

DIE REVOLUTION IST NICHT AUFZUHALTEN

*Die Künstliche Intelligenz wird alles verändern, auch den Einzelhandel.
Wie sollte er damit umgehen?*

Wenn ich lesen muss, dass zwei Drittel der Handelsunternehmen sagen, dass sie Künstliche Intelligenz (KI) momentan nicht nutzen, und, noch besser: auch gar nicht planen, sie einzusetzen, dann frage ich mich schon: Ist allen Unternehmern klar, was durch KI gerade in Gang gesetzt wurde? Ich glaube nicht. Wir dürfen nicht vergessen: Diese Technologie steht gerade erst am Anfang. Ja, sie macht noch Fehler. Manches klingt vielleicht hölzern, was die Maschine produziert, oder ist gar falsch. Aber wer wird die S-Klasse von heute mit dem Benz-Motorwagen von 1886 vergleichen wollen?

Meine Prognose: Es wird keine zehn Jahre dauern, bis KI unsere Wirtschaft bestimmt. Die Revolution ist schon in vollem Gange und nicht aufzuhalten. Der Chiphersteller Nvidia beispielsweise, der Chips für KI produziert, hat seinen Umsatz binnen eines Jahres verdoppelt. Gefühlt arbeitet im Moment jeder an diesem Thema. Wer sich heute also damit nicht beschäftigt, der handelt fahrlässig. Ich bin mir im Übrigen sicher, dass KI keine Menschen und keine Jobs ersetzen wird. Ersetzt werden nur die Menschen, die in ihren Jobs KI nicht für sich nutzen. Denn sie werden langsamer sein, weniger kreativ und wahrscheinlich ein-



fach auch zu teuer für das, was sie zu leisten imstande sind.

Der Handel sehe die Anwendungsfälle für KI nicht, heißt es. Kann KI bei der Kundenberatung helfen? Check. Kann KI beim Onlinemarketing helfen? Check. Kann KI bei Webshops helfen? Check. Kann KI große Daten in Sekundenschnelle analysieren? Check. Alles davon parallel? Check. Aber das ist bei Weitem nicht alles. KI wird ganz neue Produktionsweisen ermöglichen, ganz neue Maschinen. Sie wird beim Produktdesign helfen und bei der Präsentation. Sie wird Kunden rund um die Uhr beraten können und aus den Kontakten Kundenprofile erzeugen. Sie kann zahlreiche Sprachen fließend sprechen und sie

Walter
Lehmkuhler,
Geschäftsführer
Lehmkuhler
Consulting

kann vieles, das Sie im Moment Ihrer Sekretärin geben. Sogar Ihr Auto wird sie in nicht allzu ferner Zukunft fahren können.

Der Handel sieht keine Anwendungsfälle? Ich sehe da eher zu wenig geistige Beweglichkeit. Ich bin mir sicher, dass all die Großen da draußen und auch viele Newcomer schon daran arbeiten, wie sie KI gewinnbringend in ihrem Geschäft einsetzen. Das wird viele hinwegfegen, die sich heute noch nicht mit dem Thema auseinandersetzen wollen.

Die einzigen Dinge, die KI nicht kann, sind Persönlichkeit und Empathie. Hierin liegt aus meiner Sicht die wirkliche Qualität, die der Einzelhandel ausspielen kann. Charisma, Vertrauen, Kontaktfreude: Das werden Maschinen so schnell nicht besitzen. (Aber wer weiß: Vielleicht forscht man schon irgendwo an „Künstlicher Empathie“). Kann der Handel diese Verkäuferpersönlichkeiten finden und binden? Da wären wir schon beim nächsten Problem...

Mein Rat deshalb: Setzen Sie sich mit KI auseinander. Gern zeigen ich und mein Team, wie Sie mit KI schneller und besser arbeiten und Ihr Geschäft zukunftsfähig machen.