

netzwerk südbaden



SC Freiburg: Auf und neben dem Platz

August 2023 | Preis: 6,00 Euro | E 2014 | www.netzwerk-suedbaden.de



Das regionale Wirtschaftsmagazin

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

EINE TRANS- FORMATIONSPREISE

ChatGPT und Midjourney haben künstliche Intelligenz ins Zentrum der öffentlichen Aufmerksamkeit gerückt. Für Unternehmen sind die KI-Anwendungen und damit verbundene Wettbewerbsvorteile vielfältig. Ein futuristischer Einblick am Beispiel der fiktiven Schwarzwald Electronics GmbH.



Foto: ZVG

Im Angesicht einer drohenden Rezession befand sich die Schwarzwald Electronics GmbH, die sich auf den Vertrieb von Elektroniksystemen spezialisiert hat, im Jahr 2023 in einer Phase der Stagnation. Die Verkaufszahlen waren rückläufig, und das Vertriebsteam hatte Schwierigkeiten, neue Kunden zu gewinnen sowie bestehende Kundenbeziehungen zu pflegen. Geschäftsführer Thomas Jackson entschied, dass es an der Zeit sei, neue Wege zu gehen. Er beschloss trotz starken Gegenwinds aus dem Vertriebsteam, KI-Technologien einzusetzen und damit im Vertrieb zu starten. Das Projekt „Change 2026“ wurde ins Leben gerufen und mit Projektmanagern, IT-Experten sowie zwei Vertriebsprofis des Vertriebsteams von Schwarzwald Electronics besetzt. Ihr Ziel: Die Vertriebsprozesse mit Hilfe von KI verschlanken und automatisieren. Schritt für Schritt wurden im Rahmen des Projekts 6 Phasen durchlaufen.

Phase 1: Kundendatenanalyse und Segmentierung

Zu Beginn implementierte das Unternehmen ein KI-gestütztes CRM-System (Customer-Relationship-Management). Das sammelte und analysierte Daten über Kundeninteraktionen und Kaufverhalten. Damit konnte Schwarzwald Electronics personalisierte Marketingkampagnen entwickeln, die speziell auf die Bedürfnisse und Vorlieben der Kunden zugeschnitten sind.

Phase 2: KI-gestützte Lead-Generierung

In einem zweiten Schritt integrierte das Unternehmen eine

KI-Anwendung, die in der Lage ist, potenzielle Leads im Internet und in sozialen Medien zu identifizieren. Das Programm analysiert öffentlich verfügbare Daten und kann so Unternehmen identifizieren, die mit hoher Wahrscheinlichkeit an den Produkten von Schwarzwald Electronics interessiert sein könnten.

Phase 3: Intelligente Vertriebsassistenten

Als nächstes half ein KI-gestützter Vertriebsassistent bei der Terminplanung, bei der Erstellung von Berichten und bei der Beantwortung von Kundenanfragen. Der KI-Assistent wurde im Laufe der Zeit immer besser, da er durch die Rückmeldungen des Vertriebsteams täglich dazulernt.

Phase 4: Dynamische Preisgestaltung

Im Anschluss daran nutzte das Unternehmen KI, um eine dynamische Preisgestaltung zu implementieren. Abhängig von Angebot und Nachfrage, aktuellen Wettbewerbspreisen und Kundenprofilen, passt das System die Preise in Echtzeit an, wie man es von großen Onlineshops kennt. Dies führte zu einer intelligenten Preisstrategie, die den Umsatz bei gleichzeitiger Steigerung der Marge verbesserte.

Phase 5: KI-gestütztes Kundenservice

Zum Schluss des Projekts „Change 2026“ wurde ein KI-gestützter Chatbot eingeführt, der rund um die Uhr für Kundenanfragen aus aller Welt zur Verfügung steht. Dies verbesserte

nicht nur die Kundenzufriedenheit, sondern entlastete auch das Vertriebsteam, das sich nun mehr auf die Abarbeitung der Leads konzentrieren konnte. In den folgenden Jahren verbesserte sich der Vertrieb von Schwarzwald Electronics erheblich, mit steigenden Verkaufszahlen und der Erschließung neuer Märkte. Das Vertriebsteam war von den KI-Tools begeistert und motiviert, neue Projekte zu gewinnen. Bis 2028 wurde das Unternehmen dank KI und engagierten Mitarbeitern u einem Branchenführer. Geschäftsführer Thomas Jackson erkannte den Wert der Mitarbeiter und investierte in ihre Weiterentwicklung.

Phase 6: Kollaborative Vertriebsstrategie-Entwicklung

Schwarzwald Electronics entwickelte eine Plattform, auf der KI und Vertriebsteam zusammen effektive Strategien entwickeln, einschließlich KI-gestützter Personalisierung zur Kundenbindung. Durch die Nutzung von KI für personalisierte Empfehlungen, basierend auf früheren Käufen und prognostizierten Trends, positionierte sich das Unternehmen als vertrauenswürdiger Berater für Elektroniksysteme. 2030 erhielt es den Innovationspreis für den Vertrieb der Zukunft, wobei Geschäftsführer Thomas Jackson die Bedeutung der Mensch-KI-Kollaboration und menschlicher Eigenschaften wie Kreativität und Empathie für echte Innovationen hervorhob.

Fazit

Das anschauliche Transformationsbeispiel der Schwarzwald Electronics GmbH, bei dessen Beschreibung sich der Autor von KI unterstützen ließ, zeigt, welches Potenzial KI bietet, um Unternehmen grundlegend zu verändern und Wettbewerbsvorteile zu realisieren. Dabei stehen wir noch relativ am Anfang bei der Entwicklung von KI-basierten Lösungen. Doch es ist wichtig zu betonen, dass Unternehmen bereits digital aufgestellt sein müssen, um KI-Lösungen erfolgreich integrieren zu können. Zudem müssen sie bereit sein, in Technologie und Mitarbeiterentwicklung zu investieren und neue Arbeitsweisen zu adaptieren. In einer immer stärker digitalisierten Welt ist es unerlässlich, diese Herausforderungen anzunehmen, um zukunftsfähig zu bleiben und das volle Potenzial von KI zu entfalten.

Julian Sayer ist Vorstand für Vertrieb, Marketing und Entwicklung der Continuum AG. Das Freiburger Hostingunternehmen ist AWS-, Microsoft Azure sowie IONOS Partner und unterstützt Unternehmen auf dem sicheren Weg in die Cloud.

NEUER STANDORT GÜTERBAHNHOFAREAL FREIBURG

Wir freuen uns, Sie in unseren neuen
Räumen begrüßen zu dürfen.



Jetzt mehr erfahren!
www.stilz-partner.de

DR. STILZ BEHRENS & PARTNER_{mbB}

Wirtschaftsprüfer | Steuerberater | Rechtsanwälte