



Dr. Jerome Honerkamp
Mitglied der
Geschäftsleitung
Dr. Wieselhuber &
Partner GmbH



Tilman Reiser
Manager
Dr. Wieselhuber &
Partner GmbH

Künstliche Intelligenz

Revolution im Marketing- und Vertriebsmix von Familienunternehmen

Künstliche Intelligenz (KI) hat sich von einer fernen Zukunftsvision zu einer gelebten Realität in vielen deutschen Unternehmen entwickelt, besonders im Marketing und Vertrieb, wo die Anwendungsfälle eine beeindruckende Vielfalt aufweisen. Der Einsatz von KI in diesen Unternehmen lässt sich eindrucksvoll durch den 7P-Ansatz veranschaulichen, der verschiedene Aspekte des Marketings, aber auch des Vertriebs abdeckt:

KI-Beispiele entlang der 7P

Henkel und Wella nutzen beispielweise KI-Technologien in ihrer **Produktpolitik (Product)**, um das Kundenerlebnis zu personalisieren und zu verbessern: Henkel setzt KI ein, um personalisierte Produktempfehlungen auf seiner Website und in seinen Apps bereitzustellen.

Durch personalisierte Produktempfehlungen konnte die Conversion-Rate der Website dabei um 10% gesteigert werden. Wella verwendet KI, um die Entwicklung neuer Haarfarben und -pflegeprodukte zu optimieren. Hierbei konnte die Entwicklungszeit von neuen Haarfarben um 20% reduziert werden.

Hugo Boss nutzt KI für dynamische **Preisgestaltung (Price)** auf seiner Website und in Online-Shops, wohingegen Fielmann KI generell verwendet, um die Preise seiner Brillen und Kontaktlinsen zu optimieren. Während Boss seinen Umsatz um 5% durch dynamische Preise

W&P-SUPPORT

Wir beraten Sie unter anderem zu folgenden Themenstellungen:

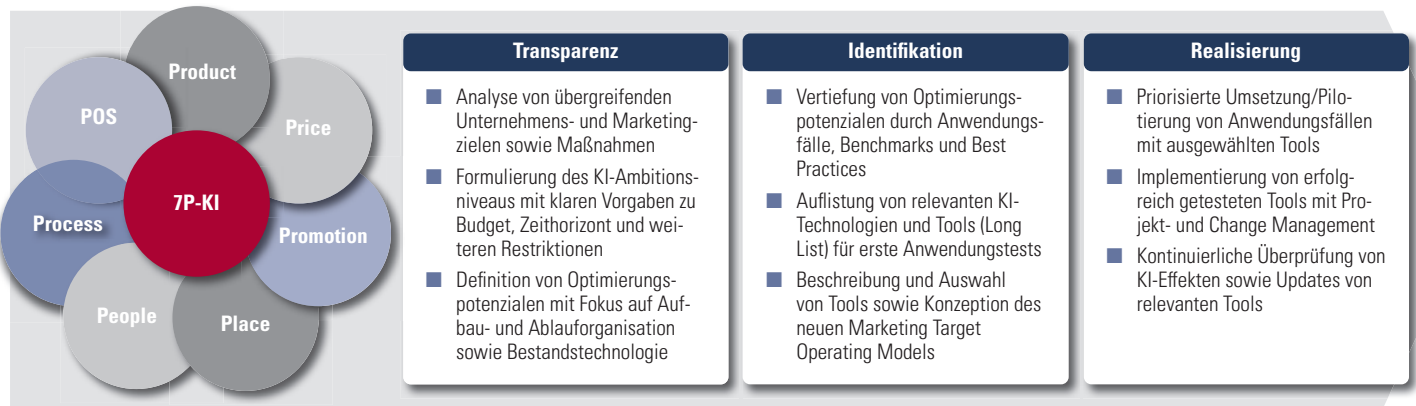
- Konzeption von Marketing- und Vertriebsstrategien
- Entwicklung KI-basierter neuer Geschäftsmodelle
- Definition des KI-optimierten Target Operating Models
- Identifikation von KI-Erfolgspotenzialen mit KI-Toolauswahl
- KI-Implementierungsbegleitung

steigern konnte, senkte Fielmann seine Retourenquote durch KI-gestützte Preisoptimierung um 10%.

Auch im Bereich der **Vertriebspolitik (Promotion)** ergeben sich vielseitige Möglichkeiten für den Einsatz von KI. Otto schaffte es beispielsweise seine Kundenzufriedenheit um 5% durch KI-gestützte Kundenbetreuung zu steigern. Tchibo konnte durch KI-gestützte Personalisierungsmaßnahmen die Öffnungsrate von E-Mails um 10% verbessern.

Die **Kommunikationspolitik (Place)** erfährt durch den Einsatz von KI auch bei Unternehmen wie BMW und Siemens eine Veränderung, indem personalisierte Werbung und optimierte Inhalte auf Websites und in Social-Media-Kanälen bereitgestellt werden: BMW konnte die Klickra-





te auf Social-Media-Anzeigen um 20% durch personalisierte Inhalte steigern. Siemens verbesserte die Verweildauer auf der Website um 10% durch KI-optimierte Inhalte.

Auch die **Personalpolitik (People)** profitiert von KI-Anwendungen. Bosch und Würth nutzen KI zur Optimierung der Personalbeschaffung, -entwicklung und zur Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit, was wiederum die Fluktuationsrate senkt: So verkürzte Bosch die Zeit für die Personalbeschaffung um 20% durch KI-gestützte Bewerberauswahl. Würth steigerte die Mitarbeiterzufriedenheit um 5% durch KI-gestützte Personalentwicklung.

In der **Prozesspolitik (Process)** nutzen Schaeffler und Swarovski KI, um ihre Lieferketten und Produktionsprozesse zu verbessern sowie die Produktqualität zu steigern und Ausschussquoten zu senken: Schaeffler senkte die Kosten in der Lieferkette um 10% durch KI-Optimierung. Swarovski steigerte die Produktqualität um 5% durch KI-gestützte Qualitätskontrolle.

Auch der **POS bzw. die physische Umgebung (POS)** lässt sich durch KI optimieren, wie die Beispiele Aldi und Rewe zeigen. Diese Unternehmen nutzen KI, um die Gestaltung ihrer Filialen zu verbessern, die Kundenerfahrung zu erhöhen und die Warenverfügbarkeit zu optimieren, während gleichzeitig die Lebensmittelverschwendung reduziert wird. Aldi steigerte die Kundenzufriedenheit um 5% durch die optimierte Gestaltung der Filialen. REWE reduzierte die Lebensmittelverschwendung um 10% durch KI-gestützte Warenwirtschaft.

Der W&P-Ansatz zur Umsetzung

Die soeben beschriebenen Beispiele illustrieren die mannigfaltigen und wirkungsstarken Einsatzmöglichkeiten von KI. Unseren neu entwickelten **7P-KI-Ansatz** setzen wir bei Dr. Wieselhuber & Partner ein, um bei unseren Kunden individuelle KI-Potenziale innerhalb der 7Ps zu identifizieren und umzusetzen. Dabei analysieren wir

den Status quo, um ein KI-Zielbild zu entwickeln, welches wir anschließend gemeinsam mit unseren Kunden realisieren. Hierbei gehen wir in einer **Transparenzphase** von aktuellen Problemstellungen oder einem spezifischen Ambitionsniveau aus und identifizieren Chancen und Risiken für den Einsatz von KI. In der **Identifikationsphase** vertiefen wir Optimierungspotenziale weiter und identifizieren spezifische Anwendungsfälle, welche wir auch um Benchmarks und Best Practices anreichern. Darauf aufbauend wählen wir zunächst passende Softwarelösungen aus, welche wir gemeinsam mit unseren Kunden testen, um nur die besten und relevantesten Tools auszuwählen. Sobald diese Auswahl erfolgt ist, wird der genaue Einfluss auf das Marketing Target Operating Model (insbesondere auf Aufbau-, Ablauforganisation und bestehende Technologielandschaft) festgestellt und optimiert. In der **Realisierungsphase** werden zuvor priorisierte Anwendungsfälle in ausgewählten Teilbereichen des Unternehmens pilotiert. Im Rahmen der Pilotierung unterstützt W&P aktiv durch Trainings, Handlungsempfehlungen und operative Unterstützung, um eine bestmögliche operative Verankerung zu gewährleisten. Zudem wird der Umsetzungserfolg kontinuierlich überwacht und unterstützt sowie durch Change-Management-Aktivitäten begleitet.

Abb.: Der 7P-KI-Ansatz

FAZIT

KI weist bereits heute enormes Potenzial auf, um Arbeitsabläufe zu unterstützen und sogar komplett zu übernehmen. Auch wenn KI gerade erst am Anfang ihrer Entwicklung steht, wird bereits heute das enorme Potenzial von KI deutlich. Um mit der Vielzahl an Tools, Features und Anwendungsfällen den Überblick zu bewahren, empfiehlt es sich, ausgehend von spezifischen Problemstellungen KI-Potenziale anhand unseres 7-P-KI-Ansatzes zu realisieren.

Kontakt: marketing@wieselhuber.de