



Adrian Hishow

Consultant Search & Analytics
bei der SHI GmbH

KI-Anwendungen und Potentiale für Online- Händler



Shopping-Erlebnisse für volle Warenkörbe
Virtueller KI-Impuls am 23. Juni 2022, 10:00 – 13:00 Uhr



KI im E-Commerce

Die Pain Points des E-Commerce

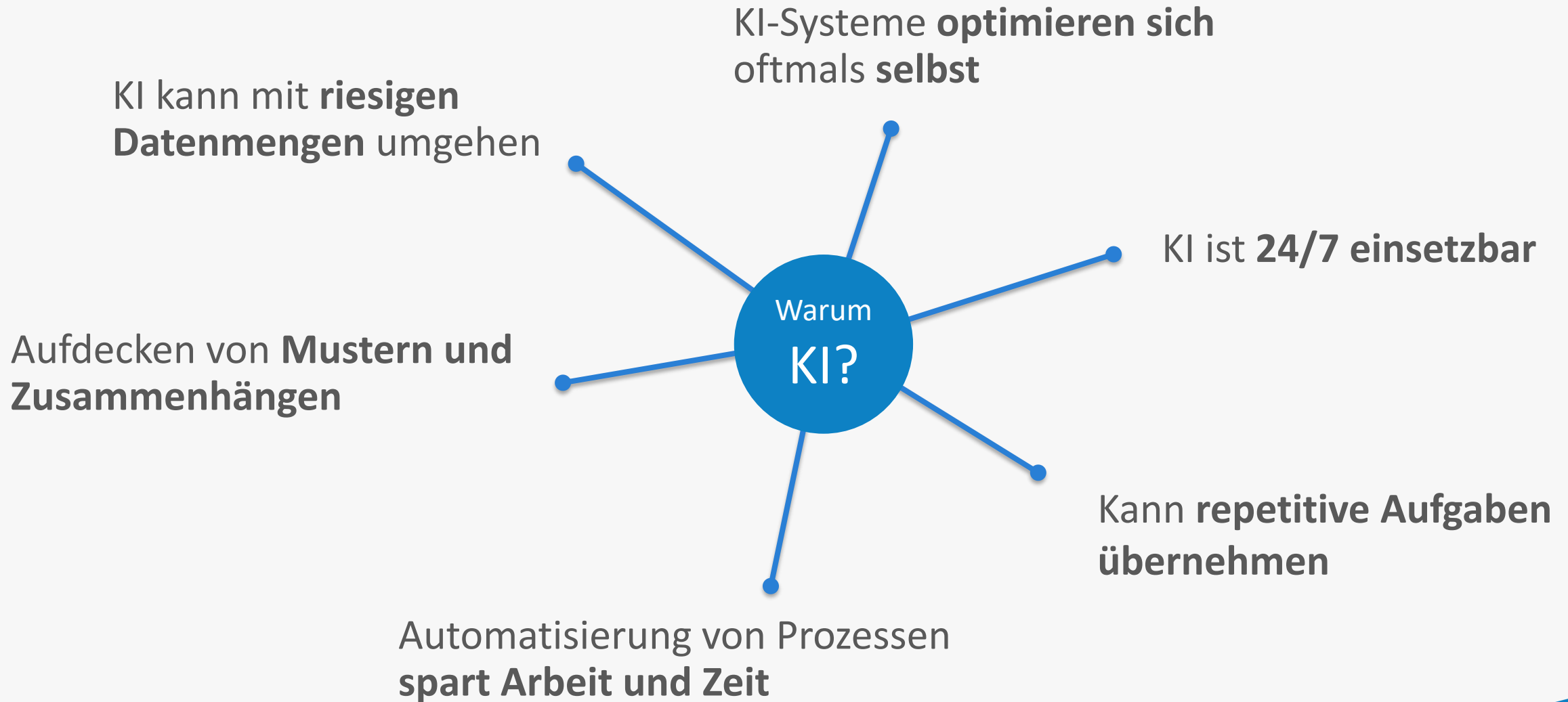


Die Pain Points des E-Commerce

- Die Kundenbedürfnisse werden vielfältiger
- Conversion zu steigern ist kostspielig
- Die Marktbedingungen ändern sich schnell
- Der Aufbau nachhaltiger Kundenbeziehungen ist ressourcenintensiv
- Es müssen große Datenmengen moderiert werden
- Der Konkurrenz- und Kostendruck steigt stetig



Welche Vorteile bietet KI?



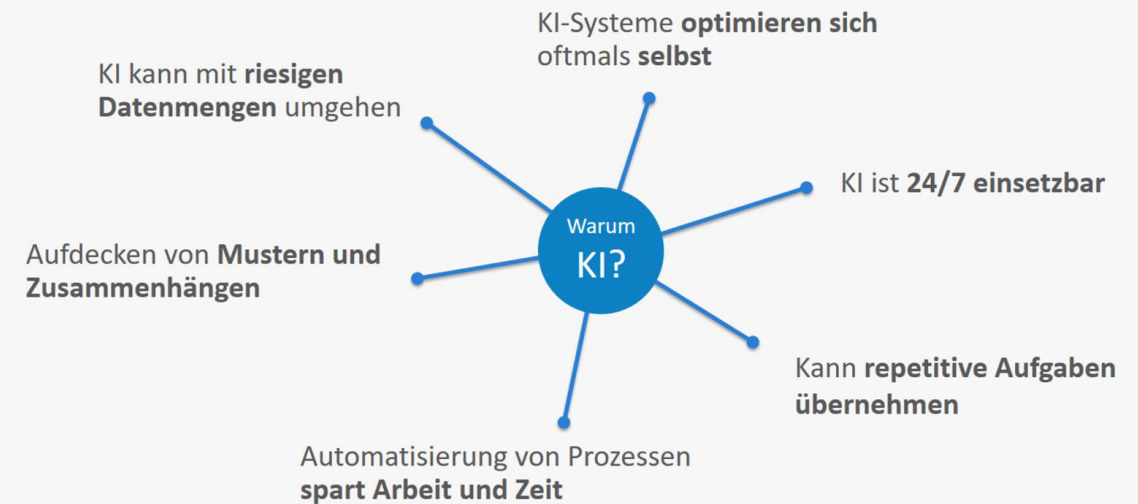


Wie kann KI helfen?



Wie kann KI helfen?

- Die Kundenbedürfnisse werden vielfältiger
- Conversions zu steigern ist kostspielig
- Die Marktbedingungen ändern sich schnell
- Der Aufbau nachhaltiger Kundenbeziehungen ist ressourcenintensiv
- Es müssen große Datenmengen moderiert werden
- Der Konkurrenz- und Kostendruck steigt stetig





Deswegen KI

	Aufdecken von Mustern und Zusammenhängen	Riesige Datenmengen	Selbstoptimierend	Repetitive Aufgaben	24/7 einsetzbar	Automatisierung von Prozessen
Kundenbedürfnisse werden vielfältiger	●	●	●			
Conversions erhöhen	●				●	●
Sich ändernde Marktbedingungen		●			●	●
Nachhaltige Kundenbeziehungen	●			●		
Großen Datenmengen moderieren		●				●
Kostendruck				●	●	



KI im E-Commerce

Was machen andere?



Nur
17%

der Entscheiderinnen und Entscheider glauben, dass KI ein überbewertetes Hype-Thema ist.

Über
90%

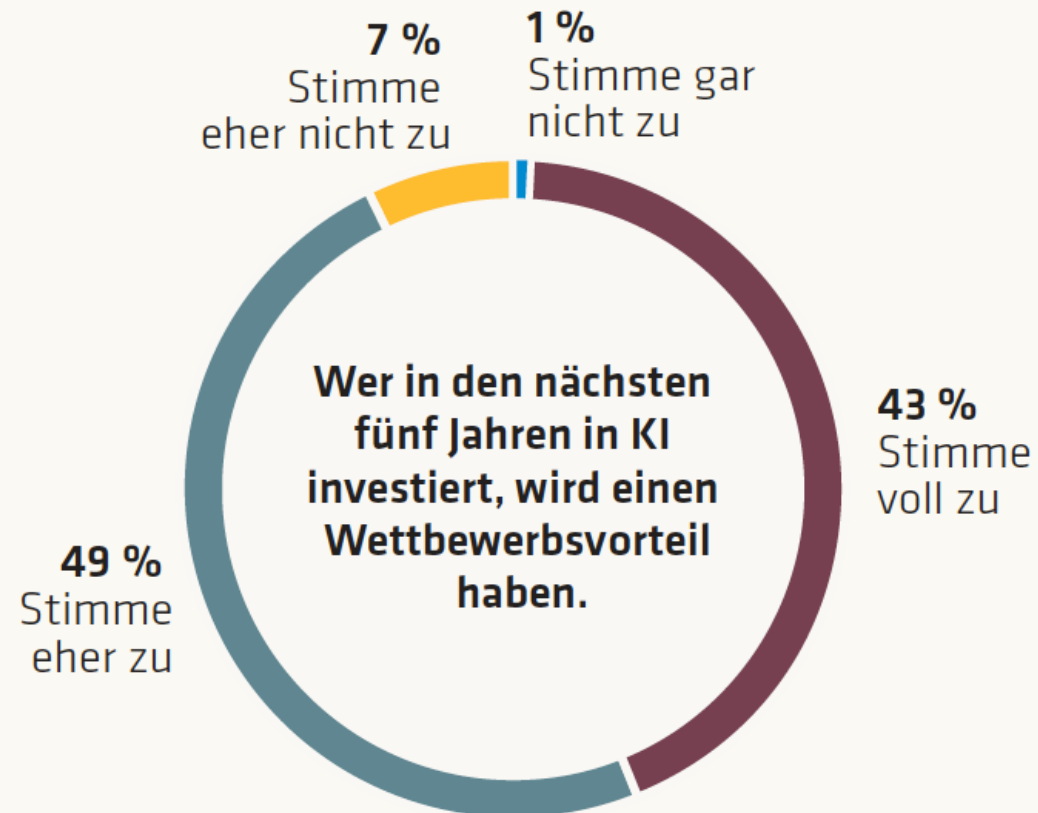
der Entscheiderinnen und Entscheider glauben, dass das Investment in KI Wettbewerbsvorteile bringt.

Quelle: KI-Report von adesso



Einsatz von KI ist ein Wettbewerbsvorteil

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER



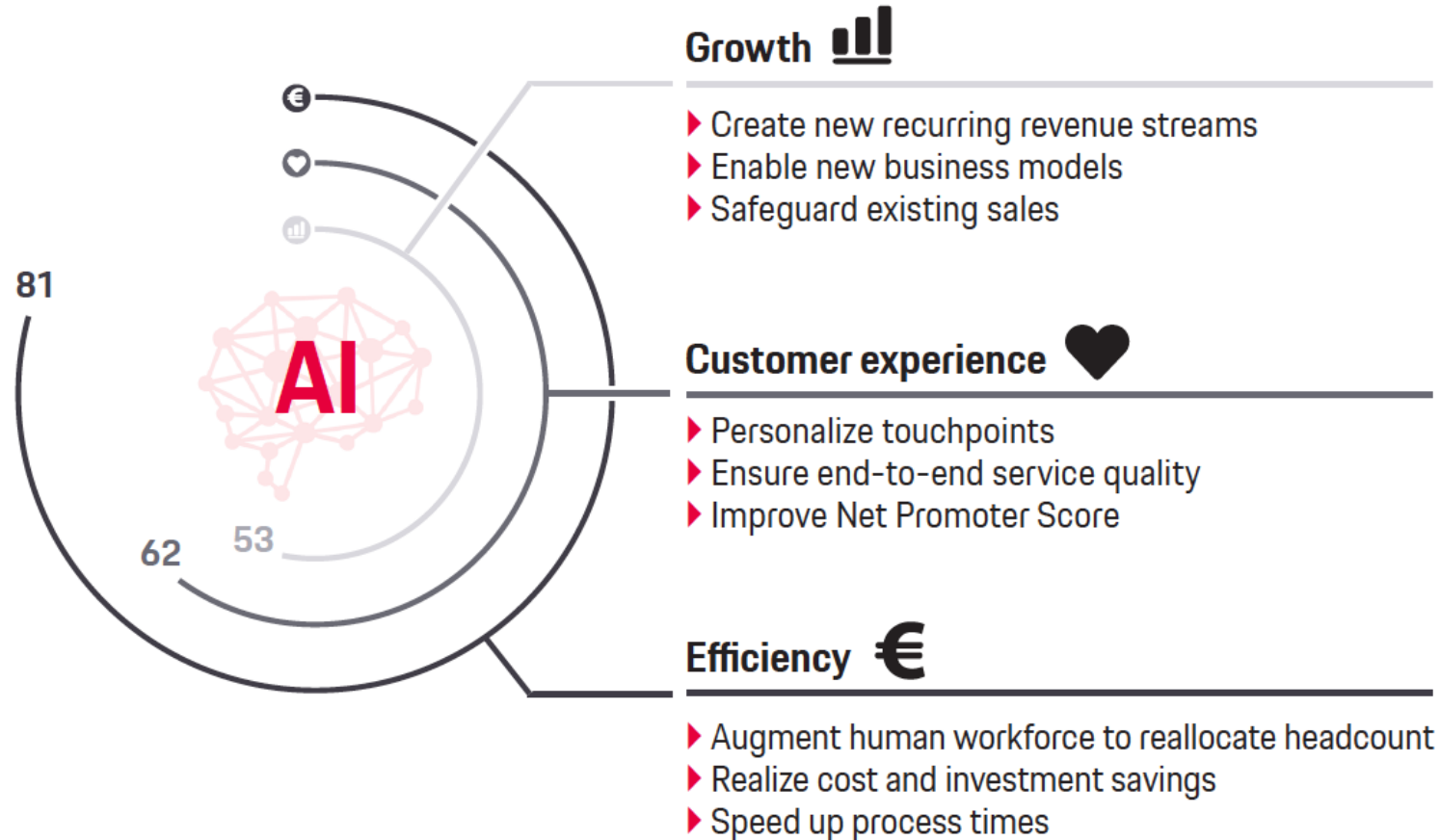
Quelle: KI-Report adesso



Diese Mehrwerte soll KI generieren

What is the biggest benefit you want to address with the adoption of AI?

% of respondents; multiple selections possible (n = 78)



© Porsche Consulting



KI im E-Commerce

Wo KI E-Commerce'lern bereits hilft



bonprix: Künstliche Intelligenz für ein optimiertes Produktranking

- **Problem:** Viel **Arbeit** um das **Ranking** der Produkte relevant zu halten
- **Lösung:** KI-Modell für **Rankings**
- **Datengrundlage:**
 - Klicks
 - Add to wishlist
 - Add to cart
 - Käufe
- **Absatzprognose** für den kommenden Tag
- **Registrierte Nutzer:** Produkte nach **Altersgruppe** anzeigen
- Gehostet in der **(Google-) Cloud**



HAWESKO's* Wein – KI hilft Empfehlungen auszusprechen

- **Problem:** Kunden wollen **personalisierte Weinempfehlungen 24/7**
- **Lösung:** KI findet **ähnlichste Weine**

Persönliche Weinempfehlungen bei HAWESKO

So funktioniert's



<https://www.hawesko.de/meine-empfehlungen/>

*Hanseatische Wein und Sekt Kontor



OTTO nutzt KI um Rezensionen zu gruppieren



Samsung Galaxy A52S 5G S

Startseite | Haushalt | Küchenkleinge

★★★★★ (928) | ?

WMF Wasserkocher :

Startseite | Damen | Bekleidu

★★★★☆ (1697)

Levi's® Bootcut-Jeans »3

★★★★☆ (595)

Problem: Die Große Anzahl an Bewertungen
ist schnell unübersichtlich

Lösung: KI analysiert Bewertungen
Bewusstere Kaufentscheidung



OTTO nutzt KI um Rezensionen zu gruppieren

Samsung Waschmaschine WW9ETA049AE, 9 kg, 1400

Kundenbewertungen

★★★★★ (576) [anzeigen](#) >

96% aller Bewerter würden diesen Artikel weiterempfehlen.

Du hast den Artikel erhalten?

☆ Artikel bewerten

Wir setzen auf den [✓ Verifizierten Kauf](#):

Bewertungen können nur noch von Kunden veröffentlicht werden, die den Artikel **bestel**

5 Sterne (503)

4 Sterne (48)

3 Sterne (8)

2 Sterne (6)

1 Stern (11)

Häufig genannt:

Bedienung (98)

Wäsche (85)

Lieferung (65)

Programme (47)

Waschleistung (3)

Qualität (16)

★★★★☆ Top Waschmaschine

15 von 17 Kunden finden diese Bewertung hilfreich.

✓ [Verifizierter Kauf](#)

Würde die Waschmaschine jederzeit wieder kaufen, das Preis- Leistungsverhältnis stimmt. Sie ist e
9 kg! Habe aber nur 4.Sterne vergeben da ich den Anschlusservice mit dazu genommen habe w
und nicht mehr geschaut ob alles richtig angeschlossen ist und leider war nicht alles richtig angesch
Nächstes Mal lieber wieder selber anschließen, dann Ist man auf der sicheren Seite!

von **einem Kunden** aus Osterholz-Scharmbeck 11.05.2022

Verkäufer: **Otto (GmbH & Co KG)**

Findest du diese Bewertung hilfreich? Ja Nein [Bewertung melden](#)

★★★★★ So wie es sein soll

7 von 8 Kunden finden diese Bewertung hilfreich.

✓ [Verifizierter Kauf](#)

An sich macht die Maschine genau was sie soll. Die Bedienung ist benutzerfreundlich auch ohne vo
Gerät mal ein Handy Verden wollte. *grins* wann immer es geht spielt eine Melodie und immer wei
man auch ganz ausstellen. Ein bissl weniger wäre toll gewesen. Es geht nur ganz oder garnicht. An:

von **Maren-Kristin R.** aus Neuwied 04.04.2022

Verkäufer: **Otto (GmbH & Co KG)**

Findest du diese Bewertung hilfreich? Ja Nein [Bewertung melden](#)

<https://www.otto.de/p/samsung-waschmaschine-ww9eta049ae-9-kg-1400-u-min-schaumaktiv-1358375420/#variationId=1358376414>



OTTO nutzt KI um Rezensionen zu gruppieren

Samsung Waschmaschine WW9ETA049AE, 9 kg, 1400

Häufig genannt:

Bedienung (98)

Wäsche (85)

Lieferung (65)

Programme (47)

Waschleistung (37)

Preis (33)

Qualität (16)

[Auswahl aufheben](#)

Bedienung (98) 😊 99% 😐 0% 😞 1%

😊 Optisch ein schönes Gerät und auch die **Bedienung** ist kinderleicht. [...Mehr](#)

von **einer Kundin** aus Karlsruhe 06.06.2022
Verkäufer: **Otto (GmbH & Co KG)**

😊 Sie ist einfach zu **bedienen** und vom Fassungsvermögen einfach super mit den 9 kg! [...Mehr](#)

von **einem Kunden** aus Osterholz-Scharmbeck 11.05.2022
Verkäufer: **Otto (GmbH & Co KG)**

😊 Die **Bedienung** ist benutzerfreundlich auch ohne vorab die Anleitung studiert zu haben. [...Mehr](#)

von **Maren-Kristin R.** aus Neuwied 04.04.2022
Verkäufer: **Otto (GmbH & Co KG)**

<https://www.otto.de/p/samsung-waschmaschine-ww9eta049ae-9-kg-1400-u-min-schaumaktiv-1358375420/#variationId=1358376414>



L'Oréal analysiert mit KI die Bedürfnisse der Haut

Problem: Suche des richtigen Pflegeprodukts

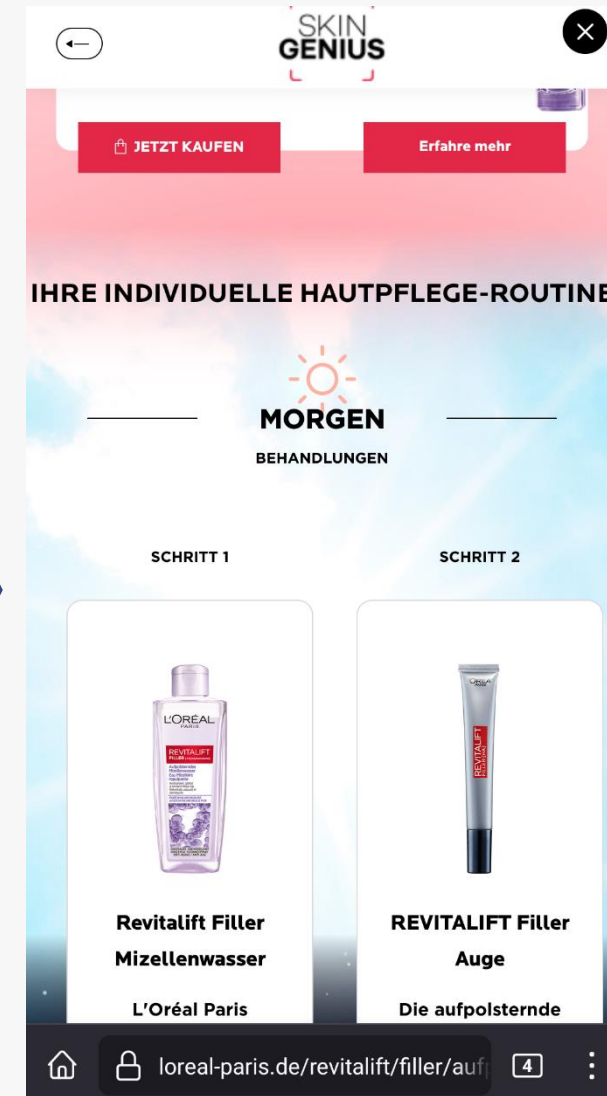
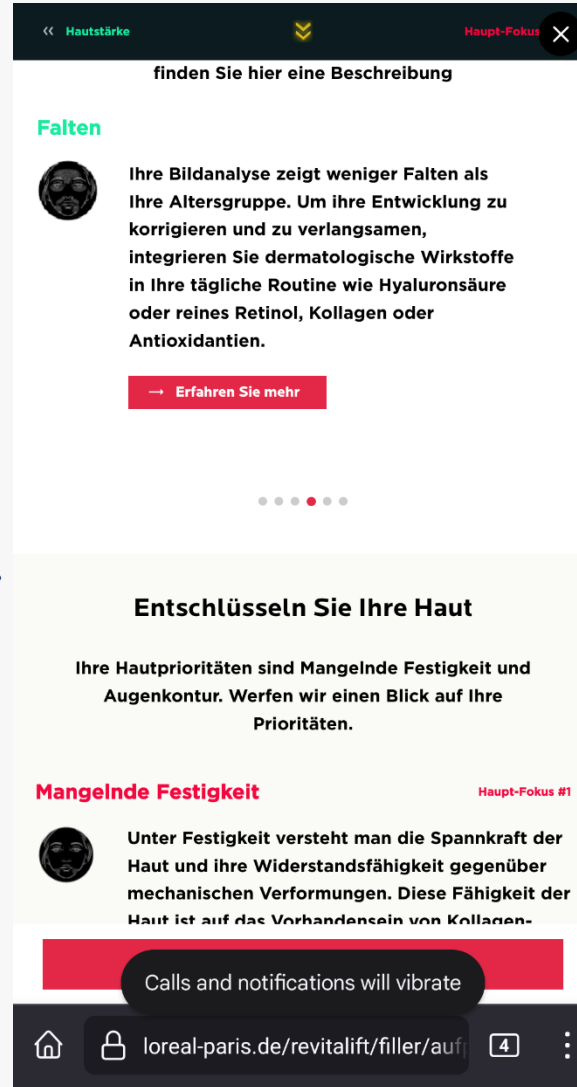
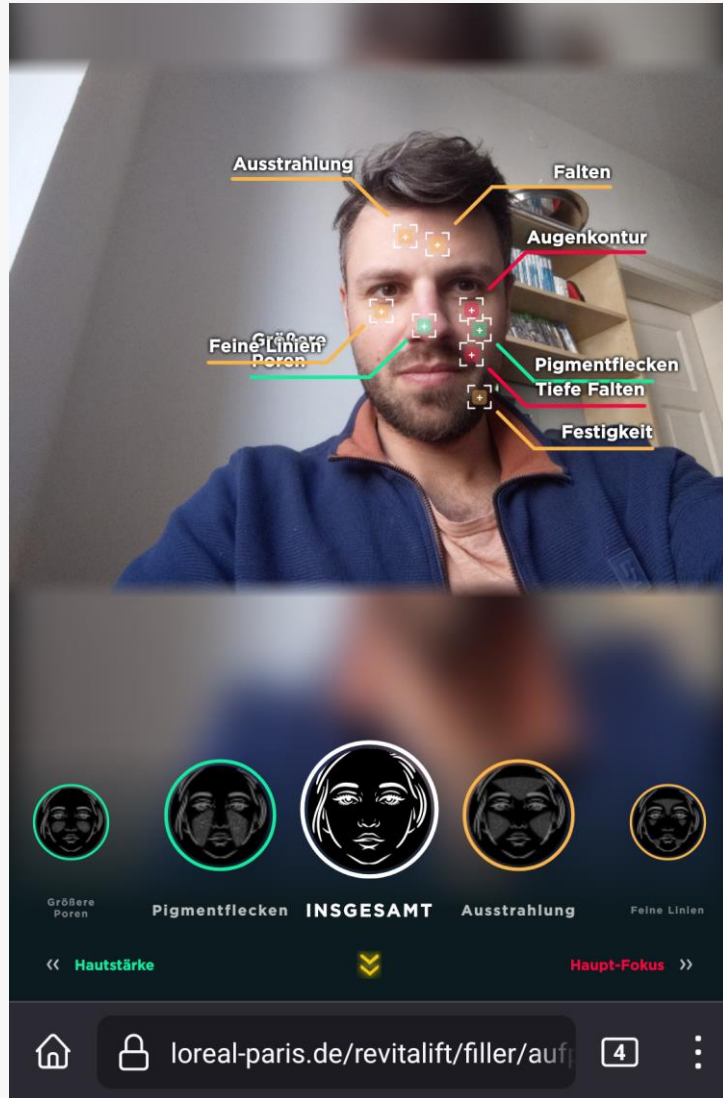
Lösung: KI analysiert ein **Selfie** des Nutzers

- **Datengrundlage: 10.000 Fotos**, die von Experten analysiert wurden
- KI erkennt den **Alterungsprozess** der Haut und **welche Pflege** fehlt

L'ORÉAL



L'Oréal analysiert mit KI die Bedürfnisse der Haut





L'Oréal analysiert mit KI die Bedürfnisse der Haut

Skin Genius:

<https://www.loreal-paris.de/revitalift/filler/anti-falten-serum/?dsf-app=true>



L'ORÉAL

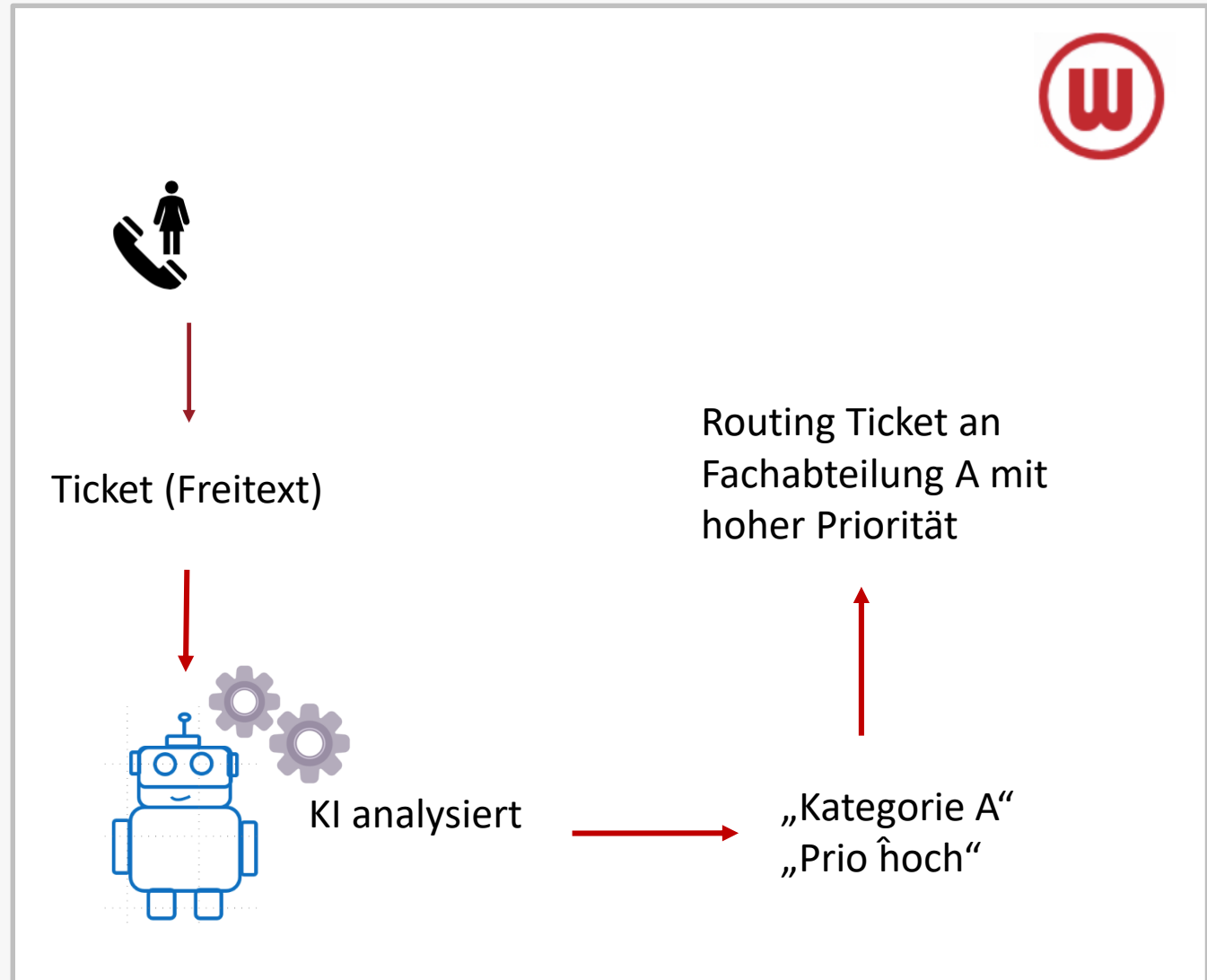


Witt-Gruppe: Kategorisierung und Priorisierung

Problem: Ticketsystem basiert auf Freitextanfragen

Lösung: KI nimmt eine Kategorisierung und Priorisierung der Anfragen vor

- Entlastung der Mitarbeiter
- Schnelleres Routing
- Verkürzung Bearbeitungszeit





KI Use Cases für die Shopsuche

Persönliche Trefferlisten



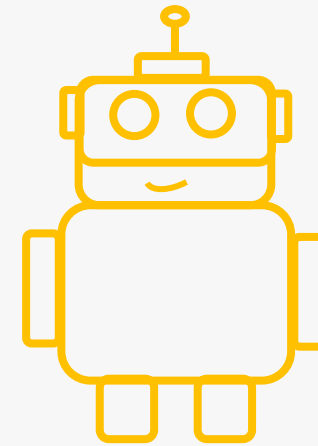
Relevanz ist individuell: Personalisierte Suche

Kunde A
ist weiblich

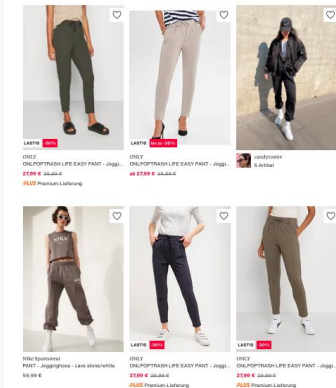
Kunde B
bevorzugt Hugo Boss

Kunde C
kauft oft reduzierte Produkte

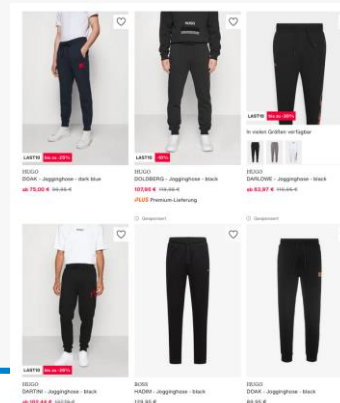
 *Jogginghose*



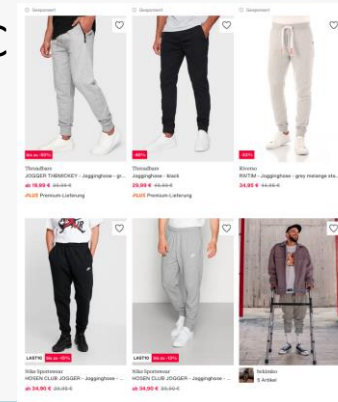
A



B



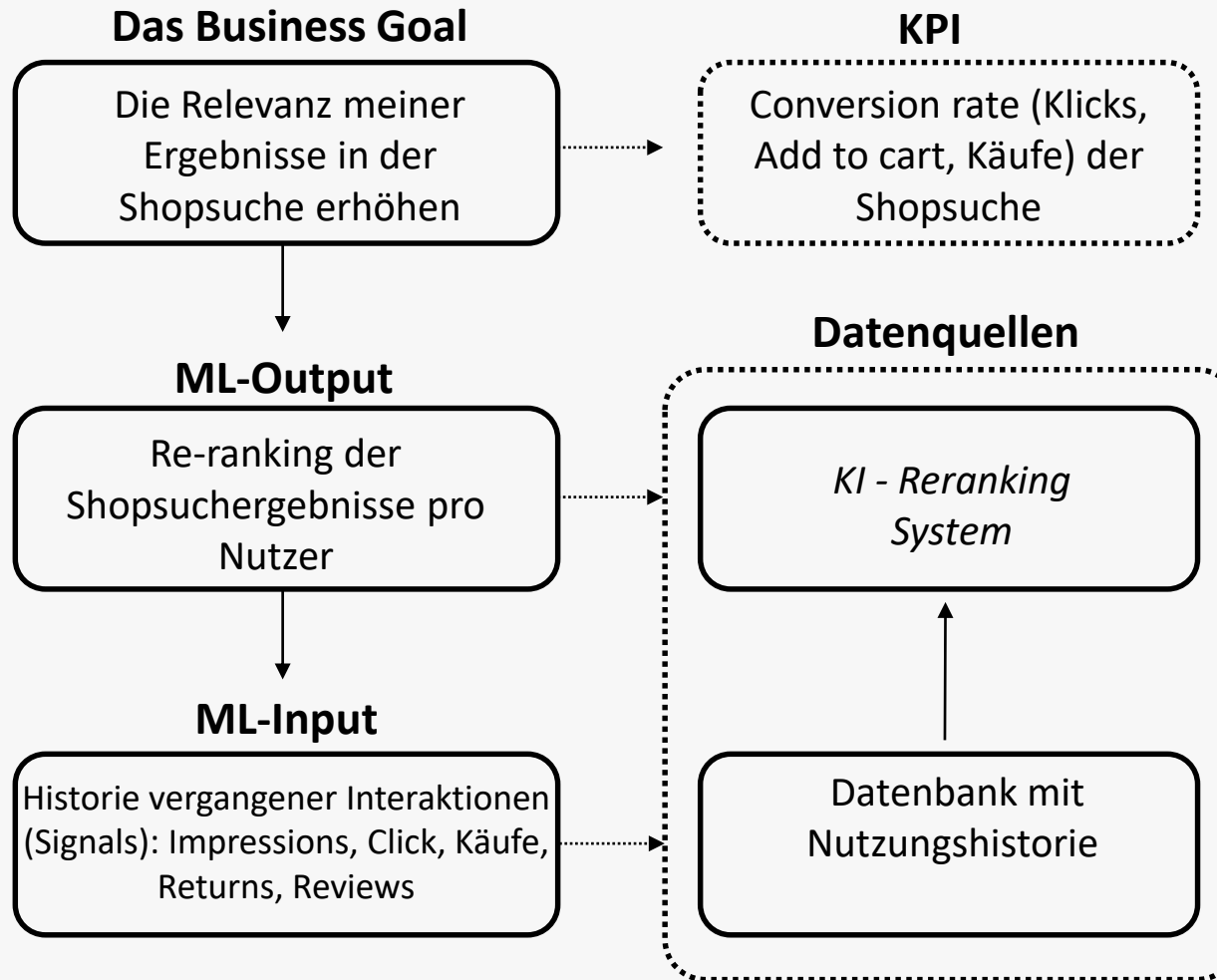
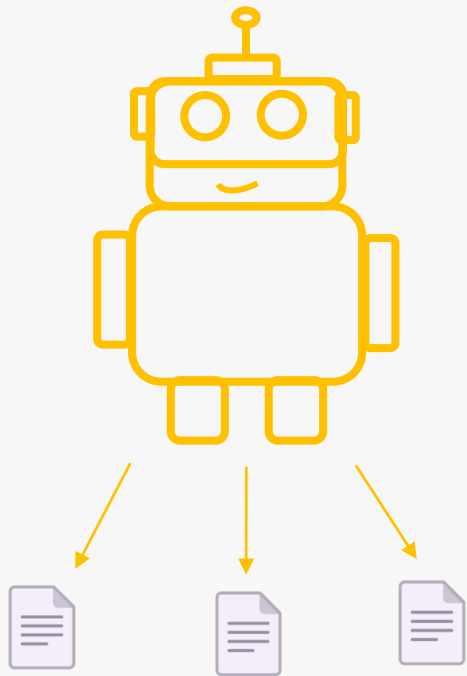
C





Beispiel: Persönliche Trefferlisten in einer Shopsuche

1. Nutzen/
Aktion



3. Analysieren
& Modellieren

2. Erfassen



KI Use Cases für die Shopsuche

Suchnavigation mit Spracherkennung



Beispiel: Suchnavigation mit Spracherkennung

„Ich suche ein günstiges Handy für WhatsApp und telefonieren“

amazon.de prime Amazon Hub Locker - t... 86153 Augsburg Alle ich suche ein günstiges handy für whatsapp und

1-16 von 78 Ergebnissen oder Vorschlägen für "ich suche ein günstiges handy für whatsapp und telefonieren"

Amazon Prime
 prime

Tag der Lieferung
 Lieferung Morgen

Kategorie
Handys & Smartphones
Simlockfreie Handys
Seniorenhandys
Smartwatches
Alle 3 Kategorien

Kundenrezension
★★★★☆ & mehr
★★★★☆ & mehr
★★★★☆ & mehr
★★★★☆ & mehr

Marke
 Nokia
 Blackview

Beliebiger Preis
Bis 20 EUR
20 bis 50 EUR
50 bis 100 EUR
100 bis 200 EUR
200 bis 500 EUR
EUR Min EUR Max Los

Nokia 6300 4G, Feature-Phone mit Einfach Maps, 4G und WLAN-Hotspot, Google Ass
★★★★☆ ~ 240
62,69€ ~~69,90€~~
KOSTENLOSE Lieferung für Prime-Mitglieder
Andere Angebote
39,63 € (44 gebrauchte und neue Artikel)

Uleway Seniorenhandy mit großen Tasten LCD|Hörgeräte kompatibel|SOS-Funktion
★★★★☆ ~ 191
35,99€
prime GRATIS 1-Tages-Lieferung
Lieferung bis morgen, 29. Januar

CUBOT Note 7 Handy, Smartphone ohne Display, 13MP Dreifach Kamera, 3100mAh
★★★★☆ ~ 94
87,99€
prime GRATIS 1-Tages-Lieferung

https://www.amazon.de/s?k=ich+suche+ein+g%C3%BCnstiges+Handy+f%C3%BCr+WhatsApp+und+telefonieren&_mk_de_DE=%C3%85M%C3%85C5%BD%C3%95%C3%91&crd=UT64G9G700K1&sprefix=ich+suche+ein+g%C3%BCnstiges+handy+f%C3%BCr+whatsapp+und+telefonieren%2Caps%2C64&ref=nb_sb_noss/24.04.2022



Beispiel: Suchnavigation mit Spracherkennung

„Ich suche ein apple Handy für WhatsApp und telefonieren“

The screenshot shows the Amazon.de search results for the query "ich suche ein apple handy für whatsapp und telefonieren". The page displays three product listings:

- Nokia 6300 4G, Feature-Phone mit Einfach Maps, 4G und WLAN-Hotspot, Google Assi**
Price: 62,69€ (was 69,90€)
KOSTENLOSE Lieferung für Prime-Mitglieder
Andere Angebote: 39,63 € (44 gebrauchte und neue Artikel)
- Uleway Seniorenhandy mit großen Tasten LCD|Hörgeräte kompatibel|SOS-Funktion |**
Price: 35,99€
prime GRATIS 1-Tages-Lieferung
Lieferung bis morgen, 29. Januar
- Blackview A70 (E) Smartphone ohne Vertra RAM+32GB Speicher Octa-core, 13MP+5M**
Price: 112,99€ (was 139,99€)
Sparen Sie 5 % mit

On the left side of the page, there are several filter sections:

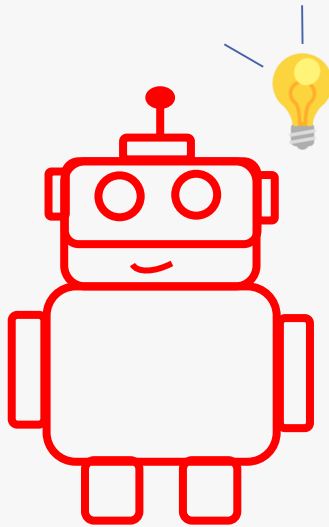
- Amazon Prime**: prime
- Tag der Lieferung**: Lieferung Morgen
- Kategorie**:
 - Handys & Smartphones
 - Simlockfreie Handys
 - Prepaid-Handys
 - Smartwatches
 - Handy- & Smartwatch-Zubehör
 - Kopfhörer & Zubehör
 - Kopfhörer
 - Alle 6 Kategorien
- Kundenrezension**:
 - ★★★★★ & mehr
 - ★★★★☆ & mehr
 - ★★★☆☆ & mehr
 - ★★☆☆☆ & mehr
- Marke** (highlighted with a red box):
 - Apple
 - Nokia
 - Blackview
- Beliebiger Preis**:
 - Bis 20 EUR
 - 20 bis 50 EUR
 - 50 bis 100 EUR

https://www.amazon.de/s?k=ich+suche+ein+apple+Handy+f%C3%BCr+WhatsApp+und+telefonieren&__mk_de_DE=%C3%85M%C3%85%C5%BD%C3%95%C3%91&crd=1S2NV65WBX6V2&srefix=ich+suche+ein+apple+handy+f%C3%BCr+whatsapp+und+telefonieren%2Caps%2C107&ref=nb_sb_noss/24.04.2022



Beispiel: Suchnavigation mit Spracherkennung

„Ich suche ein günstiges Handy für WhatsApp und telefonieren“



- Smartphones
- Bis 300€
- Android oder iOS



Blackberry
 OSCAL
 CROSSCALL
 Garsentx
 IIF150
 XGODY


Preis
 < Beliebiger Preis
 20 bis 50 EUR
 50 bis 100 EUR
 100 bis 200 EUR
 200 bis 500 EUR
 EUR Min EUR 250 Los


Angebote & Ersparnis
 Alle Angebote


Betriebssystem
 < Auswahl aufheben
 Android
 iOS
 Linux
 Windows


3G
 4G/LTE
 5G
 Bluetooth
 GPRS
 GSM
 HSDPA

Handytyp
 Block-Handy
 Touchscreen-Handy


 ★★★★★ ~ 1
74,99€
 ✓prime GRATIS 1-Tages-Lieferung
 Lieferung bis morgen, 29. Januar
 Betriebssystem **Android 9.0** Displaygröße **6.26 Zoll**


 4G Smartphone ohne Vertrag Günstig, OSCAL C20 Pro 32GB
 Display Android 11 Go AI Face Unlock 8MP Kamera mit 128GB
 ★★★★★ ~ 77
99,99€
 ✓prime GRATIS 1-Tages-Lieferung
 Lieferung bis morgen, 29. Januar
 Betriebssystem **Android 11 Go** Displaygröße **6.1 Zoll**

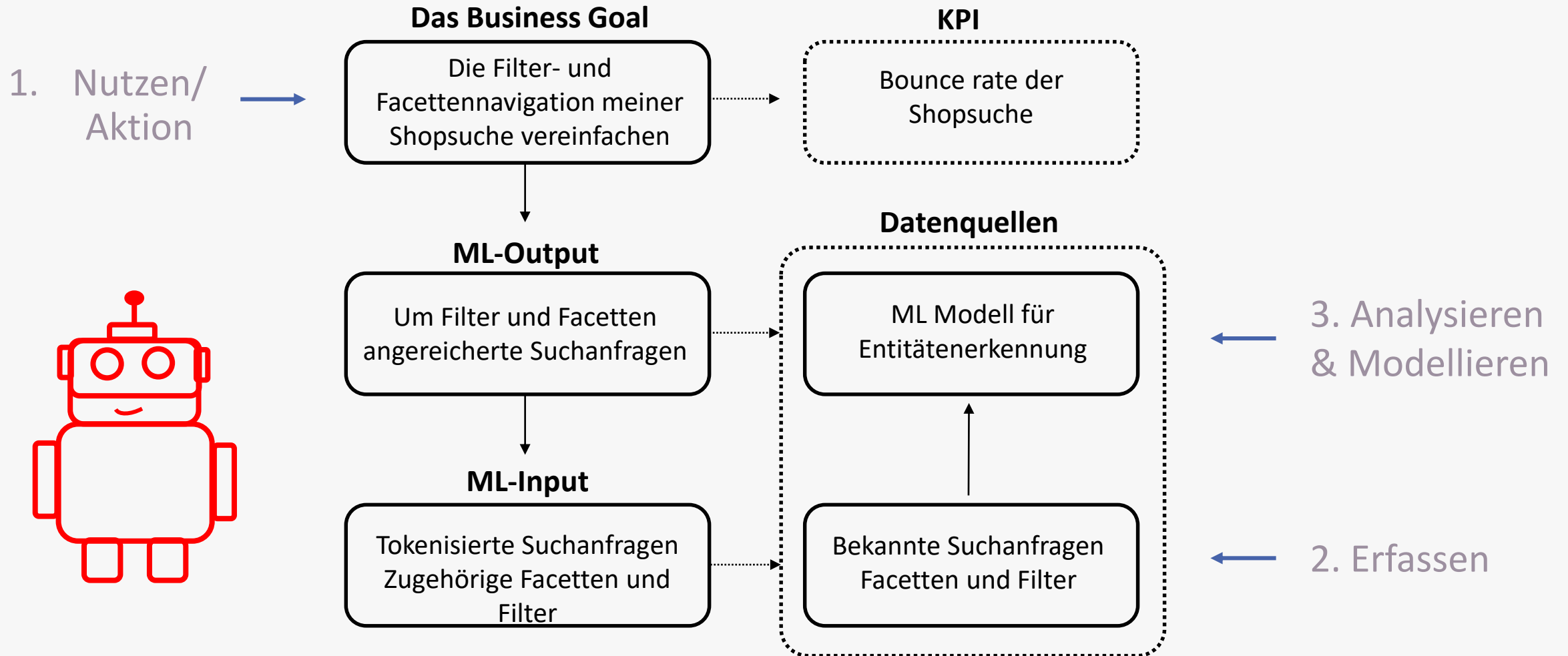

 Blackview A100 Android 11 Smartphone ohne Vertrag 6,67
 128GB/ 6GB RAM MTK P70 Octo-Core mit 18W 4.680mAh Akku
 ★★★★★ ~ 193
199,99€
 Sparen Sie 10,00 € mit
 Rabattgutschein
 ✓prime GRATIS 1-Tages-Lieferung
 Lieferung bis morgen, 29. Januar
 Energieeffizienzklasse: A+++
 Betriebssystem **Android 11,** Displaygröße **Doke OS 2.0**


 Smartphone ohne Vertrag OUKITEL C21 Pro, Android 11 Ha
 Core 4GB + 64GB (Erweiterbar 256GB), 4000 mAh Akku, 21MP
 ★★★★★ ~ 435
159,99€
 ✓prime GRATIS 1-Tages-Lieferung
 Betriebssystem **Android 11** Displaygröße **6.39 Zoll**

https://www.amazon.de/s?k=Ich+suche+ein+g%C3%BCnstiges+Handy+f%C3%BCr+WhatsApp+und+telefonieren&__mk_de_DE=%C3%85M%C3%85C5%BD%C3%95%C3%91&crd=UT64G9G700K1&sprefix=ich+suche+ein+g%C3%BCnstiges+handy+f%C3%BCr+whatsapp+und+telefonieren%2Caps%2C64&ref=nb_sb_noss/24.04.2022



Beispiel: Suchnavigation mit Spracherkennung





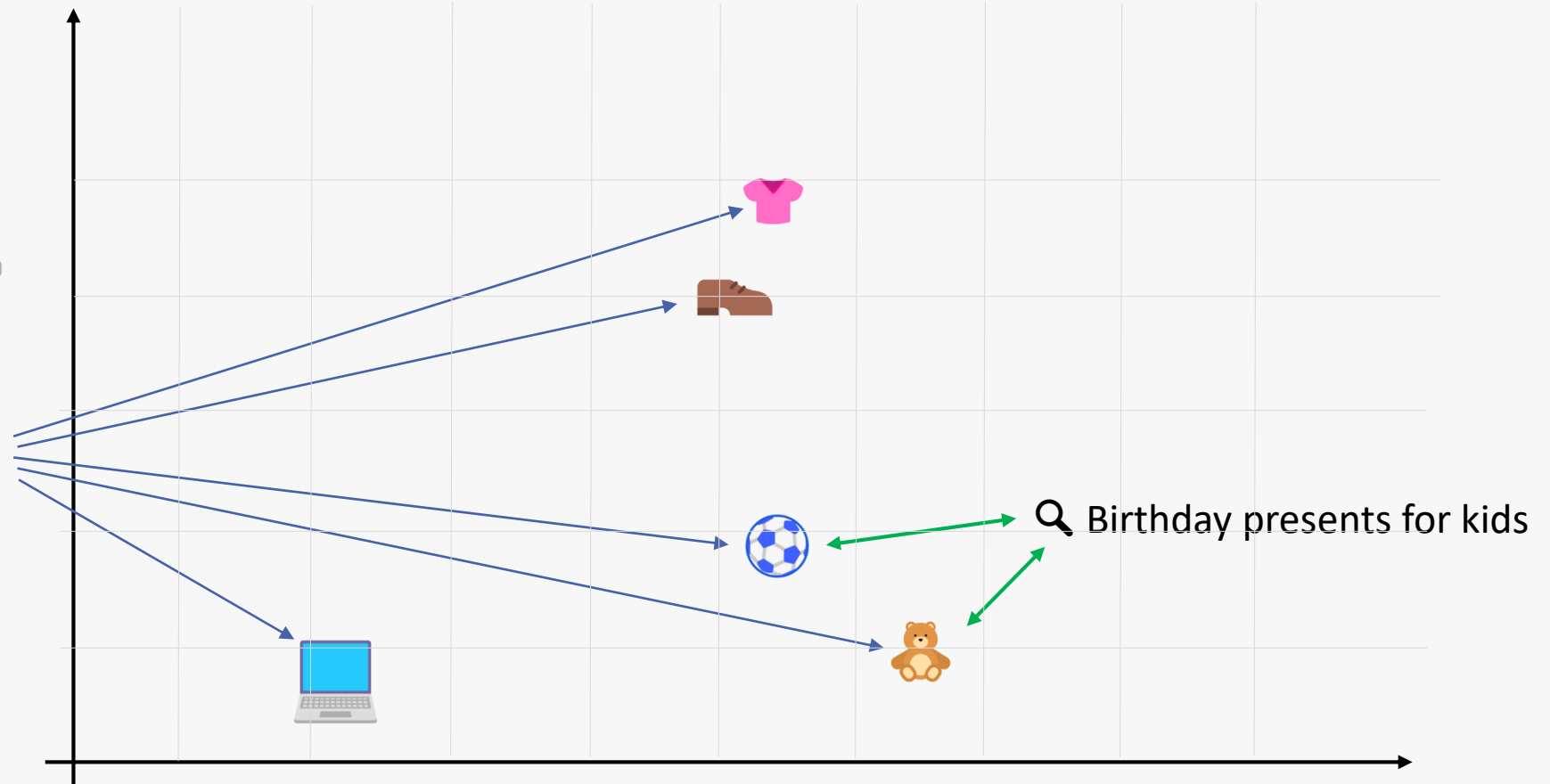
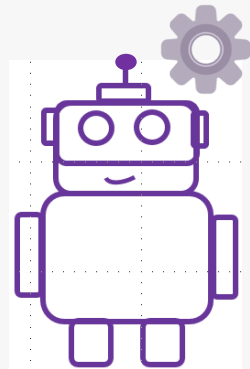
KI Use Cases für die Shopsuche

Nulltreffersuchen vermeiden mit KI



Nulltreffersuchen vermeiden mit KI

Sortiment





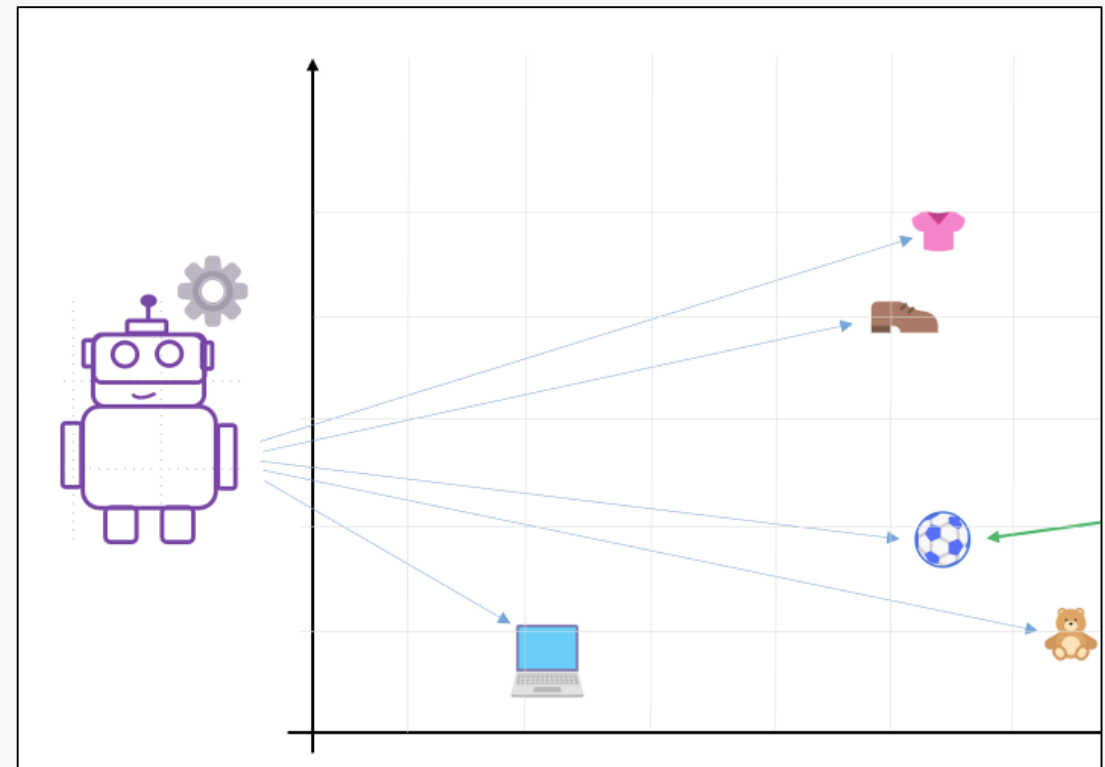
Nulltreffersuchen vermeiden mit KI

- Löst die **Long Tail Problematik**
- Artikel im Long Tail haben eine **2.5x höhere Conversionrate**
- Selbstlernend
- Regelmäßige Aktualisierung
- Unkuratiert
- Befreit **Ressourcen** des E-Commerce Teams



Lucidworks

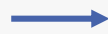
<https://lucidworks.com/products/never-null/>





Nulltreffersuchen vermeiden mit KI

1. Nutzen/
Aktion



Das Business Goal

Nulltreffersuchen vermeiden
um Nutzerbedürfnisse zu
befriedigen

KPI

Conversion rate der
Suchfunktion

ML-Output

Vektorisiertes Sortiment
und vekt. Suchanfragen

Datenquellen

Sortiment inkl.
Beschreibungstexte

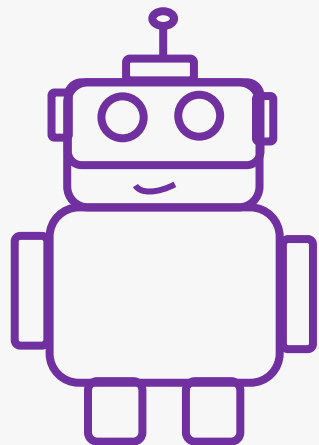
ML-Input

Sprachmodell und
Filteroptionen

Vortrainiertes Sprachmodell
(Transformermodell)

3. Analysieren
& Modellieren

2. Erfassen





Adrian Hishow

Consultant Search & Analytics
bei der SHI GmbH

**KI-Anwendungen
und Potentiale für Online-
Händler**

Q&A



KONTAKT

SHI

SHI GmbH

Konrad-Adenauer-Allee 15

86150 Augsburg

info@shi-gmbh.com

0821-74 82 633 - 0