



# wilmo

we code. you grow

Von einfachen Lösungen  
zu Profi-Werkzeugen:  
praktische KI-Tools für  
Händler im E-Commerce!

**Wilma.tech**  
&  
**IAW**

*Andreas Mautz*



# Index

- 01. Begrüßung & Einleitung**
- 02. Die (R)evolution des E-Commerce durch KI**
- 03. Praktische Anwendungsbeispiele & Fallstudien**
- 04. Warum Potenzialanalyse wichtiger ist als der KI-Hype**
- 05. Die Zukunft des KI-gestützten E-Commerce**
- 06. Fazit & Takeaways**

Disclaimer: Die Informationen in dieser Präsentation wurden sorgfältig und nach bestem Wissen zusammengestellt. Sie dienen allgemeinen Informationszwecken und ersetzen keine individuelle Beratung oder Prüfung. WilMa Digital GmbH übernimmt keine Haftung für die Vollständigkeit oder Korrektheit der Inhalte.

# 01

## Begrüßung & Einleitung

- Wer sind wir
- Warum machen wir diesen Vortrag

Gründungsjahr  
2012 in Köln

Teamgröße  
~20-25 Experten

Umfirmierung April 2024 von  
webvisum GmbH zu WilMa Digital GmbH

Sehr gutes Netzwerk zu  
Marketing Partner-Agenturen,  
um das Gesamtpaket E-  
Commerce anzubieten

Branchen  
agnostisch

Aktiv in der  
Community

Private Gesellschafter Struktur:  
Wildenberg 50 : Mautz 50

E-Commerce Erfahrung seit über 15 Jahren

Technische Shop-Betreuung sowie Verbesserung  
von Kundenerlebnissen & Performance

Wilmas  
Kernkompetenz

- System-Evaluierung & Anforderungsanalyse
- Potentialanalyse für KI

## Die Inhaber



### Simone Wildenberg

CEO, Diplom Wirtschaftsjurist

### Andreas Mautz

CTO, Diplom Wirtschaftsinformatiker

- **Operative Führung:** Direkter Draht zum Inhaber für schnelle Entscheidungen
- **Langjährige Erfahrung:** mehr als 100 erfolgreich umgesetzte E-Commerce Projekte
- **Kooperation:** mit Barrierefreiheits-Prüfern und Verbänden.



## Andreas Mautz

- Programmieren seit 1996
- E-Commerce seit 2008
- A-Level Kultur
- Community und Open Source
- Performance und Automatisierung

## WilMa

- Inhabergeführt
- Technischer Fokus
- > 150 Shops
- > 10 Jahre
- Nachhaltige Effizienz



KI ist **überall** - aber was bringt **echten Nutzen** im E-Commerce?

Nicht jede KI-Lösung führt **automatisch** zu mehr Umsatz oder Effizienz!

**Ziel** dieses Vortrags:

Wir zeigen, welche KI-Tools sich **lohnen**.

## KI ist heute:

- **Nutzbar:** KI ist ein praktisches Werkzeug für Händler – von personalisierten Empfehlungen bis zur Preisoptimierung.
- **Automatisierbar:** KI hilft bei Kundenservice (Chatbots), dynamischer Preisgestaltung und Betrugserkennung.
- **Datengetrieben:** Funktioniert hervorragend bei großen Datenmengen und klar definierten Aufgaben.
- **Prozessoptimierend:** Spart Zeit durch Automatisierung von Lagerverwaltung, Nachfrageprognosen & Retourenmanagement.
- **Smart und trainierbar:** Bessere Suchfunktionen, Texterstellung und Produktbeschreibungen in Sekunden.






### KI ist (noch) nicht:

- **Fehlerfrei:** KI kann falsche Informationen („Halluzinationen“) produzieren, besonders bei komplexen Anfragen.
- **Autonom handelnd:** KI unterstützt, trifft aber keine (unternehmerischen) Entscheidungen allein.
- **Kreativ wie ein Mensch:** Texte & Bilder sind oft generisch – Innovation & Strategie bleiben menschliche Stärken.
- **Emotional oder empathisch:** KI versteht keine echten Emotionen, sondern erkennt nur Muster.
- **100 % vertrauenswürdig:** Ohne Kontrolle kann KI voreingenommene oder fehlerhafte Ergebnisse liefern.



## Wir unterscheiden (hier) drei Bereiche:

- **Generative KI** (z.B. Content & Texte)
- **Intelligente Applikationen** (z.B. Personalisierung, Suche)
- **Automatisierte Prozesse** (z.B. Logistik, Betrugserkennung)

A decorative wavy line in a light orange color, consisting of four rounded peaks.

Nicht blind Tools einsetzen, sondern gezielt nach Potenzialen suchen!

- **Einfache Lösungen:** KI-gestützte Textgenerierung, Chatbots
- **Profi-Werkzeuge:** KI für Prozesse & datengetriebene Entscheidungen

# 02

## Die (R)evolution des E-Commerce durch KI

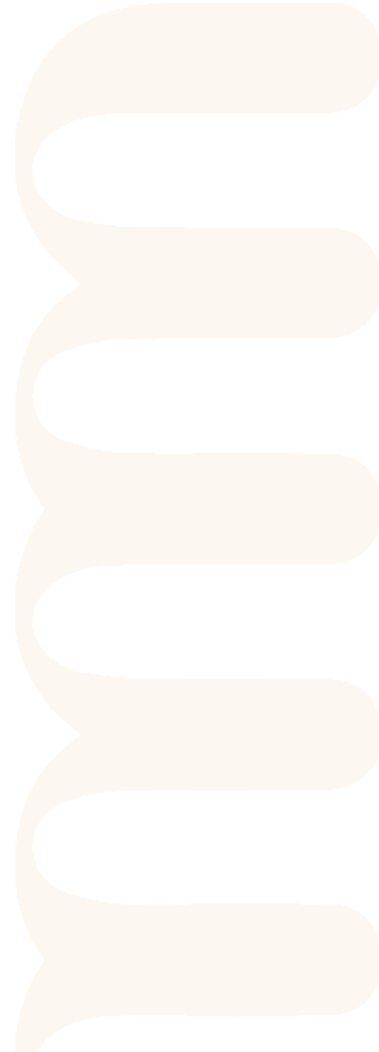
- Welche KI-Funktionen verändern den E-Commerce wirklich?
- E-Commerce ist mehr als nur der Shop



## KI sorgt für Effizienz, Umsatzsteigerung & besseren Kundenservice

Die (hier relevanten) KI-Einsatzgebiete und Technologien:

- **Maschinelles Lernen** (Vorhersagen, Mustererkennung)
- **Natural Language Processing (NLP)** (Sprachverarbeitung: Chatbots, automatische Texte)
- **Computer Vision** (Bildererkennung, visuelle Suche)



## Wo KI überschätzt wird

### KI ersetzt keine strategische Optimierung!

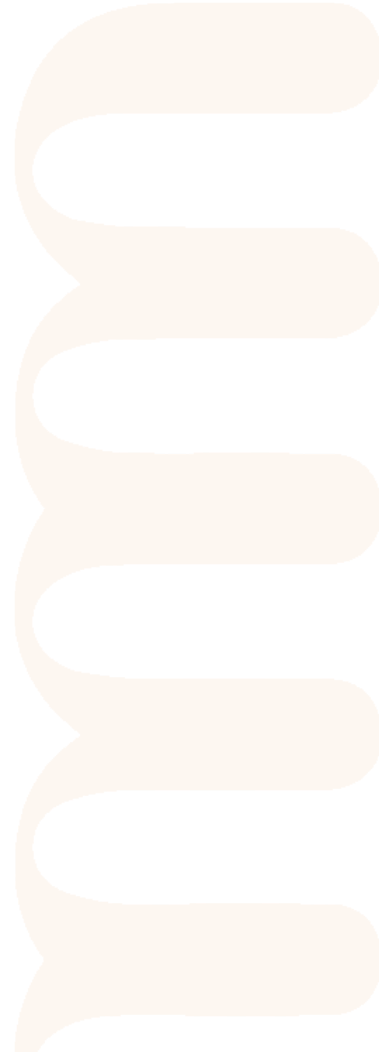
- Chatbots können Kundensupport verbessern, aber keine echte Kundenbeziehung ersetzen.
- Automatische Content-Erstellung spart Zeit, bringt aber oft **keinen direkten Umsatzboost**.
- Verwässerungseffekt droht.



## Wo KI überschätzt wird

### Die Datenqualität entscheidet über den Erfolg von KI!

- Ohne saubere & vollständige Daten funktioniert keine KI-Lösung effizient.
- **Beispiel:** Eine schlechte KI-Produktsuche kann das Einkaufserlebnis sogar verschlechtern!



KI sollte nachhaltig in die **gesamte Systemlandschaft** entlang der Wertschöpfungskette integriert werden:

- **ERP (Warenwirtschaft)** → KI für automatisierte Bestandsverwaltung & Einkauf
  - **Studie:** *Deloitte: Automatisierte Bestandsplanung kann Kosten um 15–25% senken*
- **CRM (Kundenmanagement)** → KI für smarte Kundensegmentierung & Personalisierung
  - **Studie:** *McKinsey: Unternehmen mit datengetriebener Personalisierung erzielen 5–8% mehr Umsatz*
- **PIM (Produktdatenmanagement)** → KI für automatische Produktkategorisierung & SEO-Optimierung
  - **Problem:** Ohne saubere Produktdaten bleibt der Shop unübersichtlich – KI kann das lösen
- **Logistik & Payment** → Prozessautomatisierung & Betrugserkennung



## 03

## Praktische Anwendungsbeispiele & Fallstudien

- Einfache Lösungen – schneller Einsatz, aber begrenzter Mehrwert
- Fortgeschrittene Werkzeuge – Datengetriebene Personalisierung
- Profi-Werkzeuge – Automatisierte Prozesse für maximale Effizienz



- **Einfache Lösungen** → Content & Chatbots
- **Fortgeschrittene Werkzeuge** → Personalisierung & Preisgestaltung
- **Profi-Werkzeuge** → Prozessautomatisierung & Vorhersagen



**Problem:** Oft nicht intelligent genug für komplexe Anfragen

Produktbeschreibungen & Content-Erstellung

Tools:

Conversionmaker.ai | Jasper AI | ChatGPT

Vorteile:

Spart Zeit

Fallstudie:

Ebay testete KI-generierte Produktbeschreibungen – Conversion-Rate kaum verändert

**Problem:** Kann automatisiert auch schief gehen

## Dog Day Afternoon

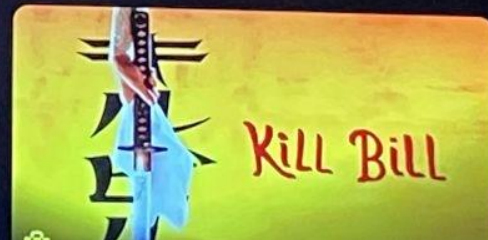
OSCAR® winner

★★★★☆ 2.2k 120 min 1975 Drama • Suspense R

A man takes hostages at a bank in Brooklyn. Unfortunately I do not have enough information to summarize further within the provided guidelines.

📺 Available to rent or buy

Discover your next favorite film







**Problem:** Oft nicht intelligent genug für komplexe Anfragen

## Chatbots

### Tools:

Intercom | Zendesk AI

### Vorteile:

Reduziert einfache Anfragen | Kann angelernt werden | „gefühlte“ 24/7 Erreichbarkeit

### Fallstudie:

> 54 % der Kunden frustriert, wenn Chatbots keine Verbindung zu Menschen herstellen – nur 25 % zufrieden mit Chatbot-Lösungen



**Problem:** Oft nicht intelligent genug für komplexe Anfragen

## Design-Tools für Marketing & Social Media

### Tools:

Canva AI | Adobe Sensei

### Vorteile:

Erleichtert Bildbearbeitung & automatisiert Social-Media-Posts

### Fallstudie:

77 % der Verbraucher stehen KI-generierten Bildern skeptisch gegenüber, 78 % bevorzugen echte Fotos



Benötigt datenbasierte Potenzialanalyse

Produkttempfehlungen & Kundensegmentierung

Tools:

Nosto | Dynamic Yield | Blueshift AI

Vorteile:

Personalisierte Vorschläge steigern die Conversion

Fallstudien:

Produkttempfehlung: Nosto steigert Conversion-Rates um bis zu 30%

Amazon generiert damit 35% seines Umsatzes



Benötigt datenbasierte Potenzialanalyse

Dynamische Preisgestaltung – Preise in Echtzeit optimieren

Tools:

Prisync | RepricerExpress | Omnia Retail

Vorteile:

Automatische Preisänderungen basierend auf Nachfrage, Wettbewerb & Kundenverhalten steigern Umsatz

Fallstudien:

Amazon ändert Preise alle 10 Minuten mit Machine Learning → 25% Umsatzsteigerung

Retailer mit dynamischer Preisgestaltung erzielen 10–30% höhere Margen



Benötigt datenbasierte Potenzialanalyse

## Visuelle Suche & On-Site-Personalisierung

### Tools:

ViSenze | Syte | Algolia AI | Odoscope


### Vorteile:

Kunden finden Produkte über Bilder statt über Texteingaben

### Fallstudien:

Zalando setzt auf visuelle Suche → 12% mehr Interaktionen auf Produktseiten

KI-gestützte Personalisierung erhöht die Warenkorbgröße um 15–20%



Automatisierte Prozesse – Das echte Einsparpotenzial!

## Retouren-Management & Lageroptimierung mit KI

### Tools:

Peak AI | Blue Yonder | SAP AI

### Vorteile:

Automatische Anpassung der Lagerbestände an saisonale Nachfrage, Reduziert „Out-of-Stock“-Situationen & verbessert Lieferfähigkeit

### Fallstudien:

Zalando nutzt KI für Retouren-Management → 10% weniger Rücksendungen

KI-gestützte Lageroptimierung reduziert Betriebskosten um bis zu 30%



Automatisierte Prozesse – Das echte Einsparpotenzial!

## Absatzprognosen & automatisierte Bestellungen

### Tools:

Peak AI | Netstock AI | Oracle Retail AI


### Vorteile:

Mustererkennung im Kaufverhalten & prognostiziert Nachfrage, automatisierte Bestellprozesse, optimierte Einkaufsmengen

### Fallstudien:

Walmart nutzt KI für Bestellmanagement → 15% weniger Lagerhaltungskosten

Unternehmen mit KI-gestützter Bestellprognose reduzieren Verschwendung um 20%



Automatisierte Prozesse – Das echte Einsparpotenzial!

## Betrugserkennung & Payment-Sicherheit

### Tools:

Stripe AI | Forter | Riskified

### Vorteile:

Erkennung betrügerische Muster, automatische Freigabe oder Blockierung verdächtiger Bestellungen, Schutz vor Rückbuchungen & Zahlungsbetrug

### Fallstudien:

Stripe AI reduziert Zahlungsausfälle um 25% durch Echtzeit-Betrugserkennung Handelsunternehmen sparen jährlich Millionen durch KI-gestützte Betrugsprävention

# 04

## Warum Potenzialanalyse wichtiger ist als der KI-Hype

- Ohne Daten keine KI
- Was eine gute KI-Strategie ausmacht

## So funktioniert eine datenbasierte Potenzialanalyse für KI

- **Analyse der bestehenden Prozesse & Schwachstellen**
  - Wo gehen aktuell Ressourcen verloren?
  - Welche Prozesse sind fehleranfällig oder ineffizient?
- **Bewertung der Datenqualität**
  - Gibt es genug verwertbare Daten?
  - Sind die Daten vollständig & aktuell?
- **Identifikation der KI-Potenziale**
  - Welche Geschäftsbereiche profitieren am meisten von KI?
  - Lohnt sich eine Investition in KI?

Ohne ein gutes Tracking hat KI wenig Chancen.

## 1. Klare Geschäftsziele definieren: Was soll KI verbessern?

- Umsatz steigern?
- Kosten senken?
- Effizienz erhöhen?

Ohne ein gutes Tracking hat KI wenig Chancen.

## 2. Die richtigen Datenquellen & Metriken nutzen:

- Kundenverhalten
- Produktdaten
- Marktdaten



Ohne ein gutes Tracking hat KI wenig Chancen.

### 3. KI-Performance regelmäßig messen & optimieren

Wichtige KPIs für E-Commerce-KI:

- Conversion-Rate vor & nach KI-Implementierung
- Retourenquote & Lagerumschlag
- Automatisierungsgrad & Prozesskosten-Ersparnis

# 05

## Die Zukunft des KI-gestützten E-Commerce

- Trends 2025 – Wo geht die Reise hin?
- B2B vs. B2C – Unterschiede beim KI-Einsatz

## Daten und Fakten

**100%** der befragten IT-Verantwortlichen sehen KI für den wichtigsten Zukunftstrend

ca. **27** % der Unternehmen haben bisher eine klare KI-Strategie

ca. **50** % der KI-Projekte im E-Commerce scheitern an mangelnder Datenintegration

ca. **80** % der Kunden erwarten maßgeschneiderte Erlebnisse (Hyperpersonalisierung)

### Hyperpersonalisierung – KI macht Shopping individueller als je zuvor

- Personalisierte Produktempfehlungen steigern den Umsatz um bis zu 20 %.
- KI-gestützte Chatbots & Sprachassistenten verbessern die Conversion-Rate um 15 %.

### Automatisierte Preisgestaltung & Lageroptimierung – KI sorgt für Effizienz & bessere Margen

- 60 % der Händler setzen bereits auf KI-gestützte Preisstrategien.
- Dynamic Pricing kann die Margen um bis zu 10 % steigern.
- KI-gestützte Bestandsplanung senkt Lagerkosten um 30 %.

### Generative KI für Content & Automatisierung – Produkttexte, Bilder & Videos auf Knopfdruck

- 45 % der Händler nutzen bereits KI für automatisierte Produktbeschreibungen.
- AI-gestütztes Content Marketing steigert die Klickrate um bis zu 30 %.



1. Hyper-Personalisierung durch KI
2. Aufstieg von Conversational Commerce
3. Optimierung von Produktinformationsmanagement (PIM) durch KI
4. Integration von Augmented Reality (AR) und Virtueller Realität (VR)
5. Effiziente Nachfrageprognose und Betrugsprävention
6. Einsatz von KI-Agenten
7. Entwicklung spezialisierter Marktplätze

**B2C:**

Fokus auf Personalisierung, Conversion-Steigerung

**Psychologische Kaufanreize durch KI**

- B2C-Kunden treffen **emotionalere Kaufentscheidungen** → KI optimiert Produktempfehlungen basierend auf Vorlieben, Social-Media-Trends & User-Verhalten.

**Dynamic Pricing, aber mit psychologischem Effekt**

- In B2C hängt die Preiswahrnehmung stark von **visuellen Reizen & emotionalen Impulsen** ab → KI nutzt Farben, Produktplatzierungen & Cross-Selling.

**B2B:**

Fokus auf Prozessautomatisierung, effiziente Preisgestaltung

**Automatisierte Angebots- & Vertragsverhandlungen**

- KI analysiert historische Einkaufsdaten & Marktentwicklungen, um maßgeschneiderte Rabatte & Vertragsvorschläge zu generieren.

**Predictive Analytics für Bedarfsplanung & Einkauf**

- B2B-Unternehmen benötigen stabile Lieferketten → KI erkennt Nachfrageveränderungen, optimiert Bestellmengen & reduziert Fehlkäufe.

In beiden Fällen B2B und B2C ist eine gute Datenstrategie entscheidend für den Erfolg.

## KI-Funktion

## B2B-Online-Shops

## B2C-Online-Shops

## Personalisierung

Individuelle Preisgestaltung,  
kundenindividuelle Angebote

Produkt-Empfehlungen basierend  
auf Nutzerverhalten

## Kaufprozess-Optimierung

Automatisierung von  
Großbestellungen, wiederkehrende  
Bestellungen

Vereinfachter, schneller Checkout-  
Prozess

## Dynamische Preisgestaltung

Rabatte & Staffelpreise je nach  
Kunde

Angebot/Nachfrage-abhängige  
Preisoptimierung

## Produktberatung

KI-gestützte Produktkonfiguratoren  
& technische Beratung

KI-basierte Empfehlungssysteme,  
Bewertungen

## Support &amp; Chatbots

KI-gestützte Chatbots für komplexe  
technische Anfragen

Automatisierte FAQs & Live-Chat für  
schnellen Support

## Marketing-Automatisierung

Lead-Scoring, personalisierte E-  
Mail-Kampagnen

Retargeting, Social-Media-Werbung,  
Rabattaktionen

## Lieferketten-Optimierung

KI für Bedarfsprognosen &  
Lagerverwaltung

KI-gestützte Lieferzeit-Optimierung  
& Tracking

## Betrugsprävention

Identifikation von Betrug bei  
Großbestellungen

Schutz vor Zahlungsausfällen &  
Fake-Bewertungen

Ohne Fachwissen - ob intern aufgebaut oder  
extern dazugekauft - ist der Bereich schwer  
vollständig abzudecken.

Wenn Sie Unterstützung brauchen, sprechen Sie  
uns an.



# 06

## Fazit & Takeaways

- Von einfachen Lösungen zu Profi-Werkzeugen – Die wichtigsten Learnings
- Fragen

- Einfache KI-Tools sind gut für den Einstieg, haben aber begrenzten Mehrwert
- Profi-Werkzeuge optimieren Prozesse & steigern Effizienz nachhaltig
- Datengetriebene Entscheidungen sind essenziell für den Erfolg mit KI
- B2B & B2C haben unterschiedliche Anforderungen an KI



6

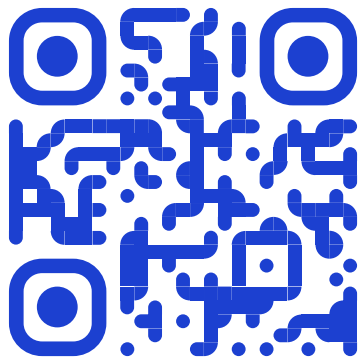
## FRAGEN ???



Andreas Mautz



Mone Wildenberg



wilma.tech



0221 669 992 0



dialog@wilma.tech



Grüner Weg 6, 50825 Köln



# DANKE!

E-Commerce Stammtisch Köln



Vortragsinformationen

