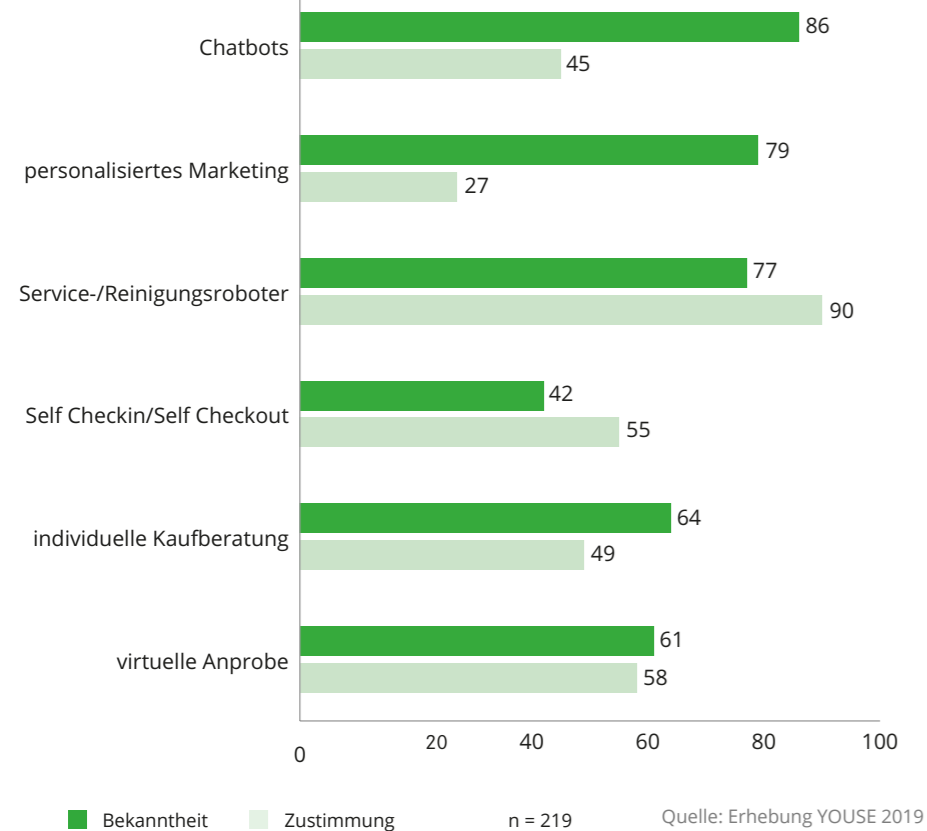


## Bekanntheit und Bewertung von KI-Anwendungen im Einzelhandel aus Kundensicht

in Prozent



Die Digitalisierung bringt rapide Veränderungen mit sich, auf die sich die Verbraucher\*innen und der Handel zeitnah einstellen sollten. Um auch den stationären Handel in die „neue“ Welt einzubinden, wurde vom BMWi das Projekt **Kompetenzzentrum Handel „Mittelstand 4.0“** auf den Weg gebracht.

Dies ist eine von 50 Grafiken, die in der vollständigen Studie „Perspektiven der künstlichen Intelligenz für den Einzelhandel in Deutschland“ zu finden sind.

### KI AUS SICHT DES HÄNDLERS

Heute genießen lokale Einzelhändler\*innen oftmals aufgrund ihrer hohen Beratungskompetenz das Vertrauen der Kund\*innen, müssen aber zukünftig mehr bezüglich ihrer Produktpalette, des angebotenen Kundenservices und der Preisgestaltung tun, um mit der Konkurrenz aus dem Online-Handel mithalten zu können.

Sowohl die operativen Prozesse, als auch Planungs- und Routineaufgaben im Geschäft müssen effizienter und daher technologisch unterstützt gestaltet werden. Um sich gegenüber internationalen Online-Konzernen wettbewerbsfähiger aufstellen zu können, muss der stationäre Handel seine Vorteile bezüglich Kundenvertrauen und Beratungskompetenz mit den Möglichkeiten der Digitalisierung kombinieren.

Die Studie kann **kostenfrei** heruntergeladen werden.

### Weiterführende Informationen

Die vollständige Studie „Perspektiven der künstlichen Intelligenz für den Einzelhandel in Deutschland“ finden Sie auf der Seite des BMWi unter: [www.bmw.de/Redaktion/DE/Publikationen/Studien/perspektiven-kuenstliche-intelligenz-fuer-einzelhandel.html](http://www.bmw.de/Redaktion/DE/Publikationen/Studien/perspektiven-kuenstliche-intelligenz-fuer-einzelhandel.html)



Eine Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie.

YOUSE®  
real users, real innovation



EHI Retail Institute®

BEGLEITBROSCHÜRE ZUR STUDIE VON YOUSE, DFKI UND EHI

# PERSPEKTIVEN DER KÜNSTLICHEN INTELLIGENZ FÜR DEN EINZELHANDEL IN DEUTSCHLAND



Foto: Funtap/stock.adobe.com

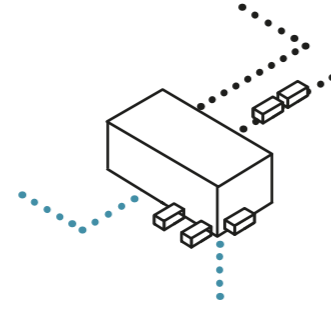
## ZENTRALE



**Empfehlung an Händler\*innen:** sich über KI-Technologien informieren und damit die Grundlagen im eigenen Unternehmen schaffen.

Anwendungsbeispiele	Funktionsweise
<b>Sortimentsgestaltung</b>	Anpassung und Platzierung des Sortimentes an die Kundenbedürfnisse
<b>Dynamische Preisoptimierung</b>	Automatische Preisanpassung des Sortimentes
<b>Bestandsmanagement</b>	Kontrolle und optimale Anordnung des Sortimentes
<b>Personaleinsatzplanung</b>	Optimale Personalplanung anhand von Echtzeitdaten wie z. B. Wetter oder Kaufverhalten
<b>Energiemanagement</b>	Permanente Überprüfung und Minimierung des Energieverbrauchs

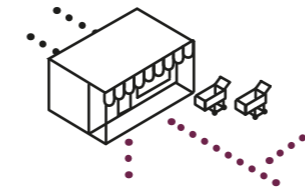
## LOGISTIK



**Empfehlung an Händler\*innen:** KI-Technologien nutzen, um Logistikprozesse zu beschleunigen, Transporte zu optimieren und somit nachhaltig zu handeln.

Anwendungsbeispiele	Funktionsweise
<b>Auslieferung der Waren</b>	Mit Sensoren und Kameras ausgestattete Roboter liefern Pakete bis vor die Haustür
<b>Tourenplanung</b>	Intelligente Software optimiert die Tourenplanung durch Einbindung von Faktoren wie Kaufverhalten, Wetter etc.
<b>Kommissionierung/Regalbefüllung</b>	Transport der Produkte aus dem Lager und in die Regale durch robotische Systeme
<b>Smart wearables</b>	Sensoren und/oder Datenbrillen werden am Körper des Personals getragen und geben aktuelle Informationen wie z. B. Auftragsänderungen
<b>Inventur</b>	Robotische Systeme wie Drohnen optimieren den Bestand anhand qualitativer Daten wie z. B. Luftqualität und Raumtemperatur

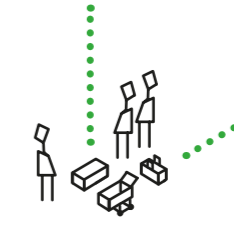
## FILIALE



**Empfehlung an Händler\*innen:** KI-Technologien nutzen, um das Einkaufen für die Kund\*innen vor Ort attraktiv zu gestalten. Somit erhält der stationäre Handel seinen Wettbewerbsvorteil gegenüber dem Online Handel.

Anwendungsbeispiele	Funktionsweise
<b>Personalisiertes Marketing</b>	Identifikation von Nutzerdaten, um zielgerichtete Angebote zu platzieren
<b>Intelligentes Audiomarketing</b>	Händler*innen passen anhand von Kundendaten und äußeren Einflüssen wie z. B. dem Wetter das Audiomarketing (Musik) an, um eine angenehme Einkaufsatmosphäre zu schaffen
<b>Beratungs-/Verkaufsroboter</b>	Analyse des Kaufverhaltens, Treffen der Vorauswahl und Unterstützung des Verkaufspersonals
<b>Self-Checkin und Self-Checkout</b>	Vereinfachung des Einkaufs mittels Bilderkennung der Produkte und automatisches Bezahlen
<b>Betrugserkennung</b>	Überwachung des Kassensystems, um Unregelmäßigkeiten im Kassenaufbau zu erkennen und zu verhindern
<b>Inventur</b>	Schneller Überblick über den Bestand mit Hilfe von RFID-Tags
<b>Service- und Reinigungsroboter</b>	Übernahme von Aufgaben des Reinigungspersonals

## KUNDENERFAHRUNG



**Empfehlung an Händler\*innen:** KI-Anwendungen verwenden, die einen greifbaren Nutzen für die Verbraucher\*innen versprechen und sie bei der Entscheidung unterstützen.

Anwendungsbeispiele	Funktionsweise
<b>Visuelle Produktsuche</b>	Vereinfachte Produktsuche z. B. mittels Smartphone
<b>Individuelle Kaufberatung</b>	Bessere Unterstützung beim Einkauf anhand des Kundenprofils
<b>Virtuelle Anprobe</b>	Anfertigung von 3D-Bildern, damit das Kleidungsstück passgenau an Kunden*innen gezeigt werden kann
<b>Chatbot</b>	Bearbeitung von Kunden*innenanfragen durch eine lernfähige KI-Plattform