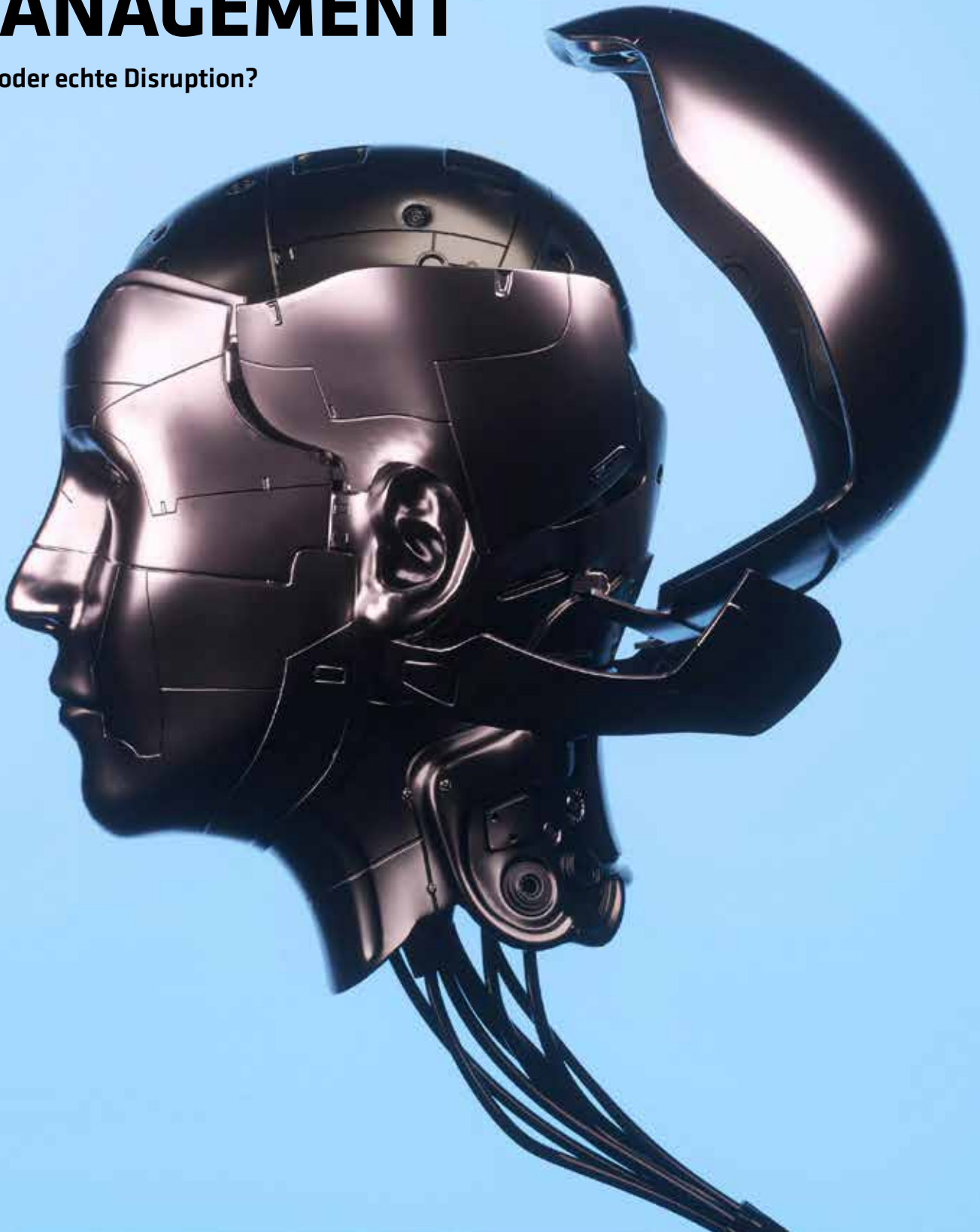


KI IM PRODUCT CONTENT MANAGEMENT

Hype oder echte Disruption?





„KI-SERVICES HABEN DAS PRODUCT CONTENT MANAGEMENT LÄNGST ERREICHT. WEM DAS ABER WIE VIEL BRINGT, HÄNGT VON VIELEN FAKTOREN AB, WESWEGEN DIE UMSETZUNG IDEALERWEISE DURCH EXPERTEN BEGLEITET WIRD.“

Stefan Gander
Head of PIM/MDM bei Advellence

Sowohl im **DAM** als auch im **PIM** sorgt KI mittlerweile für immer mehr **Effizienz** und **Datenqualität**. Die Anzahl der spannenden Use Cases für Unternehmen wächst – und doch gilt es bei der Implementierung von **KI-Services** einiges zu beachten.



INHALT



Intro	4
KI im Digital Asset Management	6
KI im Product Information Management	8
Wie KI die Customer Experience steigern kann	10
Die Rolle des Systemintegrators	12
Wrap up	14
Impressum	16



≡INTRO

Der Begriff „**Künstliche Intelligenz**“ ist in aller Munde – und das nicht erst seit dem Launch von ChatGPT. Dennoch hat das Sprachmodell von OpenAI eine kleine technologische Revolution gestartet, indem sie KI anwenderfreundlich und damit auch für die breite Masse verfügbar und zugänglich gemacht haben. Sowohl im privaten Umfeld als auch in der Arbeitswelt bietet KI großes **Potenzial**, schneller und gezielter an relevante Informationen zu kommen und Arbeitsprozesse effizienter und wirtschaftlicher zu gestalten.

ChatGPT und ähnliche Systeme gehören zu den sogenannten generativen künstlichen Intelligenzen, die in der Lage sind, menschliche Handlungen und Überlegungen zu imitieren. Das Konzept basiert auf dem **maschinellen Lernen**, also der Fähigkeit eines Systems, eingegebene Daten eigenständig zu interpretieren und daraus Rückschlüsse zu ziehen. In der Vergangenheit bestand die Aufgabe von KI-Systemen darin, strukturierte Algorithmen zu verarbeiten und daraus Handlungsanweisungen abzuleiten. Maschinelles Lernen und die generative KI gehen allerdings darüber hinaus. Sie verarbeiten **grosse Mengen an Daten**, interpretieren diese und können die Schlussfolgerungen auch in Wort und Schrift übertragen.

KI im Allgemeinen ist kein kurzlebiger Trend, sondern eine **nachhaltige technologische Entwicklung**, die zunehmend in verschiedenen Bereichen des privaten und professionellen Umfelds zum Einsatz kommt. Gerade in Verbindung mit **Product Content Management**-Systemen wie PIM oder DAM können KI-Features einen echten Mehrwert für die zentralen Geschäftsprozesse bringen – das gilt dank der Automatisierung von Einzelprozessen sowie Prozessketten insbesondere für die Produktivität und Effizienz der Arbeitsabläufe.

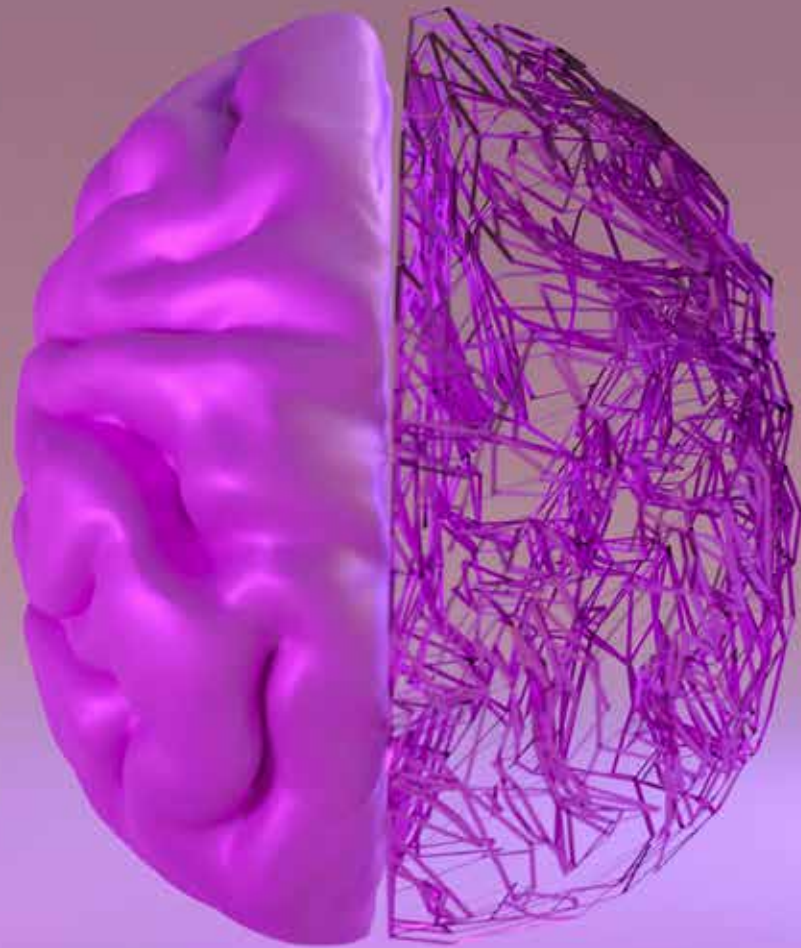
≡ KI im Digital Asset Management

Im Rahmen der Verwaltung und Bearbeitung digitaler Assets hat sich KI zu einem zuverlässigen Helfer entwickelt. Die Use Cases sind dabei ausgesprochen vielfältig:

- **KI-Suche:** Durch KI-basierte Suchfunktionen lassen sich selbst komplexeste Asset-Massen einfach, schnell und zuverlässig durchsuchen.
- **Derivaterstellung:** Mit der steigenden Anzahl an Kommunikationskanälen wachsen auch die Anforderungen an die Medieninhalte. Jeder Kanal benötigt spezielle Formate, Grössen oder auch Hero Images. Die automatisierte Derivaterstellung unterstützt dabei, Produktfotos bereits beim Import für jede spätere Ausgabe entsprechend vorzubereiten.
- **Tagging:** Insbesondere bei grösseren Fotoproduktionen wie im Fashion- oder FMCG-Bereich kann KI dank automatisierter Verschlagwortung dabei unterstützen, die Organisation der Medien im DAM zu automatisieren. Damit werden den Bildern und Videos bereits beim Import die richtigen Schlagwörter und Metadaten zugeordnet und damit die manuelle Arbeit drastisch reduziert.
- **Bildbearbeitung:** Moderne DAM-Systeme können durch entsprechende KI-Funktionen auch Aufgaben wie das Zuschneiden, Freistellen oder Retuschieren übernehmen und damit den manuellen Anteil der Datenpflege noch weiter reduzieren.
- **OCR:** Eine weitere Einsatzmöglichkeit von KI im DAM ist das sogenannte OCR (Optical Character Recognition), der automatisierten Texterkennung im Bild. Damit lassen sich beispielsweise Markennamen aus einem Bild direkt in die Verschlagwortung beziehungsweise für die Metadatenpflege übernehmen.

Die Automatisierungsmöglichkeiten der künstlichen Intelligenz steigern somit die Effizienz von Kreativprozessen erheblich und schaffen so die Voraussetzung dafür, dass sich Mitarbeiter auf anspruchsvollere und strategischere Aufgaben konzentrieren können.





≡ KI im Product Information Management

Auch im PIM-Bereich lassen sich mittlerweile zahlreiche Einsatzmöglichkeiten für KI finden. Neben gängigen KI-Funktionen wie die automatisierte Übersetzung von Produktdaten, tun sich in modernen PIM-Lösungen immer mehr spannende Ansätze auf.

Als Antwort auf die wachsende Anzahl an Kommunikationskanälen und den steigenden Ansprüchen an die Produktpräsentation bieten viele PIM-Systeme mittlerweile KI-basierte Texterstellungsprozesse – meist durch die Integration spezieller KI-Dienste wie Conversationmaker.io, Neuroflash, Retresco oder eben ChatGPT. Der Vorteil der auf Commerce-Szenarien spezialisierten KI-Dienste liegt darin, dass ihre Sprachmodelle bereits vortrainiert sind und auf Basis von bereits erstellten Produkttexten immer neue Beschreibungen, Listen und Headlines generieren können – und das meist SEO-optimiert und selbstverständlich immer mit manuellen Validierungsprozessen zur Qualitätssicherung.

Ein weiteres spannendes Feld ist die automatisierte Entwicklung von Datenmodellen – eine Aufgabe der Systemimplementierung, die in vielen Projekten eine grosse Heraus-

forderung darstellt und aufgrund der Komplexität häufig viel Zeit in Anspruch nimmt. Eine KI-basierte Datenmodellierung kann diese Aufgabe erheblich vereinfachen, indem Strukturen, Attribute und Wertebereiche auf Basis der unternehmenseigenen Anforderungen vorgeschlagen und in der Folge nur noch angepasst und optimiert werden müssen. Gerade in industriespezifischen Kontexten, wo Standards und Klassifizierungen ein wichtiges Thema sind, kann eine solche KI-gestützte Modellierung sehr hilfreich sein.

Auch die Integration von Chatbots im PIM-System ist eine Möglichkeit, KI für die Optimierung der Prozesse zu nutzen; Mitarbeiter können schnell und einfach Antworten auf ihre anwendungsspezifischen Fragen erhalten, anstatt mit viel Aufwand Foren und FAQs zu durchforsten.

Automatisierte Workflows und Datenprozesse spielen auch für die Datenqualität eine wichtige Rolle. Die Minimierung manueller Aufgaben im Bereich der Datenpflege und -anreicherung trägt wesentlich dazu bei, die Fehlerwahrscheinlichkeit zu reduzieren und die Datenqualität damit zu steigern. Validierungsregeln helfen zusätzlich dabei, Inkonsistenzen und Eingabefehler aufzuspüren und frühzeitig zu korrigieren.

≡ Wie KI die Customer Experience steigern kann

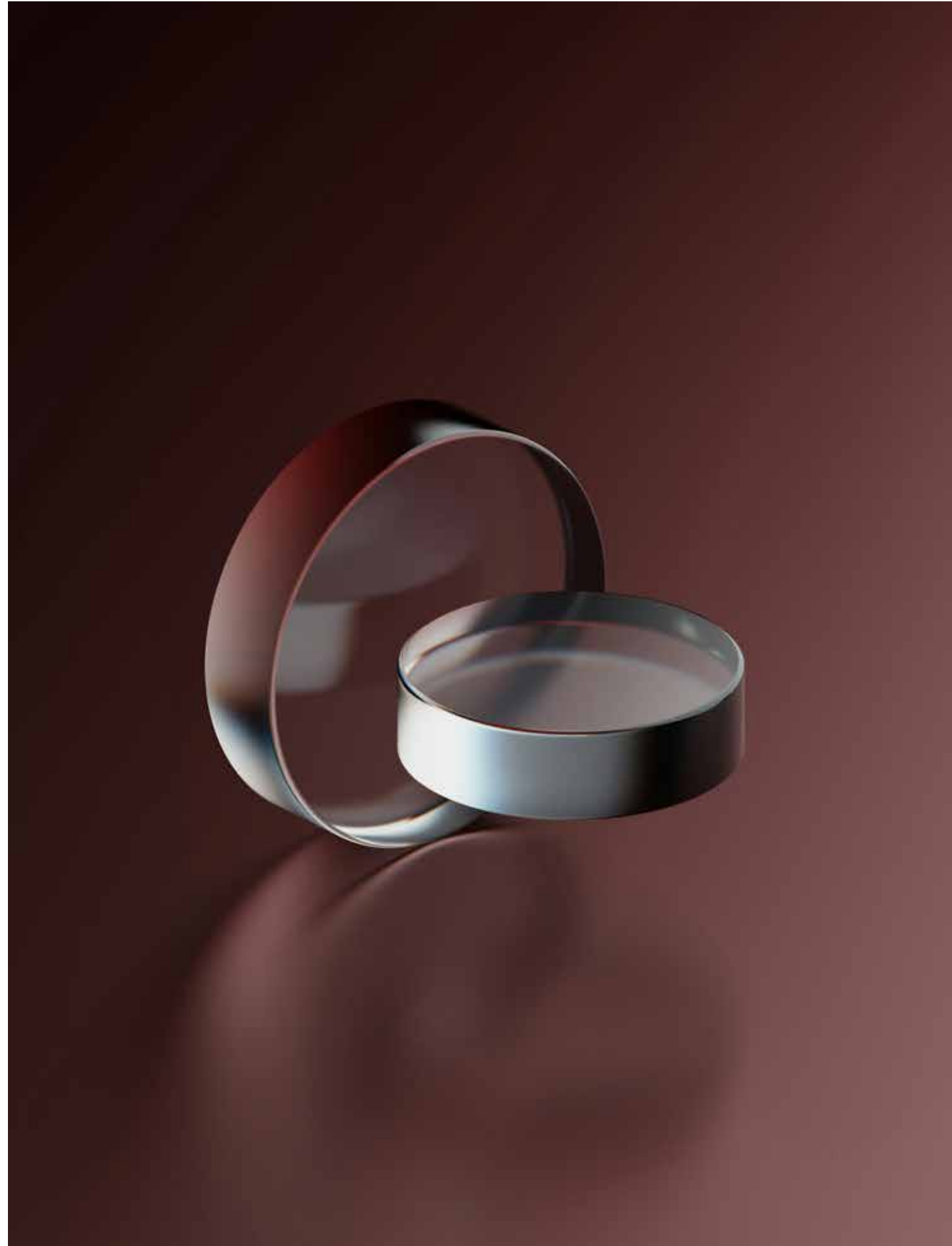
Die Einbettung von künstlicher Intelligenz in die Product Content Management-Systeme eröffnet zudem Möglichkeiten zur Verbesserung der Customer Experience. Die KI ist in der Lage, aus dem Nutzungsverhalten der Kundinnen und Kunden zu lernen. Eine Analyse des Kundenverhaltens führt zu individuellen Produktvorschlägen und

allgemein zu relevanteren Inhalten. Die Grundlage hierfür bilden beispielsweise frühere Käufe oder Aufrufe von Produkten und Produktkategorien. So können entsprechende Tools das personalisierte Kundenerlebnis fördern und letztlich die Conversion Rate steigern.

Die Analyse des Kundenverhaltens bietet zudem den Mitarbeitenden an unterschiedlichen Stellen wertvolle Unterstützung. Die von den Kunden getätigten Aktionen liefern wertvolle Erkenntnisse für die Produktentwicklung, etwa über Trends und mögliche Relationen zwischen unterschiedlichen Produkten, die das Cross-Selling unter-

stützen können. Des Weiteren ermöglichen KI-Analysen die Erstellung von Prognosen hinsichtlich der Verkäufe und der damit verbundenen Lagerbestände und führen damit zu optimierten Logistik- und Vertriebsprozessen.





≡ Die Rolle des Systemintegrators

Die Integration von KI verspricht damit nicht nur eine Effizienzsteigerung in unterschiedlichsten Arbeitsprozessen, sondern kann auch einen direkten positiven Einfluss auf die wirtschaftliche Performance einer Organisation haben. Damit das Potenzial der KI möglichst vollständig ausgeschöpft werden kann, braucht es allerdings ein entsprechendes Fundament hinsichtlich der IT-Architektur.

Die Anforderungen an die Produktkommunikation und weitere Datenprozesse steigen permanent – der Wettbewerbsdruck wächst, Produkte müssen immer schneller und in immer kürzeren Latenzen auf immer neue Märkte gebracht werden und im Fall von Rückrufaktionen, verändertem Kundenverhalten oder neuen gesetzlichen Regelungen muss entsprechend schnell reagiert werden können. Das funktioniert nur, wenn alle Systeme entlang der digitalen Wertschöpfungskette perfekt vernetzt sind und Datenprozesse auch systemübergreifend nahtlos durchlaufen können.

Das gleiche gilt für den Einsatz von KI im Product Content Management: Ob sich entsprechende Werk-

zeuge lohnen und welche integrationsseitigen Voraussetzungen dafür geschaffen sein müssen, kann ein erfahrener Systemintegrator am besten einschätzen und Organisationen entsprechend bei der Auswahl der infrage kommenden KI-Services beraten sowie bei der Umsetzung massgeblich unterstützen.

Neben der rein technischen Integration wird hierbei insbesondere auch ein Fokus auf das Change-Management und die Integration der KI-Prozesse gelegt. Der Einsatz von KI bedeutet in den meisten Fällen auch, dass neue Aufgabenfelder entstehen und Mitarbeiter für den korrekten Umgang mit den KI-Services geschult und sensibilisiert werden müssen. Beispielsweise eröffnet die KI neue Tätigkeitsfelder wie das sogenannte Prompt Engineering, das die Nutzung von KI durch die Eingabe entsprechender Befehle professionalisiert. Auch im Hinblick auf die Datenqualität müssen bestehende Prozesse, Regeln und Data Governance auf den Prüfstein gelegt werden – denn eine mangelnde Datenqualität führt automatisch zu schlechten Ergebnissen von KI-Prozessen.

WRAP UP

Der Einsatz von künstlicher Intelligenz innerhalb der DAM- und PIM-Systeme bringt eine Vielzahl von Vorteilen mit sich. Die Einbindung von KI steigert die Arbeitseffizienz der Mitarbeiter und hilft dabei, die Datenqualität und damit auch die Qualität der Produktkommunikation erheblich zu steigern.

Um allerdings das volle Potenzial von KI im Product Content Management zu nutzen, müssen die Datenprozesse und Arbeitsabläufe nahtlos ineinandergreifen – und das systemübergreifend. Dafür braucht es eine perfekte Systemintegration und Schnittstellenoptimierung, wobei ein erfahrener und holistischer Digitalisierungspartner unterstützen kann. Dieser kann auch dabei helfen, die Mehrwerte von KI in den unternehmensspezifischen Prozessen einzuschätzen und damit Empfehlungen abzugeben, ob sich der Einsatz von KI überhaupt lohnt oder nicht.

Auch nach der Implementierung von Product Content Management-Systemen und KI-gestützten Prozessen braucht es in den meisten Fällen die Unterstützung von Systemintegratoren. Der Umgang mit KI und die damit verbundenen neuen Aufgaben in Bezug auf Validierung und Kontrolle müssen gelernt werden und sind damit ein zentraler Bestandteil des Change-Managements. Schulungen, Trainings und umfangreiche Dokumentationen sind wichtige Voraussetzung für die Effektivität der Systeme und KI-Services. Schliesslich hängt es am Ende insbesondere von den Nutzern ab, ob KI die erwarteten Mehrwerte generiert oder nicht.

Über Advellence

Als erfahrener Digitalisierungspartner für Unternehmen unterschiedlichster Grössen und Branchen unterstützt Advellence Organisationen bei der nachhaltigen Entwicklung ihrer Digitalisierungsstrategie auf Basis ihrer bestehenden IT-Landschaft und Prozessstruktur und steht mit grossem fachlichen und technischen Know-how sowohl beratend als auch bei der Umsetzung und Integration von Systemen, Daten und Prozessen an ihrer Seite. Mit unserem starken und wachsenden Netzwerk an Technologiepartnerschaften finden wir die ideale Lösung für jede Ausgangslage – vom Daten- und In-

formationsmanagement über Modern Work-Lösungen bis hin zu Data & Analytics-Szenarien, die Ihrem Unternehmen den notwendigen Wettbewerbsvorsprung sichern. Wir vernetzen all Ihre Daten miteinander, damit sie Ihre Geschichte erzählen können. Die technische Finesse ist unser Handwerk, die Projektumsetzung unsere Leidenschaft. Beratung, Technologieauswahl, Implementierung, Entwicklung und Integration: Bei Advellence bekommen Sie alles aus einer Hand – mit dem **Advantage of Excellence**.

Impressum

Herausgeber
Otakar Tomes
Advellence Solutions AG
Industriestrasse 50a
CH-8304 Wallisellen

advellence.com

Bildnachweis
Titel: Cash Macanaya/Unsplash; S. 2 Stefan Gander/Advellence; S. 7 Rodion Kutsaiev/Unsplash; S. 8 Mariia Shalabaieva/Unsplash; S. 10 Katelyn Perry/Unsplash; S. 12 Shubham Dhage/Unsplash