessen und Verhalten
- Echtzeit-Optimierungen für eine Verbesserung der Kundenerfahrung, z. B. über den automatischen Austausch von Bildern im Shop
- Individuelle Cross-Selling Angebote
- Automatische Preisanpassung: Dynamic Pricing
- Marketing Personalisierung und Automatisierung, zum Beispiel durch individualisierte Newsletter oder Werbekampagnen

KI-Tools

Anwendungsbereiche - Personalisierung und deren Relevanz



- Personalisierung in Verbindung mit der Conversion Rate
- Kunden fühlen sich dadurch mehr angesprochen und abgeholt
- Kann einen positiven Einfluss auf die Conversion Rate haben

KI-Tools

Anwendungsbereiche - Kundensupport

- Chatbots und Virtuelle Assistenten für 24/7 Support
- Sorgt für sehr schnelle Antworten und damit eine höhere Kundenzufriedenheit
- Entlastet zusätzlich die Mitarbeiter im Support
- Automatisierte Kundenkommunikation und Flows
- Vorhersage häufig gestellter Fragen für schnellere Antworten
- Verbesserte Spracherkennung für bessere Telefon-Support-Erfahrungen

KI-Tools

Anwendungsbereiche - Such- und Filterfunktionen

- KI ermöglicht bildbasierte Suchanfragen
- Verfeinerte Suchergebnisse durch tiefe Lernmodelle
- Personalisierte Suchergebnisse und Filteroptionen
- Erkennen der Suchintention auch ohne konkrete Keywords
- Automatisierte Produktplatzierungen und Empfehlungen für gesteigerte Auffindbarkeit

KI-Tools

Anwendungsbereiche - Lokalisierung

- Automatische Übersetzungen und Produktbeschreibungen
- Kulturell relevante Produktanzeige
- Anpassung von Währungen und Maßeinheiten

KI-Tools

Anwendungsbereiche - Analytics

- Vorhersage zukünftiger Verkaufstrends
- Muster im Kaufverhalten erkennen und zukünftiges Verhalten vorhersagen
- Customer Churn Prediction: Vorhersagen, wann Kunden abwandern
- Optimierung von Bestandsmanagement, um Überbestände zu reduzieren
- Auswertung von Marketingkennzahlen und Handlungsempfehlungen
- Auswertung von Shop KPIs und Handlungsempfehlungen

KI-Tools

Anwendungsbereiche - Cybersecurity

- Analyse von Transaktionsdaten
- Fraud Protection: Erkennung von betrügerischen Transaktionen in Echtzeit
- Automatisierte Reaktionen auf potenzielle Bedrohungen
- Sicherung der Kundendaten durch anormale Aktivitätserkennung

KI-Tools

Anwendungsbereiche - Generative AI

- Erstellung von Produktnamen und -beschreibungen
- Produktbilder oder personalisierte Videos generieren
- Automatisierte Erstellung von Produktbildern
- Blog Artikel können automatisiert erstellt werden
- Grundsätzlich können alle Textformate mit KI Tools automatisiert erstellt werden

KI-Tools

Anwendungsbereiche - Automatisierung

- Automatisierte Optimierung von Lagerbestand und Lieferkette
- Automatische Preisgestaltung
- Chatbots und Roboter für Lagerverwaltung und Kundenbetreuung
- Auswertung und Visualisierung von verschiedenen KPIs
- Automatisierte Text- und Bilderstellung

3

KI-Tools

Herausforderungen und Grenzen

Datenschutz und Ethik

KI-Modelle benötigen oft große Mengen an Kundendaten, was Datenschutzbedenken aufwerfen kann. Es besteht auch die Gefahr von Vorurteilen in KI-Modellen, was zu unfairen oder diskriminierenden Empfehlungen führen kann.

01

Technische Limitierungen

Nicht alle KI-Modelle sind zu 100% genau, was zu fehlerhaften Vorhersagen oder Empfehlungen führen kann. KI-Implementierung kann teuer und technisch herausfordernd sein, insbesondere für kleinere Unternehmen.

03

Kunden könnten sich unwohl fühlen, wenn sie wissen, dass ihre Daten von KI-Systemen analysiert werden. Es kann Widerstand von Mitarbeitern geben, die befürchten, durch Automatisierung ersetzt zu werden.

Menschliche Akzeptanz

Ein zu starkes Verlassen auf KI kann dazu führen, dass Unternehmen menschliche Intuition und Kreativität vernachlässigen. Wenn KI-Systeme ausfallen, können Unternehmen, die zu stark davon abhängig sind, erhebliche Betriebsstörungen erleben.

**Übermäßige
Abhängigkeit**

Fehlende Standardisierung

Es gibt viele KI-Tools und -Plattformen auf dem Markt, und nicht alle sind kompatibel oder standardisiert. Unterschiedliche Qualitäts- und Leistungsstandards können die Auswahl der richtigen KI-Lösung erschweren.

Potenzial zu schlechtem Kundensupport

KI-Kundenservice mit Chatbots könnte weniger Unterstützung und Empathie bieten als menschliche Mitarbeiter. Ein minderwertiger KI-Service kann zu Problemen, Unzufriedenheit und Rufschäden führen.

4

KI-Tools Vor- und Nachteile

KI-Tools

Vor- und Nachteile

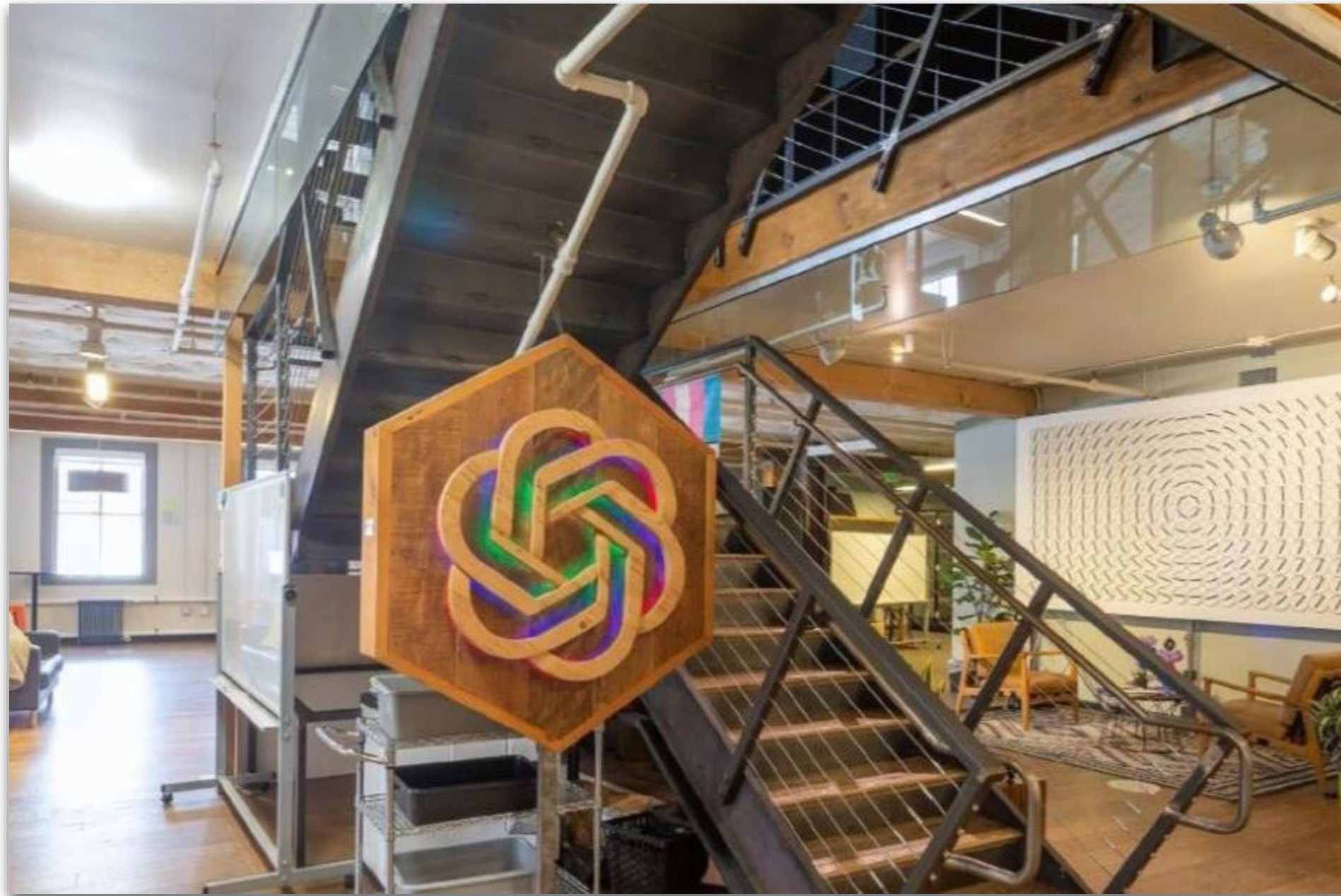
	Pros	Cons
KI kann das Kundenerlebnis personalisieren	✓	✗ Datenschutzbedenken können Kundenvertrauen beeinträchtigen
Reduzierte Kosten durch Automatisierung	✓	✗ Übermäßige Abhängigkeit und Vernachlässigung menschl. Kreativität
Datengetriebene Entscheidungsfindung	✓	✗ Integrationsprobleme durch fehlende Standardisierung
Bietet Sicherheit und frühzeitige Betrugserkennung	✓	✗ Höhere Einstiegskosten für kleinere Unternehmen
Schnellere, intelligentere Such- und Filterfunktionen	✓	✗ Mangelnde Transparenz in KI-Entscheidungen

5

KI-Tools
ChatGPT

KI-Tools

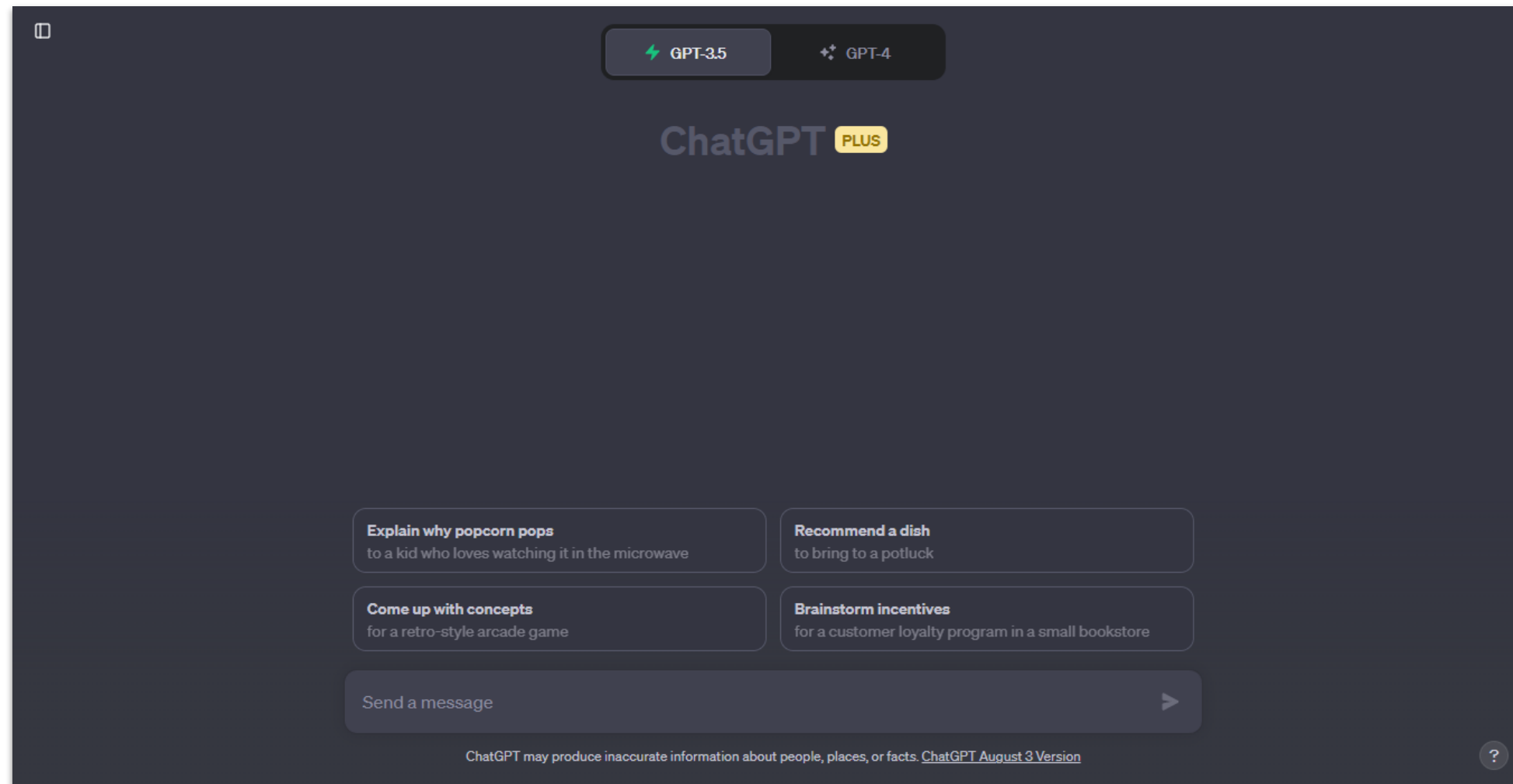
ChatGPT



- Unternehmen hinter ChatGPT ist OpenAI
- Missionen: Alle Menschen sollen von KI profitieren & die Erstellung sicherer und nützlicher AGI
- Microsoft investierte bislang mehrere Milliarden USD
- GPT API

KI-Tools

ChatGPT



- Wurde Trainiert, Texte auf Grundlage großer Datenmengen zu generieren
- Sehr einfaches Interface
- Schnelle generierung relevanter und kohärenter Antworten

KI-Tools

ChatGPT - Anwendungsbereiche

- **Kundensupport:** Automatische Beantwortung häufiger Fragen, wodurch die Wartezeit verringert und der Kundendienst verbessert werden kann
- **Produktbeschreibungen:** Generierung von detaillierten und individuellen Produktbeschreibungen basierend auf wenigen Stichwörtern
- **Content Marketing:** Erstellung von Blogbeiträgen, Newslettern und anderen Marketingmaterialien
- **Brainstorming Ideen:** Unterstützung in der Themenfindung in verschiedenen Bereichen, z.B. Themen für Blog Artikel, verbesserung der Customer Journey, etc.

KI-Tools

ChatGPT - Vor- und Nachteile

Pros

Die Nutzung von ChatGPT kann viel Zeit sparen beim Texten



ChatGPT kann dazu beitragen, interne Kosten zu senken



Ist vielseitig und sehr flexibel in der Anwendung



Ist sehr anpassungsfähig und kann spezifische Anforderungen erfüllen



Kann kreative Texte in verschiedenen Sprachen erstellen



Cons



Begrenzter Wissensstand bis September 2021



Es gibt immer ein gewisses Risiko für Fehlinformationen



Abhängig von den Daten, auf denen GPT Trainiert wurde



Kann inkonsistente Texte erstellen, insbesondere bei langen Texten



Wirft die Frage von Ethik und Verantwortung auf

6

KI-Tools
Midjourney

KI-Tools

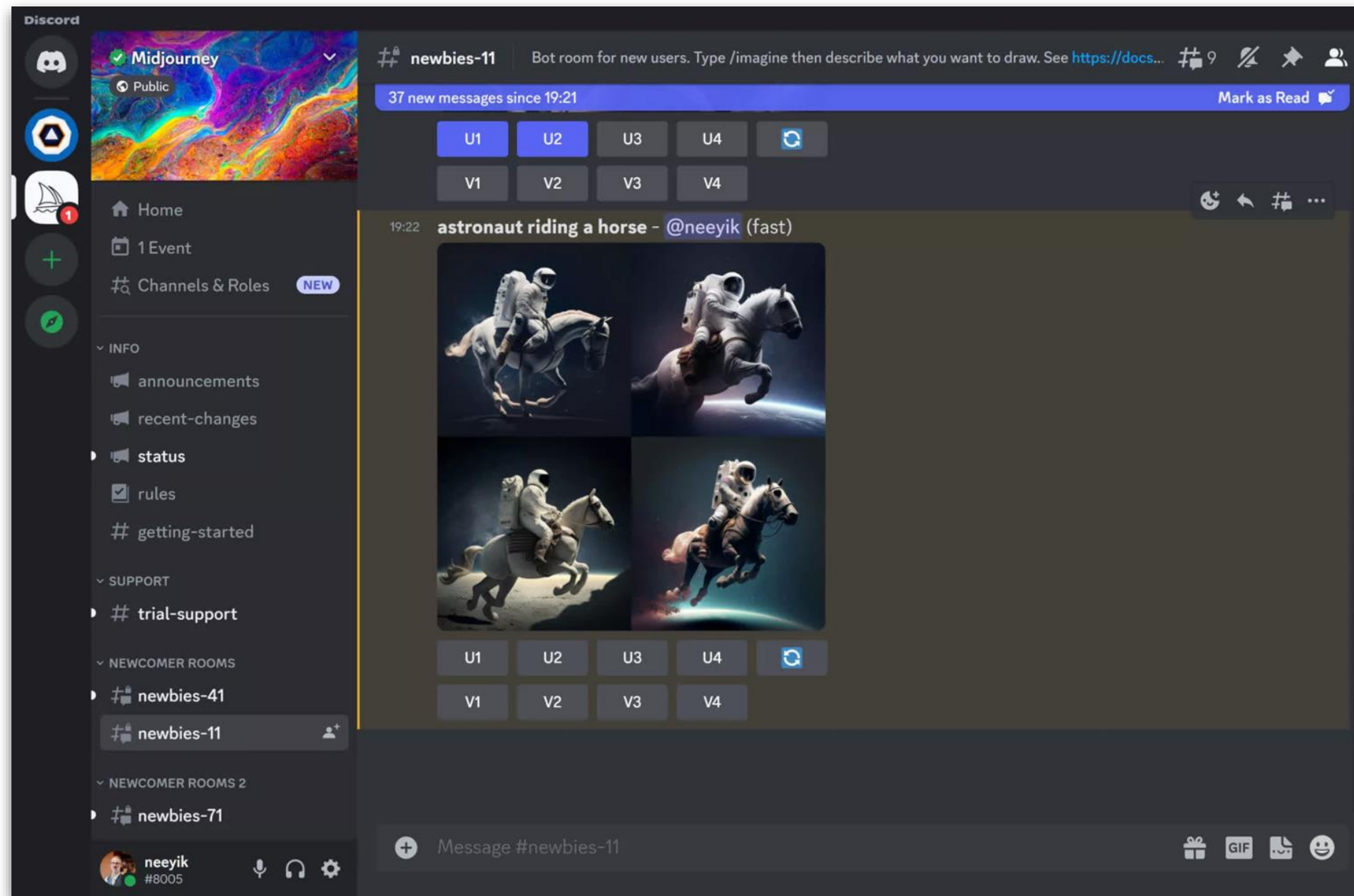
Midjourney



- KI Tool zur Erstellung von Bildern auf Basis simpler Text-Prompts
- 2022 in San Francisco gegründet
- Sehr schnell wachsende Community und Beliebtheit

KI-Tools

Midjourney



- Eingabe Text-Prompts
- Mid Journey erstellt daraufhin kreative Bilder
- Möglichkeit Varianten von generierten Bildern zu erstellen
- Eigene Bilder können als Vorlage genutzt werden

KI-Tools

Midjourney - Anwendungen im E-Commerce

- **Werbematerialien:** Du kannst hochwertige und ansprechende Werbebanner, Anzeigen und visuelle Inhalte erstellen lassen
- **Produktvisualisierung:** Produktbilder erstellen lassen, ohne Fotoshootings zu machen, Veränderung und Anpassung bestehender Bilder
- **SMM:** Ansprechende Grafiken und visuelle Inhalte können für Social Media auf Knopfdruck generiert werden
- **Infografiken:** Kann auch Infografiken auf Basis gewünschter Daten und Fakten erstellen

KI-Tools

Midjourney - Vor- und Nachteile

Pros

Schnelle und einfache Erstellung
visuell ansprechender Inhalte



Evtl. Einsparungen bei Produktbildern
und Marketingmaterialien



Kreative Inszenierung durch
Nutzung bestehender Produktbilder



Cons



Bilder können nicht direkt bearbeitet
werden, nur über neue Prompts



Kann ein paar Anläufe brauchen um
das Gewünschte zu erzeugen



Anwendungsbereiche aktuell noch
relativ klein

7

KI-Tools

Implementieren oder nicht?

KI-Tools

Implementieren oder nicht?

01

Bedarfsidentifikation

- | Ermittlung des aktuellen Standes der Technologie im Unternehmen
- | Welche Probleme könnten KI-Tools in deinem Unternehmen lösen?
- | Identifiziere Engpässe, die von Automatisierungen profitieren können



KI-Tools

Implementieren oder nicht?



02

Kosten-Nutzen-Abwägung

- | Welche Kosten entstehen bei der Einführung und Integration?
 - | Wo könnten durch den Einsatz von KI Kosten gesenkt werden?
 - | Könnte der Einsatz der KI zu erhöhten Verkäufen führen?
- 

KI-Tools

Implementieren oder nicht?



03

Tech. und org.
Herausforderungen

- | Wie einfach lässt sich die Lösung in bestehende Systeme integrieren?
 - | Welcher Schulungsaufwand ist für Mitarbeiter erforderlich?
 - | Wie sieht es mit der langfristigen Unterstützung und Aktualisierung des KI-Tools aus?
- 

KI-Tools

Implementieren oder nicht?



04

Datenschutz und Ethik

- | Entspricht die Datenverarbeitung durch das KI-Tool der DSGVO?
 - | Wie informierst du Kunden über die Nutzung von KI-Tools?
 - | Wie steht deine Zielgruppe dazu? Könnte es zu Unzufriedenheit führen?
- 

KI-Tools

Implementieren oder nicht?

05

Markt- und Wettbewerbsanalyse

- | Ist der Einsatz von KI in deinem Marktsegment ein aufkommender Trend?
- | Kannst du mit KI einen entscheidenden Vorteil oder USP bieten?
- | Nutzen deine Mitbewerber auch / schon KI-Tools?

8

KI-Tools Aufgaben