

# «AI Check-Up» für Online Händler E-Commerce-Strategie mit KI optimieren



Building Competence. Crossing Borders.

# «AI Check-Up» für Online-Händler

Ausgangslage

Relevanz von KI für den Online-Handel

AI Check-Up

Scope, Ansatz und Deliverables

# Evolution der Künstlichen Intelligenz: Von Imitation zu Kreation

1950er – frühe 2000er

## Maschinen imitieren

...so gut wie Menschen

- Frühe Forschung an neuronalen Netzwerken
- Von früher Automatisierung bis zu Deep Blue

Rechenkapazität:

< 1

Billion Operationen  
pro Sekunde

Datenverfügbarkeit

< 200,000

Terabytes Daten  
produziert pro Tag



Frühe 2000er – späte 2010er

## Maschinen lernen

...so gut wie Menschen

- Revolution des Deep Learnings
- KI übertrifft menschliche Fähigkeiten in komplexen Spielen wie AphaGo

Rechenkapazität

< 1,000

Trillion Operationen  
pro Sekunde

Datenverfügbarkeit

< 50 million

Terabytes Daten  
produziert pro Tag



Hey Siri

Späte 2010er – heute

## Maschinen erschaffen

...so gut wie Menschen

- Transformer-Architektur (2017)
- KI erreicht Überlegenheit in Sprache

Rechenkapazität

> 500,000

Trillion Operationen  
pro Sekunde

Datenverfügbarkeit

> 330 Mio.

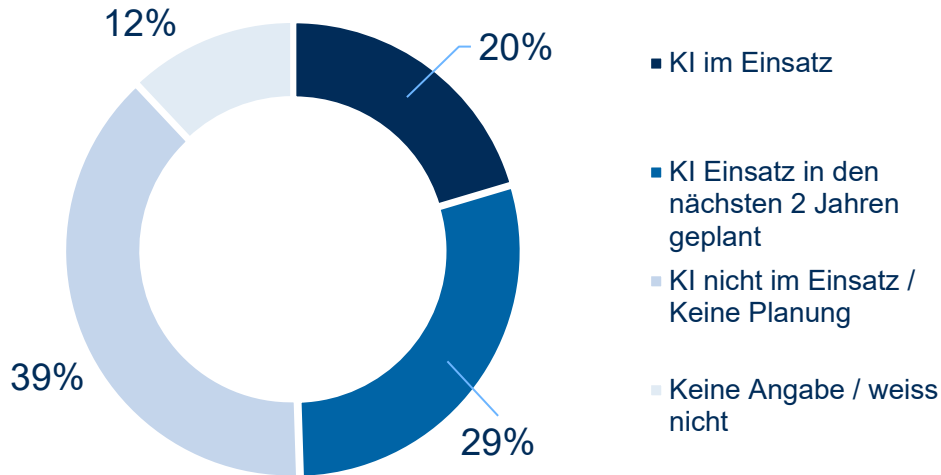
Terabytes Daten  
produziert pro Tag



CHATGPT

# Nutzung von KI wird in der Schweiz in den nächsten Jahren zunehmen

## Nutzung von KI in Schweizer Unternehmen



## Implikationen

- Fast ein Drittel (29%) der Unternehmen planen KI-Einsatz, was auf ein starkes Wachstum in der nahen Zukunft hindeutet.
- Auch Unternehmen (20%), die bereits KI einsetzen, werden die Integration weiter optimieren.

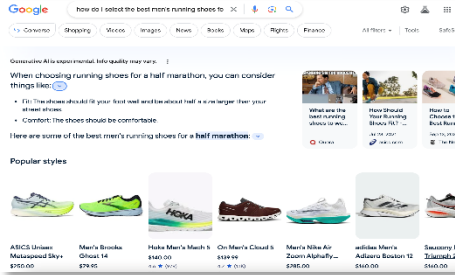
# Online-Händler rechnen mit einer breiten KI-Anwendung im E-Commerce

In welchem Bereich des E-Commerce wird sich KI am stärksten auswirken?

Anteil der Befragten (%)	Bereich	Veränderung durch KI
29%	Content-Erstellung	Automatisierte Erzeugung qualitativ hochwertiger Inhalte, Einsparung von Zeit und Ressourcen.
22%	Kundenservice	24/7-Support und schnellere Reaktionszeiten durch Chat Bots, Verbesserung des Kundenerlebnisses.
20%	Produktempfehlungen	Steigerung der Verkaufszahlen durch personalisierte Vorschläge, höhere Kundenzufriedenheit.
15%	Personalisierung	Massgeschneiderte Nutzererfahrung, Erhöhung der Kundenbindung und Conversion-Rate.
15%	Produktinformationen	Genauere und dynamische Produktdaten, vereinfachte Pflege und Aktualisierung.
14%	Kundenberatung	Effizientere Beratung mit personalisierten Informationen, Entlastung der Mitarbeitenden.
13%	Marketing	Gezieltere Werbung und Marketingkampagnen, Optimierung der Werbeausgaben.
10%	Suche	Schnellere und präzisere Suchergebnisse, verbesserte Benutzerfreundlichkeit.
10%	SEO	Automatisierte Optimierung für Suchmaschinen, bessere Sichtbarkeit und Reichweite.

# KI verändert die Art und Weise, wie Konsumenten Online Shoppen – Online Händler müssen reagieren (1/2)

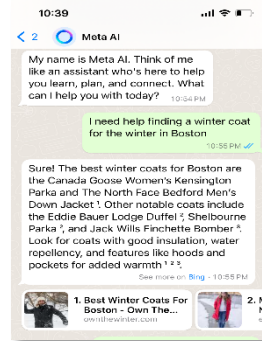
## Search wird zum Anfang und Ende der Purchase Journey



Search Generative Experience - Beta

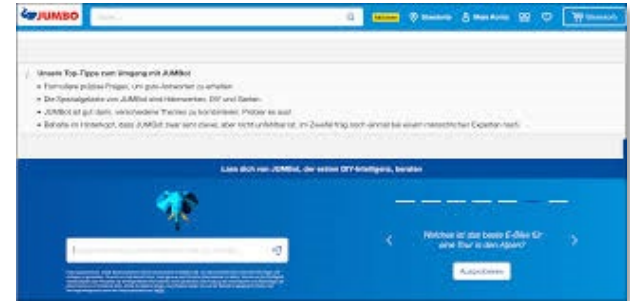
Google – Bing – Yahoo – You.com

## LLMs werden zu Influencern



Meta, Snap, TikTok, Tencent

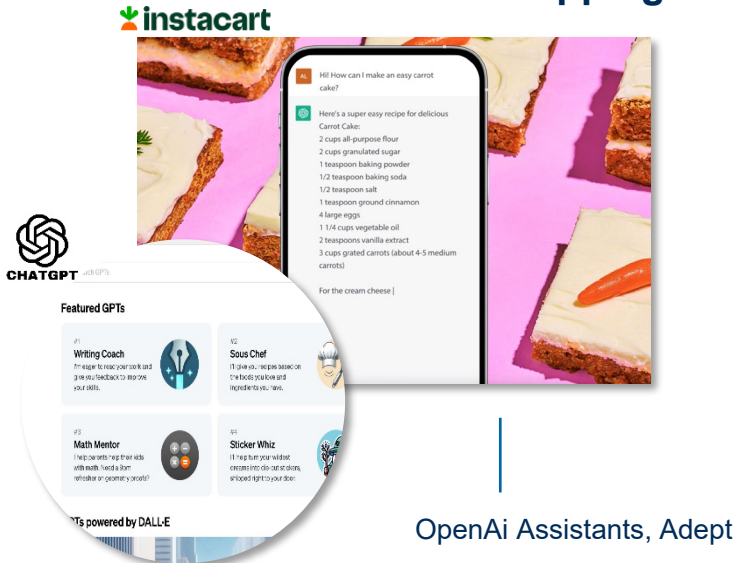
## Online Shopping wird 1:1 personalisiert



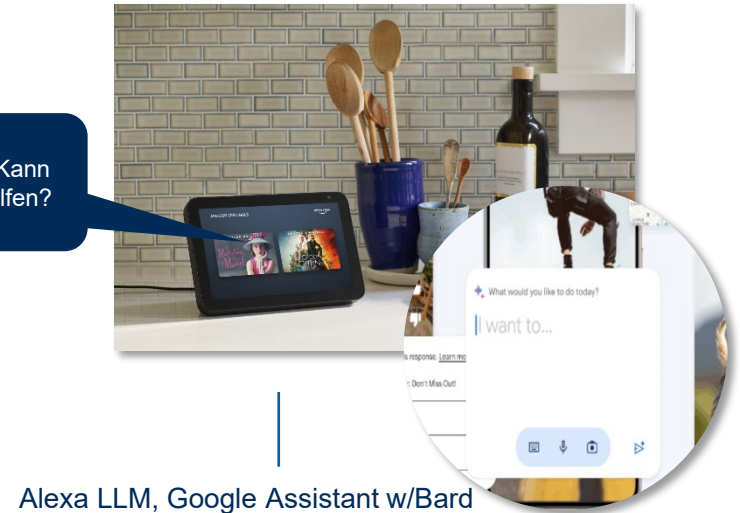
Jumbo, Carrefour, Zalando

# KI verändert die Art und Weise, wie Konsumenten Online Shoppen – Online Händler müssen reagieren (2/2)

## Shopping Bots werden immer hilfreicher



“Wie Kann ich helfen?”



# «AI Check-Up» für Online-Händler

Ausgangslage

Relevanz von KI für den Online-Handel

**AI Check-Up**

**Zielsetzung, Zielgruppe, Ansatz und Deliverables**



# «AI Check-Up» im Überblick

Ziel	Zielgruppe	Ansatz und Deliverables	Methode
Maximierung des Potenzials von KI zur Verbesserung der Kundenerfahrung im E-Commerce	Schweizer Mikro, Klein- und Mittelgrosse E-Commerce B2C und B2B Unternehmen	<p><b>Analyse der Kundenerfahrung (CX):</b> Bewertung der aktuellen CX und Identifizierung von Verbesserungsmöglichkeiten durch KI</p> <p><b>Gap-Analyse vs. Best Practices:</b> Vergleich der gegenwärtigen und/oder potenziellen KI-Anwendungen mit Branchenstandards</p> <p><b>Strategische Roadmap:</b> Entwicklung eines High-Level Plans zur Implementierung von KI-Lösungen</p>	<p>Outside-in Analyse der Online Präsenz</p> <p>Interviews mit Stakeholdern</p> <p>Vorbereitung Workshop Dokument</p> <p>Workshop</p> <p>Finalisierung Workshopdokument mit erarbeiteten Lösungssätzen</p>

**Projektlänge:** 3-6 Wochen

**Preis:** Starter 3'900 CHF, Professional 4'900 CHF, Advanced 5'900

# Ansatz: End-to-end Analyse der Online Customer Experience

## PRE-PURCHASE

## PURCHASE

## POST PURCHASE

ENTDECKEN

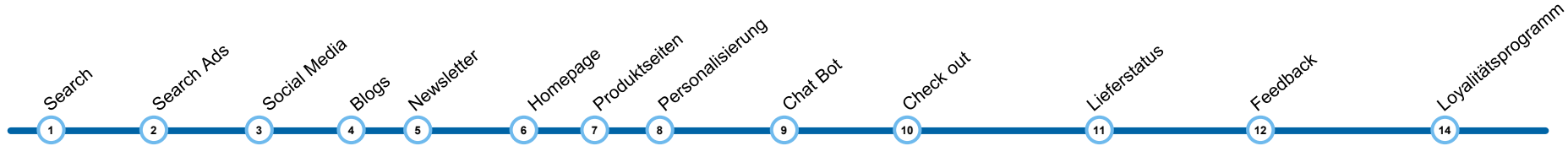
INFORMIEREN

INTERAGIEREN

KAUFEN

ERHALTEN

LOYALISIEREN



## POTENTIAL FÜR EINSATZ VON KI



# Ansatz: Gap Analyse vs. Best Practices und Wettbewerber

## PRE-PURCHASE

## PURCHASE

## POST PURCHASE

ENTDECKEN

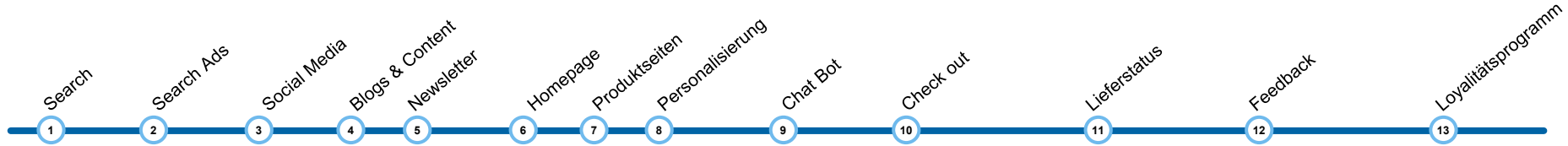
INFORMIEREN

INTERAGIEREN

KAUFEN

ERHALTEN

LOYALISIEREN



### BEST PRACTICES KI EINSATZ

<p>1 Search</p>	<p>4 Blogs &amp; Content</p>	<p>7 Produktseiten</p>	<p>10 Check Out</p>	<p>13 Loyalitätsprogramm</p>
<p>2 Search Ads</p>	<p>5 Newsletter</p>	<p>8 Personalisierung</p>	<p>11 Lieferstatus</p>	
<p>3 Social Media</p>	<p>6 Homepage</p>	<p>9 Chat Bot</p>	<p>12 Feedback</p>	

# «AI Check-Up»: Massgeschneiderte Lösungen für jedes Budget

Paket	Starter Ideal für KI-Einsteiger	Professional Ideal für KI-Nutzer	Advanced Ideal für KI-Experten
Deliverables	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bewertung Status Quo KI-Anwendungen entlang der CX</li> <li>✓ Gap-Analyse vs. Best Practice</li> <li>✓ Liste der identifizierten Verbesserungsmöglichkeiten</li> <li>✓ 2-3 Stakeholder Interviews</li> <li>✓ Power-point Report</li> <li>✓ 1 Std. FAQ zum Report</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bewertung Status Quo KI-Anwendungen entlang der CX</li> <li>✓ Gap-Analyse vs. Best Practice und Wettbewerber</li> <li>✓ Liste der identifizierten Verbesserungsmöglichkeiten</li> <li>✓ 3-5 Stakeholder Interviews</li> <li>✓ 4 Std. Workshop inkl. Präsentation und Zusammenfassung der Ergebnisse</li> <li>✓ High-level Implementierungsroadmap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bewertung Status Quo KI-Anwendungen entlang der CX</li> <li>✓ Gap-Analyse vs. Best Practice und Wettbewerber</li> <li>✓ Liste der identifizierten Verbesserungsmöglichkeiten</li> <li>✓ 3-5 Stakeholder Interviews</li> <li>✓ 1-Tagesworkshop inkl. Präsentation der Ergebnisse</li> <li>✓ High-level Implementierungsroadmap</li> <li>✓ High-level Machbarkeitsanalyse</li> </ul>
Experten & Dauer	1 Wiss. Mitarbeiter (60%) 1 Dozent (40%), 3 Wochen	1 Wiss. Mitarbeiter (50%) 1 Dozent (50%), 5 Wochen	1 Wiss. Mitarbeiter (30%) 1 Dozent (70%), 6 Wochen
Preis	3'900 CHF	4'900 CHF	5'900 CHF

# Warum ZHAW und IMM als Partner?

- Starke E-Commerce und KI-Expertise am IMM im E-Commerce Lab
- Anwendungsnah durch praxisorientierte Forschung
- Renommierte Akkreditierungen
- Direkte Branchenkontakte und Vernetzung

## Partner des E-Commerce Lab



## Akkreditierungen der ZHAW



SCHWEIZERISCHER AKKREDITIERUNGSRAT  
CONSEIL SUISSE D'ACCREDITATION  
CONSIGLIO SVIZZERO DI ACCREDITAMENTO  
SWISS ACCREDITATION COUNCIL

Institution accredited pursuant  
to HEdA for 2020 - 2027



Vielen Dank.

