KI im Shop-Alltag: vom Einsatzfeld zum geprüften Ablauf

Die passende Aufgabe finden, den Ablauf mit Prüfung und Freigabe festlegen und nach einigen Wochen ehrlich auswerten.

WOFÜR
Auswahl und Einführung eines ersten oder nächsten KI-Einsatzes im Tagesgeschäft – klein, messbar und mit klarer Verantwortung.

FÜR WEN
E-Commerce-Leitung und die Fachbereiche, in denen die Aufgabe anfällt: Content, Kundenservice, Datenpflege, Controlling.

UMFANG
4 Einsatzfelder · 3 Arbeitsblätter · 10 Prüfpunkte · Auswertung

Bereich	Verantwortlich	Datum

Der Grundsatz
KI ist so gut wie die Daten und Regeln, auf denen sie arbeitet. Der Nutzen entsteht nicht durch das Werkzeug, sondern durch eine gut gewählte Aufgabe mit klarem Ablauf.

Vier Einsatzfelder, die sich bewährt haben

Produkttexte und Übersetzungen
Entwürfe für Neuheiten, einheitliche Tonalität, Varianten für mehrere Sprachen – auf Basis gepflegter Produktdaten.

Antwortentwürfe für den Kundenservice
Die KI formuliert aus Bestelldaten und Wissensbasis einen Entwurf. Ein Mensch liest, passt an und sendet.

Datenpflege und Qualitätsprüfung
Fehlende Merkmale vorschlagen, Schreibweisen vereinheitlichen, Widersprüche finden.

Auswertungen und Berichte
Zahlen zusammenfassen, Auffälligkeiten benennen, Berichte vorformulieren.

Was noch nicht überzeugt
Vollautomatische Kundenkommunikation ohne menschliche Kontrolle birgt Risiken für Ruf und Kundenzufriedenheit. **Komplexe Prognosemodelle** brauchen viele saubere Daten; bei kleineren Mengen sind einfache Verfahren oft besser. **Teure Plattformlösungen** lohnen sich erst, wenn klar ist, welches konkrete Problem sie lösen.

1 Aufgabe wählen

Gesucht ist eine wiederkehrende, gut beschreibbare Aufgabe mit spürbarem Zeitaufwand.

ARBEITSBLATT 1 Kandidaten vergleichen

Mögliche Aufgaben sammeln und bewerten. Die Aufgabe mit hohem Zeitaufwand, guter Datenlage und geringem Risiko zuerst.

Aufgabe	Wie oft?	Zeitaufwand heute pro Woche	Gut beschreibbar?	Daten vorhanden und sauber?	Risiko bei Fehlern gering / mittel / hoch	Rang

2 Grundlage und Ablauf festlegen

Saubere Daten, klare Vorgaben, Beispiele für gute Ergebnisse – und ein Ablauf, in dem jemand prüft und freigibt.

ARBEITSBLATT 2 Steckbrief des Einsatzes

Für die gewählte Aufgabe ausfüllen, bevor ein Werkzeug eingerichtet wird.

Aufgabe und Ziel Was genau soll entstehen? Woran erkennt man ein gutes Ergebnis?

Datengrundlage Welche Daten und Quellen werden genutzt? Wer hält sie aktuell?

Vorgaben und Beispiele Tonalität, Länge, Pflichtangaben, Tabus. Drei Beispiele für gute Ergebnisse beilegen.

Wer prüft, wer gibt frei?

Was darf nie ohne menschliche Freigabe geschehen? Zum Beispiel: Veröffentlichung, Versand an Kunden, Preise, rechtliche und technische Angaben.

Welche Daten dürfen nicht in das Werkzeug gelangen? Personenbezogene Daten, vertrauliche Geschäftsdaten – mit Datenschutz und IT abstimmen.

Beispiel für einen Ablauf im Service: Anfrage geht ein → Automatisierung erkennt die Bestellnummer und ruft den Versandstatus ab → KI formuliert einen Antwortentwurf → eine Person liest, passt an und sendet.

3 Qualitäts-Check vor dem Start

Woran gute KI-Projekte zu erkennen sind.

FRAGE	JA	NEIN	OFFEN BIS
Das Vorhaben löst ein klar beschriebenes Problem mit messbarem Aufwand.	☐	☐	
Es gibt eine verantwortliche Person, die Ergebnisse prüft und verbessert.	☐	☐	
Die genutzten Daten sind sauber und aktuell.	☐	☐	
Es ist festgelegt, was nie ohne menschliche Freigabe passieren darf.	☐	☐	
Vorgaben und Beispiele für gute Ergebnisse liegen schriftlich vor.	☐	☐	
Datenschutz und Vertraulichkeit sind geklärt.	☐	☐	
Der heutige Zeitaufwand ist gemessen – als Vergleichswert.	☐	☐	

Fehler werden gesammelt und führen zu besseren Vorgaben.	☐	☐	
Ein Termin für die Auswertung nach einigen Wochen steht fest.	☐	☐	
Kunden und Team wissen, wo KI eingesetzt wird, soweit das für sie relevant ist.	☐	☐	

4 Wirkung messen und ausweiten

Nach einigen Wochen ehrlich auswerten: Spart es Zeit? Stimmt die Qualität?

ARBEITSBLATT 3 Auswertung

Vorher-Werte vor dem Start eintragen. Was funktioniert, wird auf weitere Aufgaben übertragen.

Kennzahl	Vorher	Nach 4 Wochen	Nach 12 Wochen
Zeitaufwand pro Woche			
Bearbeitete Fälle oder Texte pro Woche			
Anteil der Entwürfe, die ohne Änderung übernommen werden			
Anteil mit inhaltlichen Fehlern			
Rückmeldungen von Kunden oder Team			

Urteil ☐ ausweiten ☐ anpassen und weiter testen ☐ beenden

Nächste Aufgabe, auf die der Ablauf übertragen wird

Diese Unterlage gehört zum Beitrag „KI im Shop-Alltag: Wo sie heute schon praktisch hilft“ auf brand-interactive.com/insights/ki-im-shop-alltag. Sie ist eine allgemeine Arbeitshilfe und ersetzt keine Prüfung des Einzelfalls. Stand: November 2026.