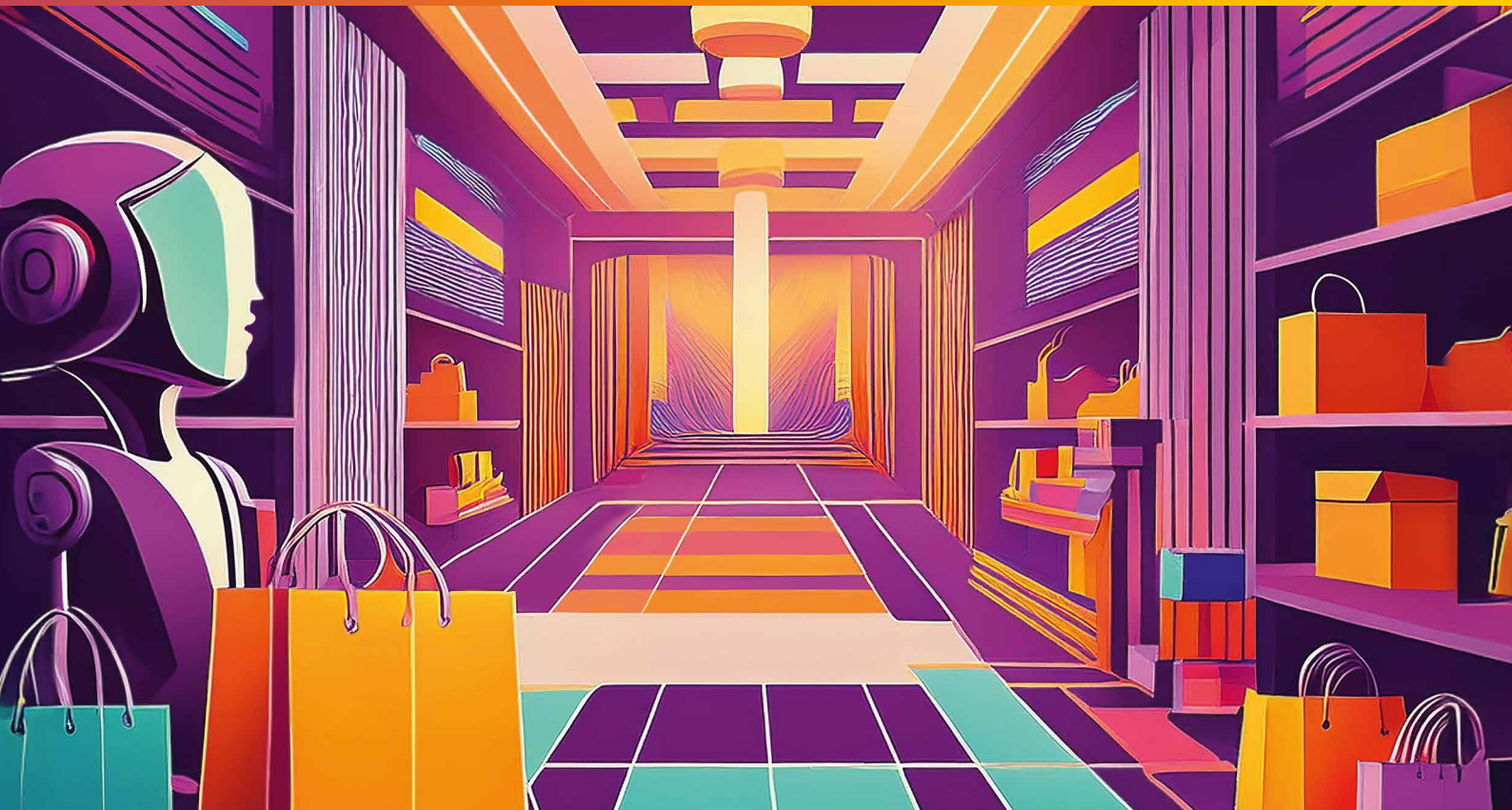


KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IM HANDEL

Umfrage zum KI-Einsatz 2025



EINLEITUNG

UMFRAGE ZU KI IM DEUTSCHEN HANDEL

Künstliche Intelligenz (KI) hat sich über die letzten fünf Jahre von einem Trendthema zu einer unverzichtbaren Schlüsseltechnologie entwickelt, die den Handel nachhaltig transformiert. Mit immer ausgefeilteren Algorithmen und der Integration von generativer KI bietet sie nicht nur personalisierte Einkaufserlebnisse, sondern ermöglicht auch eine präzisere Prognose von Kundenbedürfnissen und eine noch bessere Prozessoptimierung. Durch die Nutzung großer Datenmengen (Big Data) und innovativer KI-Anwendungen erschließen sich dem Handel neue Wachstums- und Wettbewerbspotenziale. KI ist damit nicht nur ein Treiber des modernen Handels, sondern ein zentraler Erfolgsfaktor für die Zukunft der Branche.

Wie weit fortgeschritten ist die Anwendung von Künstlicher Intelligenz im deutschen Handel? In welchen Bereichen wird KI bereits im Handel eingesetzt? Was erhoffen sich Händlerinnen und Händler von der technologischen Innovation?

Diese Fragen wurden in der Online-Studie zum Thema „Künstliche Intelligenz im Handel 2025“ untersucht, die in Kooperation zwischen dem Handelsverband Deutschland (HDE) und Safaric Consulting durchgeführt wurde. Die Studie ist bereits die vierte Auflage der KI-Studie von Safaric Consulting und dem HDE seit 2020.

RAHMENBEDINGUNGEN

Die Studie hat das Ziel, die Anwendung von Künstlicher Intelligenz, die Rahmenbedingungen für deren Einsatz, den Fortschritt und Erfolg von KI-Projekten, sowie den spezifischen KI-Reifegrad bei deutschen Handelsunternehmen zu untersuchen.

Die Studie wurde in Form einer Online-Befragung in der Zeit vom 12. November 2024 bis 15. Dezember 2024 durchgeführt.

An der Befragung haben Händlerinnen und Händler aus 175 mittelständischen und großen Unternehmen teilgenommen.

INHALT

1

Studienübersicht

2

KI-Einsatz

3

KI-Projekte

4

Reifegradmodell

5

EU AI Act

6

Experteninterview



STUDIENÜBERSICHT

ZEITREIHENANALYSE

Die Auswertung der KI-Studie 2025 wurde durch Zeitreihenanalysen aus den Erhebungen der Vorjahre ergänzt und präzisiert

Die vorliegende KI-Studie 2025 setzt die Erhebungen aus den Jahren 2020, 2021 und 2023 fort und baut auf den Ergebnissen der Vorjahre auf. Die Kontinuität der Studien über die letzten fünf Jahre ermöglicht eine fundierte Analyse von Entwicklungen und Trends im Bereich der Künstlichen Intelligenz. Ein zentraler Bestandteil dieser Veröffentlichung ist daher die Darstellung von Zeitreihen.

In bestimmten Fällen wird jedoch auf die Darstellung historischer Werte verzichtet, wenn:

- die zugrundeliegende Frage in den früheren Studien nicht erhoben wurde,
- eine methodische Anpassung durch veränderte Fragestellungen oder Antwortoptionen vorgenommen wurde oder
- durch das Weglassen historischer Werte eine bessere Lesbarkeit und Verständlichkeit erzielt wird.

Die Kombination aus fortlaufender Datenerhebung und selektiver Darstellung schafft eine Balance, die sowohl Vollständigkeit als auch Verständlichkeit für die Leser sicherstellt. Dies ermöglicht es, sowohl aktuelle als auch langfristige Entwicklungen im Bereich der KI differenziert zu betrachten und einzuordnen.

1 STUDIENÜBERSICHT

STRUKTUR DER TEILNEHMENDEN

Unternehmensbezogene Angaben

- Die befragten Handelsunternehmen sind in unterschiedlichen Handelsbranchen tätig.
- 25,4% der befragten Unternehmen geben an, dass sie ihren Unternehmensschwerpunkt im Bereich Bekleidung und Textilien haben.
- 23,7% der Unternehmen sind im Bereich Nahrungs- & Genussmittel tätig, gefolgt von 14,8% im Bereich Spielwaren und 13,6% im Bereich Haushaltsgeräte und Unterhaltungselektronik.
- Die übrigen Unternehmen teilen sich auf weitere Handelsbranchen auf.
- In Bezug auf die Unternehmensgröße (gemessen am Nettoumsatz) nahm eine große Bandbreite von Unternehmen an der Befragung teil.
- 45,6% der Unternehmen hatten im letzten abgeschlossenen Geschäftsjahr einen Nettoumsatz von bis zu 50 Mio. Euro, 17,2% der Unternehmen von bis zu 1 Mrd. Euro und 33,7% der Unternehmen von über 1 Mrd. Euro. 3,6% der Befragten haben dazu keine Angaben gemacht.

Positionsbezogene Angaben

- Der Großteil der Befragten (40,8%) gehört der obersten Führungsebene an (Vorsitzende des Vorstands oder der Geschäftsführung, Eigentümer).
- 20,7% der Befragten sind Mitglieder der Geschäftsleitung und 28,4% gehören der Bereichs-, Hauptabteilungs- oder Abteilungsleitung an.



1 STUDIENÜBERSICHT

STRUKTUR DER TEILNEHMENDEN

Knapp die Hälfte der befragten Unternehmen entstammt den Branchen Bekleidung, Textilien oder Nahrungs- und Genussmittel

In welchem Bereich liegt Ihr Unternehmensschwerpunkt?

in %, Mehrfachnennung möglich



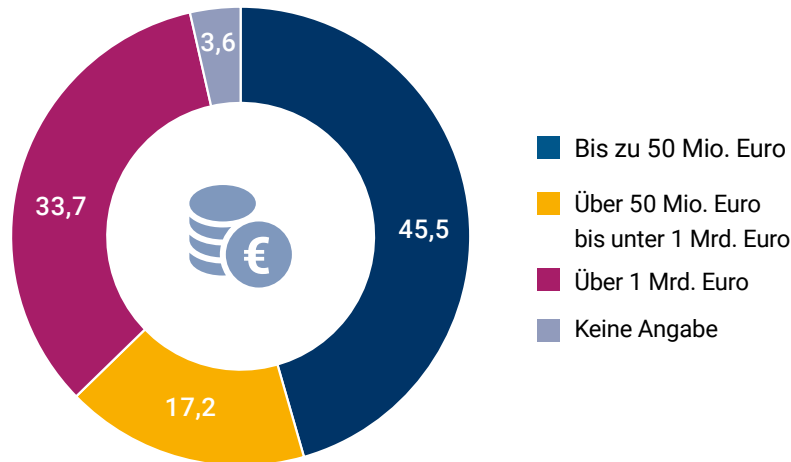
Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

1 STUDIENÜBERSICHT

Etwa die Hälfte der befragten Unternehmen hatte einen Nettoumsatz über 50 Mio. Euro im letzten abgeschlossenen Geschäftsjahr

Wie hoch war Ihr Nettoumsatz im letzten abgeschlossenen Geschäftsjahr?

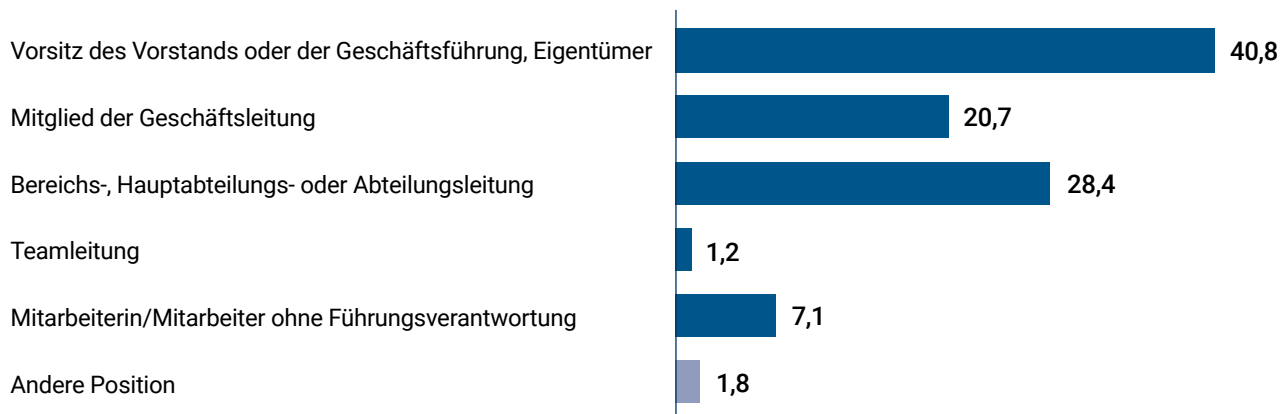
in %



Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

Welcher Entscheidungs- und Führungsebene gehören Sie innerhalb Ihres Unternehmens an?

in %



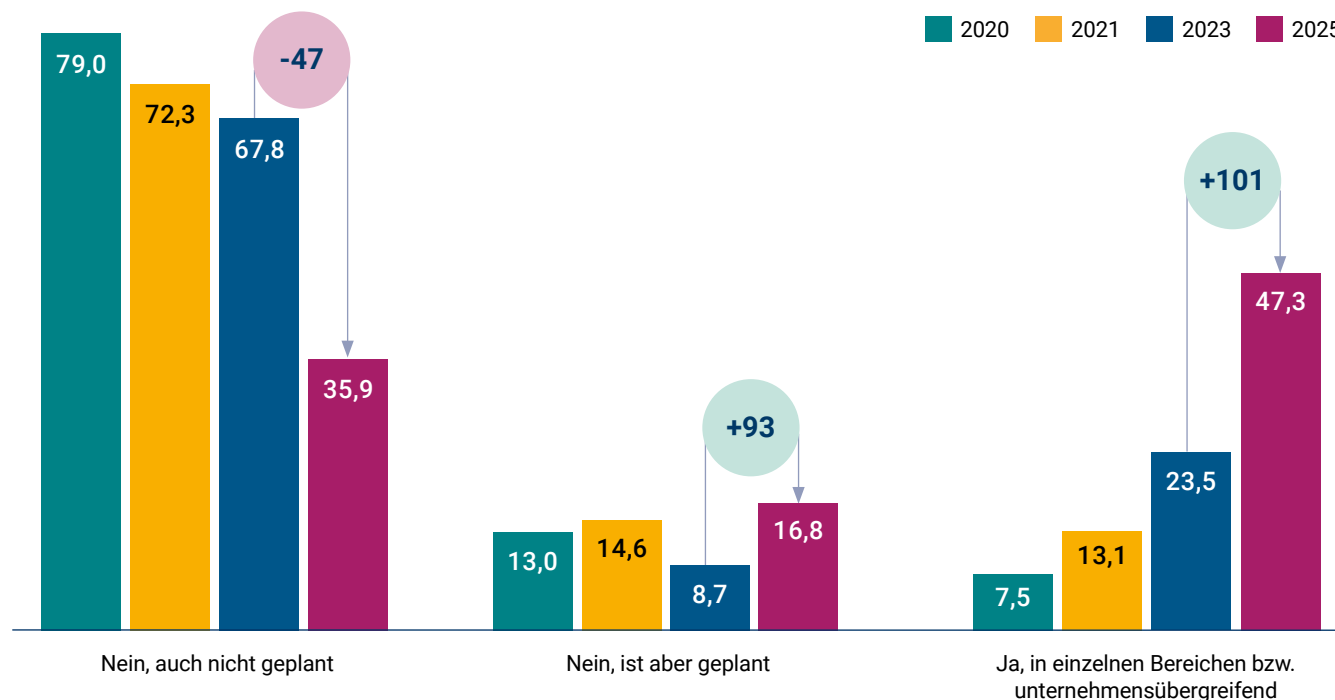
Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

KI-EINSATZ

Der Trend zeigt eine deutliche Verstärkung des Einsatzes von Künstlicher Intelligenz bei Handelsunternehmen

Wenden Sie KI in Ihrem Unternehmen an?

in %



Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

2 KI-EINSATZ

- Der Anteil der Unternehmen, in denen Künstliche Intelligenz **nicht im Einsatz** und auch **nicht geplant** ist, ist seit 2020 von **79% auf 35,9% gesunken** und hat sich damit mehr als halbiert. Der Großteil dieses Rückgangs von insgesamt 43,1 Prozentpunkten entfällt auf den Zeitraum 2023 bis 2025 mit 31,9 Prozentpunkten.
- Der Anteil der Unternehmen, die **KI nicht einsetzen**, aber **zukünftig den Einsatz planen**, ist auf **16,8%** im Jahr 2025 gestiegen. Im Vergleich zu 2023 hat sich der Wert nahezu verdoppelt.
- Gleichzeitig steigt der Anteil der Unternehmen, die Künstliche Intelligenz entweder in **einzelnen Bereichen oder unternehmensübergreifend** einsetzen, von **7,5% auf 47,3%** im Vergleich zu 2020. Auch in diesem Fall liegt die größte Veränderung **zwischen 2023 und 2025** mit einer **Verdopplung** von 23,5% auf 47,3%.

ZUSATZINFORMATION

- Werden die Umfrageergebnisse aufgeteilt nach Unternehmensgröße betrachtet, wird deutlich, dass vor allem Unternehmen mit einem **Nettoumsatz über 1 Mrd. Euro KI anwenden (73,2%)**. Unternehmen mit **bis zu 50 Mio. Euro** Nettoumsatz wenden KI momentan nur zu **25%** an, bei Unternehmen mit **über 50 Mio. Euro bis zu 1 Mrd. Euro** Nettoumsatz sind es **51,7%**.

INTERPRETATION

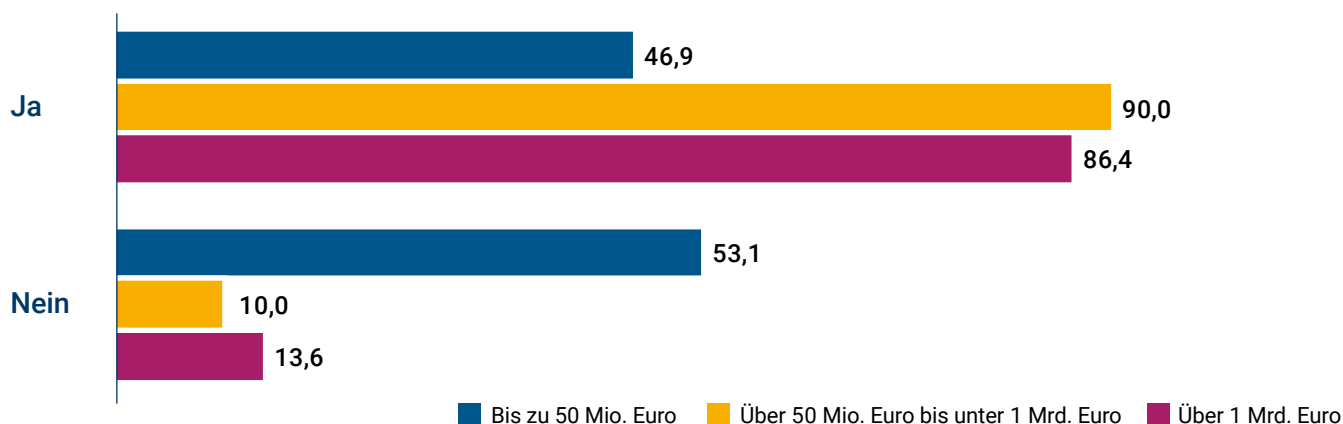
- Der Großteil der Handelsunternehmen erkennt das **Potenzial der Künstlichen Intelligenz** und betrachtet sie als sinnvolles **Investitionsfeld**.
- Mittlerweile geben fast zwei Drittel der befragten Unternehmen an, dass KI **in der Praxis angekommen** ist und eingeplant oder genutzt wird. Der Trend eines verstärkten Einsatzes von Künstlicher Intelligenz setzt sich insbesondere in den letzten 2 Jahren dramatisch fort.
- Ein Grund dafür könnte der **niedrigschwellige Zugang zu generativer KI** sein, der die **Präsenz** von KI im Alltag deutlich gesteigert hat.
- Die dadurch ebenfalls **gestiegene Akzeptanz** und der sichtbare Erfolg **wertschöpfender Anwendungsfälle** könnten hierbei als **Türöffner** für weitere KI-Projekte gedient haben.
- Des Weiteren könnte der **gestiegene Wettbewerbsdruck** durch Konkurrenten die Unternehmen dazu drängen, sich mit Künstlicher Intelligenz auseinander zu setzen, um ebenfalls von der **Technologie** zu **profitieren**.
- Der verstärkte Einsatz von **KI in größeren Unternehmen** weist auf eine größere **Verfügbarkeit von Ressourcen** und **Expertise** hin.

2 KI-EINSATZ

Größere Unternehmen investieren aktiver in KI-Projekte, wohingegen kleinere Unternehmen zurückhaltender in der Durchführung von KI-Projekten sind

Befinden sich in Ihrem Unternehmen KI-Projekte in der Planung, in der Umsetzung oder sind bereits abgeschlossen?

in %, unterteilt nach Unternehmensgröße



Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

- Analog zur KI-Anwendung zeigt sich eine **Schere** bei der Planung bzw. Durchführung von KI-Projekten. **Kleine und große Unternehmen driften** in ihren Antworten stark **auseinander**.
- Unternehmen mit einem **Nettoumsatz über 50 Mio. Euro bis zu 1 Mrd. Euro** geben zu **90%** an, dass **KI-Projekte in Planung oder Umsetzung** sind bzw. **bereits abgeschlossen** wurden.
- Die gleiche Aussage treffen **86,4%** der Unternehmen **über 1 Mrd. Euro Nettoumsatz**.
- Bei den Unternehmen mit **bis zu 50 Mio. Euro Nettoumsatz** haben lediglich **46,9%** KI-Projekte geplant, umgesetzt oder abgeschlossen.

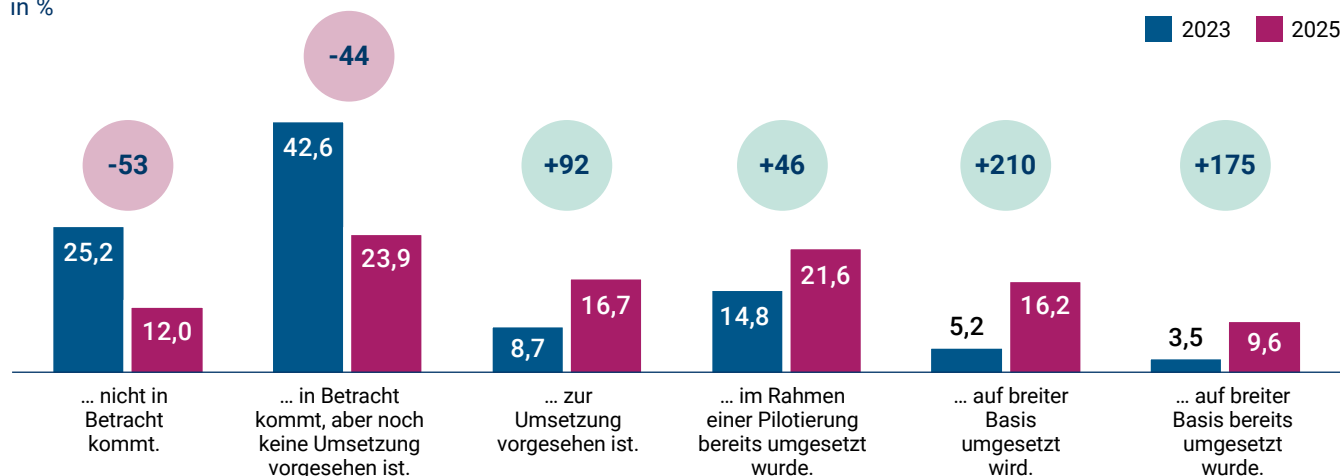


2 KI-EINSATZ

Knapp die Hälfte der befragten Unternehmen setzen Künstliche Intelligenz in Pilotprojekten oder im Tagesgeschäft ein

Bitte bewerten Sie, ob Künstliche Intelligenz in Ihrem Unternehmen ...

in %



Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

- Für **12%** der befragten Handelsunternehmen kommt **Künstliche Intelligenz** in ihrem Unternehmen **noch nicht in Frage**. Im Vergleich zur letzten Studie hat sich dieser Anteil mehr als halbiert (-53%).
- Knapp **24%** der Unternehmen geben an, dass sie zwar **KI in Betracht ziehen**, aber noch **keine Umsetzung** vorsehen. Auch hier liegt eine starke Reduktion um 44% im Vergleich zu 2023 vor.
- 16,7%** der Unternehmen **sehen** eine **Umsetzung** von KI-Anwendungen in ihrem Unternehmen **vor**. Dies entspricht nahezu einer Verdopplung der Werte im Vergleich zu 2023 (+92%).
- 21,6%** der Unternehmen haben **KI** im Rahmen einer **Pilotierung** **bereits umgesetzt**, was einer **Steigerung** um 46% entspricht.
- Während **16,2%** der Unternehmen **KI** aktuell **auf breiter Basis umsetzen**, haben **9,6%** die **Umsetzung** bereits **abgeschlossen**. Beide Werte haben sich damit ca. **verdreifacht**.

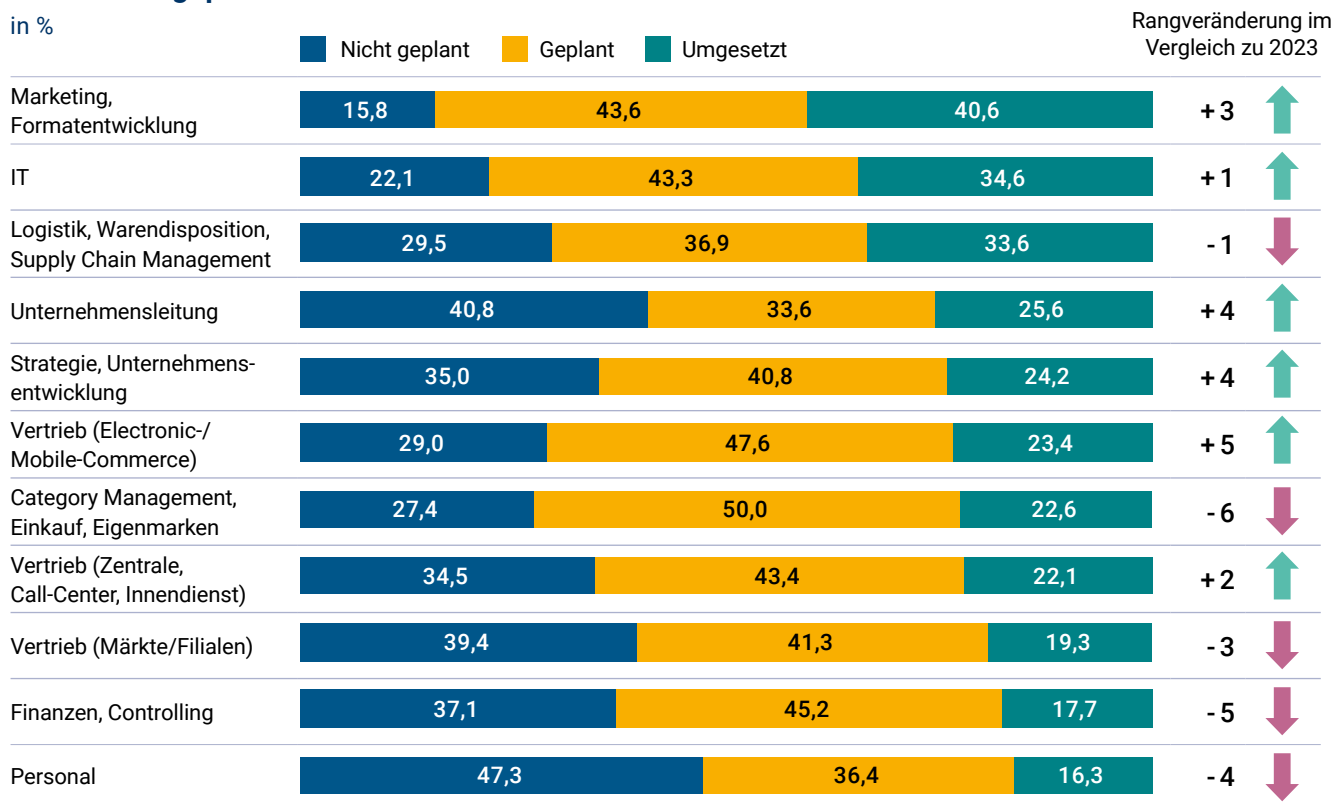
INTERPRETATION

- Über alle Antworten hinweg lässt sich eine klare Entwicklung weg von der Evaluierung eines KI-Einsatzes hin zur **Pilotierung und Umsetzung** erkennen.
- Unternehmen, die vor zwei Jahren noch gar nicht über den Einsatz von KI nachgedacht haben, planen dies nun oder haben bereits die Pilotierung gestartet.
- Gleichzeitig überwindet KI in immer mehr Unternehmen die Phase der Pilotierung und **kommt im Tagesgeschäft an**.
- Eine rasante Weiterentwicklung hin zu Projekten mit echtem **Business-Nutzen** kann daraus abgeleitet werden.

2 KI-EINSATZ

Die Unternehmensbereiche Marketing, Formatentwicklung und IT stehen im Fokus, wenn es um die Implementierung von KI geht

In welchen der folgenden Unternehmensbereichen haben Sie bereits KI umgesetzt oder dies für die Zukunft geplant?



Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

- Die befragten Handelsunternehmen geben an, dass KI vor allem in Unternehmensbereichen wie **Marketing, Formatentwicklung (40,6%)**, **IT (34,6%)**, **Logistik, Warendisposition, Supply Chain Management (33,6%)** oder **Unternehmensleitung (25,6%)** umgesetzt wird.
- Am häufigsten **planen** die Unternehmen den Einsatz von KI in Bereichen wie **Category Management, Einkauf, Eigenmarken (50%)**, **Vertrieb (Electronic-/Mobile-Commerce) (47,6%)**, **Marketing, Formatentwicklung (43,6%)** und **Vertrieb (Zentrale, Call-Center, Innendienst) (43,4%)**.

2 KI-EINSATZ

- Die Bereiche **Personal** und **Unternehmensleitung** weisen mit **47,3%** und **40,8%** den größten Anteil **nicht geplanter** KI-Einsätze auf.
- Im Vergleich zu der Studie aus dem Jahr 2023 ist der Anteil des geplanten und umgesetzten **KI-Einsatzes** in allen Unternehmensbereichen **signifikant gestiegen**.
- Im Ranking der wichtigsten Unternehmensbereiche für KI verzeichnen Vertrieb (Electronic-/Mobile-Commerce) (+5), sowie Unternehmensleitung (+4) und Strategie, Unternehmensentwicklung (+4) die **größte positive Veränderung**.
- Die **größten Rückgänge** in der Platzierung zeigen Category Management, Einkauf, Eigenmarken (-6) und Finanzen, Controlling (-5).

INTERPRETATION

- Handelsunternehmen **nutzen KI** heute nicht mehr nur in einzelnen Bereichen, sondern zunehmend **unternehmensübergreifend** mit verschiedenen Lösungen.
- Die starke Zunahme des KI-Einsatzes im **Marketing** könnte darauf zurückzuführen sein, dass dieser Bereich mit am stärksten von **generativer KI profitiert**. Die stärkere **Personalisierung** und die **Automatisierung kreativer Prozesse** fördern **Innovation und Effizienz**.
- In der **IT** hilft KI bei der **Automatisierung** von **Routineaufgaben**, der **Optimierung** von **IT-Infrastrukturen** und der **Verbesserung** der **Cybersicherheit**, indem sie **Anomalien erkennt** und potenzielle Bedrohungen proaktiv adressiert.
- Der **Ranganstieg im Vertrieb (Electronic-/Mobile-Commerce)** zeigt, dass Unternehmen KI verstärkt nutzen, um Vertriebsprozesse zu personalisieren und eine **zielgruppengerechtere Ansprache** zu ermöglichen. Der Einsatz von z. B. generativer KI komplementiert hier bestehende Automatisierungen ohne KI.
- In der **Logistik** und im **Supply-Chain-Management** verbessert KI die **Reaktionsfähigkeit** auf **externe Schocks** wie Lieferengpässe und kann diese **Risiken** besser **beherrschbar** machen. Gleichzeitig werden Bestandsmanagement und Bestellprognosen durch KI weiter optimiert.
- Der **Rangrückgang in Category Management, Einkauf, Eigenmarken** sowie in **Finanzen und Controlling** geht nicht mit einem Bedeutungsverlust dieser Bereiche einher. Vielmehr weist der Abstieg in der Rangliste darauf hin, dass **andere Unternehmensbereiche** derzeit **stärker im Fokus** stehen. Dies kann auf eine einfachere Umsetzung von KI in diesen Bereichen zurückzuführen sein.
- Die **Unternehmensleitung** sowie **Strategie- und Unternehmensentwicklung** sind klassischerweise Unternehmensbereiche, die durch menschliche Expertise und Erfahrung geprägt sind. Eine steigende Planung und Umsetzung von KI in diesen Bereichen stützt die These, dass z. B. **Trendanalysen**, Bewertungen **komplexer Sachverhalte** und **Datenanalysen** zunehmend unter Einsatz von KI durchgeführt werden.

2 KI-EINSATZ

Durch die Verfügbarkeit von generativer KI haben sich die umgesetzten und geplanten Anwendungsfälle stark verändert

Welche konkreten Anwendungsfälle haben Sie bereits mit KI umgesetzt oder sind in Zukunft geplant?

in %

TOP 10 UMGESETZT			Rangveränderung zu 2023	TOP 10 GEPLANT			Rangveränderung zu 2023
Generierung von Artikeltexten	4,1	+9	↑	Auswertung von Kundenbewertungen auf Social Media	3,8	neu	↻
Auswertung von Kundenbewertungen auf Social Media	4,0	neu	↻	Allgemeine Absatzprognosen	3,8	+12	↑
Massenprüfung von Daten	3,9	+7	↑	Belegbearbeitung in der Buchhaltung	3,8	+19	↑
Smart Shelf zur Bestandsüberwachung	3,6	+1	↑	Generierung von Artikeltexten	3,5	+3	↑
Allgemeine Absatzprognosen	3,6	-1	↓	Trenderkennung von Kundenbedürfnissen	3,5	0	→
Administrative Tätigkeiten/ persönliche Assistenz	3,6	neu	↻	Personalisierte Angebote und Preise	3,5	0	→
Optimierung der Lagerflächen	3,4	+3	↑	Bestandsoptimierung mit Ereignisprognosen	3,5	-4	↓
Wegeoptimierte Kommissionierung	3,4	+16	↑	Automatisierung in der Sortimentsüberarbeitung	3,5	-6	↓
Cybersicherheit	3,4	0	→	Personalbedarfs- und Personaleinsatzplanung	3,2	+10	↑
Absatzprognosen für das Aktionsmanagement	3,3	0	→	Optimierung der Energieeffizienz	3,2	+5	↑

 Gestiegen
  Keine Veränderung
  Gesunken
  Neuzugang

2 KI-EINSATZ

TOP 10 NICHT GEPLANT		Rangveränderung zu 2023	
Kassenloser Supermarkt	7,3	0	→
Intelligente Theke	6,5	+1	↑
Predictive Baskets	5,5	-1	↓
Smarte In-Store-Navigation	4,8	0	→
Standort- und Filialnetzoptimierung	4,4	+4	↑
Vorhersage der Kundenabwanderungen	3,9	-2	↓
Transport-optimierung	3,6	+2	↑
Visuelle Produktsuche	3,4	+3	↑
Digital Signage für Personalisierung	3,4	0	→
Wegeoptimierte Kommissionierung	3,4	-1	↓

Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025



2 KI-EINSATZ

Effizienzsteigerung und schnelle Realisierung stehen im Fokus der umgesetzten Anwendungsfälle

Welche konkreten Anwendungsfälle haben Sie bereits mit KI umgesetzt?

in %

TOP 10 UMGESETZT		Rangveränderung zu 2023	
Generierung von Artikeltexten	4,1	+9	↑
Auswertung von Kundenbewertungen auf Social Media	4,0	neu	↻
Massenprüfung von Daten	3,9	+7	↑
Smart Shelf zur Bestandsüberwachung	3,6	+1	↑
Allgemeine Absatzprognosen	3,6	-1	↓
Administrative Tätigkeiten/persönliche Assistenz	3,6	neu	↻
Optimierung der Lagerflächen	3,4	+3	↑
Wegeoptimierte Kommissionierung	3,4	+16	↑
Cybersicherheit	3,4	0	→
Absatzprognosen für das Aktionsmanagement	3,3	0	→

 Gestiegen
  Keine Veränderung
  Gesunken
  Neuzugang

Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

- Die befragten Handelsunternehmen geben an, dass KI insbesondere bei der **Generierung von Artikeltexten** (4,1%), der **Auswertung von Kundenbewertungen auf Social Media** (4%), bei der **Massenprüfung von Daten** (3,9%), beim **Smart Shelf zur Bestandsüberwachung** (3,6%), bei **allgemeinen Absatzprognosen** (3,6%) oder bei **administrativen Tätigkeiten/persönlicher Assistenz** (3,6%) eingesetzt wird.
- Auffällig ist, dass sich unter den **ersten drei Plätzen** der Rangliste ein **Neuzugang** sowie **zwei Anwendungsfälle** befinden, die einen **Rangzuwachs von +9 und +7** Positionen verzeichnen können.

ZUSATZINFORMATION

- Überdurchschnittlich relevant für Unternehmen mit bis zu 50 Mio. Euro Nettoumsatz ist zudem die **Prüfung von Lieferantendaten**, die **Personalbedarfs- und Personaleinsatzplanung**, die **Auswertung von Kundenbewertungen** sowie die **Transportoptimierung**.
- Unternehmen mit über 1 Mrd. Euro Nettoumsatz nutzen überdurchschnittlich stark die **Klassifizierung von Produkt- und Warengruppen** sowie die **Bestandsoptimierung mit Ereignisprognosen**.

2 KI-EINSATZ

INTERPRETATION

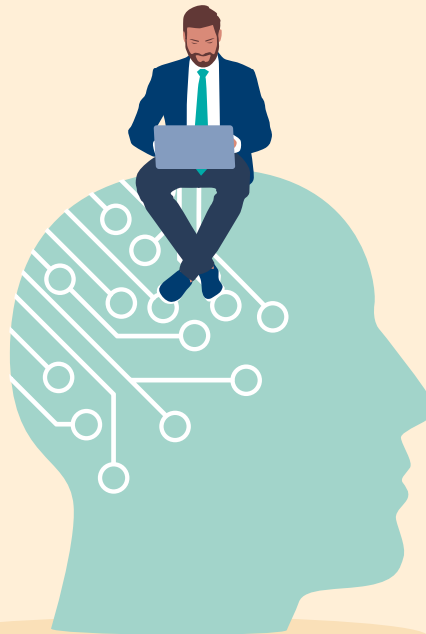
- Handelsunternehmen setzen KI vor allem als **isolierte Lösungen** in einer Vielzahl von Anwendungsfällen ein, selten über Prozessketten hinweg.

Die häufig umgesetzten Anwendungsfälle unterstützen drei verschiedene Ziele:

Beschleunigung:
Repetitive oder kreative
Prozesse werden
automatisiert.



Erkenntnisgewinn: Durch die
Analyse von häufig unstrukturierten
Daten wird neues Wissen generiert.



Ergebnisqualität: Planungen und
Prognosen werden genauer und
vermeiden Mehraufwand.

2 KI-EINSATZ

Kundenzentrierung und Prozessautomatisierung spielen eine führende Rolle in der Planung von KI-Projekten

Welche konkreten Anwendungsfälle haben Sie bereits mit KI geplant?

in %

TOP 10 GEPLANT		Rangveränderung zu 2023	
Auswertung von Kundenbewertungen auf Social Media	3,8	neu	
Allgemeine Absatzprognosen	3,8	+12	
Belegbearbeitung in der Buchhaltung	3,8	+19	
Generierung von Artikeltexten	3,5	+3	
Trenderkennung von Kundenbedürfnissen	3,5	0	
Personalisierte Angebote und Preise	3,5	0	
Bestandsoptimierung mit Ereignisprognosen	3,5	-4	
Automatisierung in der Sortimentsüberarbeitung	3,5	-6	
Personalbedarfs- und Personaleinsatzplanung	3,2	+10	
Optimierung der Energieeffizienz	3,2	+5	

Gestiegen
 Keine Veränderung
 Gesunken
 Neuzugang

- Bei den geplanten Anwendungsfällen stehen die **Auswertung von Kundenbewertungen auf Social Media** (3,8%), **allgemeine Absatzprognosen** (3,8%), **Belegbearbeitung in der Buchhaltung** (3,8%), **Generierung von Artikeltexten** (3,5%), die **Trenderkennung von Kundenbedürfnissen** (3,5%) und **personalisierte Angebote und Preise** (3,5%) im Fokus.
- Auch hier befinden sich unter den **ersten drei Plätzen** der Rangliste ein **Neuzugang** sowie **zwei Anwendungsfälle**, die einen **Rangzuwachs von +12 bzw. +19** Positionen verzeichnen.

ZUSATZINFORMATION

- In der Planung bei Unternehmen mit bis zu 50 Mio. Euro Nettoumsatz stehen zusätzlich die **Standort- und Filialnetzoptimierung**, die **Klassifizierung von Produkt- und Warengruppen** sowie die **Prüfung von Lieferantendaten** im Fokus.
- Für die Planung bei Unternehmen mit über 1 Mrd. Euro Nettoumsatz ist ebenfalls die **Prüfung von Lieferantendaten** sowie die **Transportoptimierung** von großer Relevanz.

Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

2 KI-EINSATZ

INTERPRETATION

- Neben **Beschleunigung**, **Erkenntnisgewinn** und **Ergebnisqualität** setzen die geplanten Lösungen auf **Kundenzentrierung**.
- Zunehmend relevanter wird dabei die durch generative KI ermöglichte **Automatisierung kreativer Prozesse**. Von einer **steigenden inhaltlichen Qualität** profitieren Use Cases wie die Auswertung von Kundenbewertungen, die Trenderkennung von Kundenbedürfnissen und die Generierung von Artikeltexten.
- Zudem begünstigt die **Einbindung von KI-Funktionen** durch die Hersteller in bereits etablierte **IT-Systeme** die **Verbreitung** von künstlicher Intelligenz in **repetitiven Prozessen** und Tätigkeiten, wie der Personaleinsatzplanung oder der Belegbearbeitung.
- Allerdings **braucht es Zeit**, bis diese Funktionen in Unternehmen effektiv genutzt werden, da etablierte, komplexe Unternehmenssoftware (z. B. SAP) nicht immer auf dem neuesten Stand ist. Neue Features müssen durch die Softwareanbieter erst implementiert, im Unternehmen eingeführt, durch den Fachbereich entdeckt und durch den KI-Algorithmus erlernt werden.



2 KI-EINSATZ

Am seltensten geplant werden komplexe KI-Anwendungsfälle, wie kassenlose Supermärkte oder intelligente Theken

Welche konkreten Anwendungsfälle sind nicht geplant?

in %

TOP 10 NICHT GEPLANT		Rangveränderung zu 2023	
Kassenloser Supermarkt	7,3	0	➡
Intelligente Theke	6,5	+1	⬆
Predictive Baskets	5,5	-1	⬇
Smarte In-Store-Navigation	4,8	0	➡
Standort- und Filialnetzoptimierung	4,4	+4	⬆
Vorhersage der Kundenabwanderungen	3,9	-2	⬇
Transport-optimierung	3,6	+2	⬆
Visuelle Produktsuche	3,4	+3	⬆
Digital Signage für Personalisierung	3,4	0	➡
Wegeoptimierte Kommissionierung	3,4	-1	⬇

⬆ Gestiegen ➡ Keine Veränderung ⬇ Gesunken ↻ Neuzugang

- Der **kassenlose Supermarkt** (7,3%), die **intelligente Theke** (6,5%) oder die **Predictive Baskets** (5,5%) sind Anwendungsfälle, die von den befragten Unternehmen am häufigsten **nicht geplant** werden.
- Es ist erkennbar, dass sich die **Rangordnung** im Vergleich zu 2023 **kaum verändert** hat und nicht geplante Anwendungsfälle damit weitgehend stabil bleiben.

ZUSATZINFORMATION

- Nicht geplant bei Unternehmen mit bis zu 50 Mio. Euro Nettoumsatz sind die **Optimierung der Lagerflächen** und **Bestands-optimierung mit Ereignisprognosen**.
- Nicht geplant bei Unternehmen mit über 1 Mrd. Euro Nettoumsatz sind die **Optimierung der Lagerflächen** sowie **Cross-/Up-Selling Initiativen** und dem **Einsatz von Chatbots**.

Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

2 KI-EINSATZ

INTERPRETATION

- **Kosten- und zeitintensive Anwendungsfälle** wie der kassenlose Supermarkt, die intelligente Theke oder Predictive Baskets sind unabhängig von der Unternehmensgröße weiterhin **selten geplant und nur in Ausnahmen umgesetzt**. Gründe sind sicherlich die damit einhergehende größere Komplexität in der Umsetzung, z. B. aufgrund unterschiedlicher Filialgrößen und -layouts sowie die sehr hohen Kosten für den Roll-out dieser Technologien in Filialnetzwerken.
- Unternehmen **konzentrieren** sich nach wie vor eher auf KI-Anwendungen mit **schnell sichtbaren Ergebnissen** in der Zentrale, wo sich Investitionen schneller rechnen als in einem umfangreichen Filialnetz.
- Hohe Investitionen in die Verkaufsstätten werden aufgrund von **Budget- und Ressourcenbeschränkungen** weiterhin vermieden.
- **Herausforderungen** in den **Lieferketten** durch externe Schocks stehen aktuell **stärker im Fokus** und verdrängen klassische Prozessoptimierungen wie die wegeoptimierte Kommissionierung oder die Transportoptimierung, die in vielen Fällen bereits umgesetzt sind.



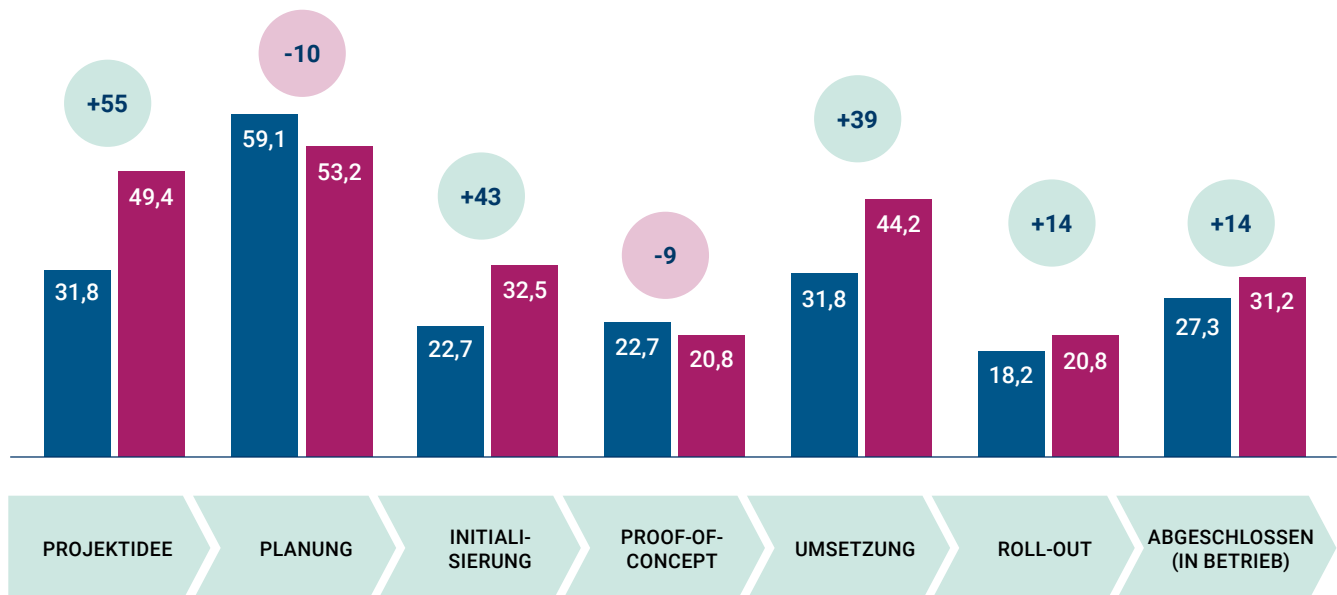
KI-PROJEKTE

Die meisten KI-Projekte der befragten Handelsunternehmen befinden sich noch in der Planung, jedoch erreichen zunehmend viele Projekte die Umsetzung

In welchem Stadium befinden sich Ihre KI-Projekte?

in %, Mehrfachnennung möglich

■ 2023 ■ 2025



Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

3 KI-PROJEKTE

- **49,4%** der KI-Projekte befinden sich noch im Anfangsstadium und existieren als **Projektidee**. Dabei wurde im Vergleich zu 2023 ein Zuwachs von 55% erreicht.
- **53,2%** der befragten Unternehmen geben an, dass ihre KI-Projekte bereits in der **Planung** sind. Dies entspricht einem Rückgang um 10% seit 2023.
- **32,5%** befinden sich im Stadium der **Initialisierung** und konnten somit im Vergleich zu 2023 einen Zuwachs von 43% verzeichnen.
- **20,8%** der KI-Projekte befinden sich im Stadium **Proof-of-Concept**, **44,2%** in der **Umsetzung** und **20,8%** im Stadium **Roll-out**.
- Der Anteil von KI-Projekten in der **Umsetzung** konnte seit 2023 einen **Zuwachs** von **39%** erzielen, wohingegen die Anzahl von Projekten im Proof-of-Concept leicht rückläufig ist (-9%).
- **31,2%** der Unternehmen haben KI-Projekte **bereits abgeschlossen** und die Lösungen in Betrieb genommen (+14%).

INTERPRETATION

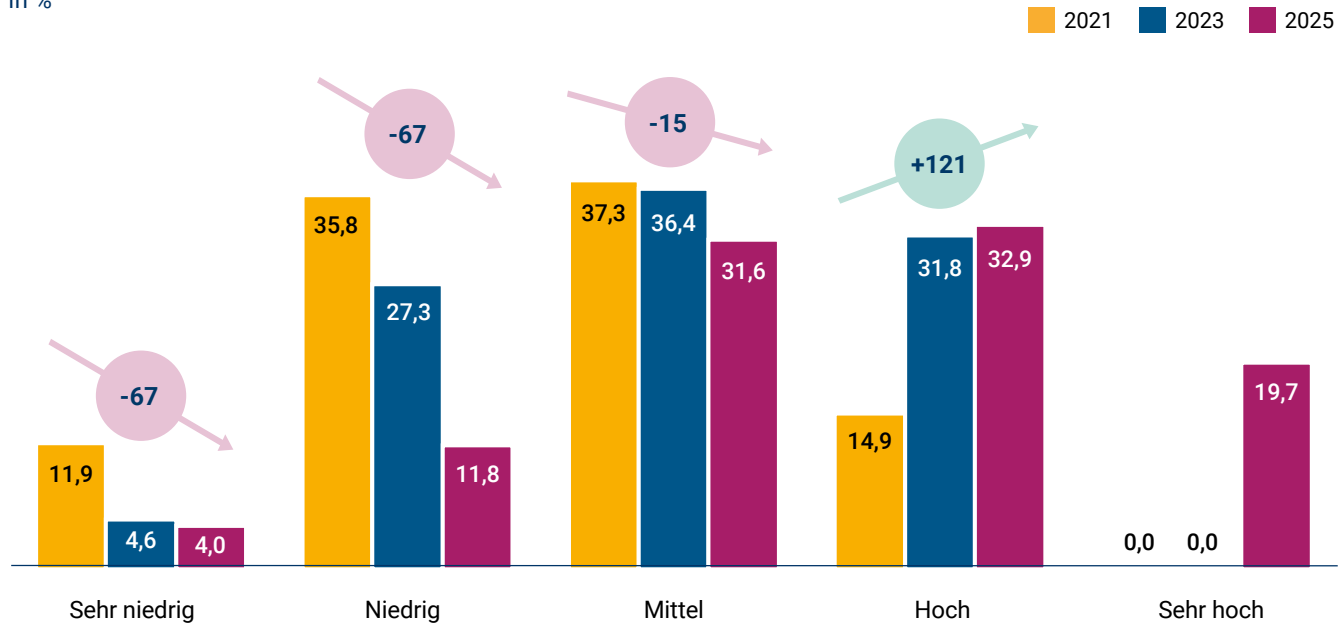
- Die wachsende Anzahl von KI-Projekten unterstreicht den **Bedeutungsgewinn** von KI im Jahr 2025.
- Die größten Anteile aktueller KI-Projekte entfallen auf die Phasen der Projektidee, Planung und Umsetzung. Dies macht deutlich, dass Unternehmen KI-Projekte nicht nur identifizieren, sondern die **Brainstorming-Phase verlassen** und ihre Projekte von der Initialisierung zur **Umsetzung** bringen.
- Leichte Rückgänge in der Planung und beim Proof-of-Concept deuten auf eine **schnellere Verwirklichung** der Projekte in Richtung Umsetzung und Roll-out hin.
- Eine leichte positive Entwicklung ist auch bei Projekten in den Stadien Roll-out und Abgeschlossen zu erkennen, was den **erfolgreichen Projektabschluss** und die **produktive Nutzung** von ersten KI-Anwendungen untermauert.

3 KI-PROJEKTE

Für die meisten Unternehmen haben KI-Projekte einen hohen Stellenwert, ebenfalls nehmen Projekte mit einem sehr hohen Stellenwert deutlich zu

Welchen Stellenwert haben KI-Projekte in Ihrem Unternehmen?

in %



Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

- Für **31,6%** der Handelsunternehmen haben **KI-Projekte** einen **mittleren Stellenwert**.
- Dagegen sehen nur noch **11,8%** der Unternehmen die Bedeutung von KI-Projekten als **niedrig**, was ein **Rückgang von -67%** seit **2021** darstellt. Die Zahl der Unternehmen, die die Bedeutung von KI-Projekten als **sehr niedrig** einstufen, ist sogar auf **4%** gesunken.
- Der Anteil der Unternehmen, bei denen KI-Projekte einen **hohen Stellenwert** haben, hat sich jedoch seit **2021** um **+121%** erhöht und erreicht ein Hoch von insgesamt **32,9%**.
- Einen **sehr hohen Stellenwert** der KI-Projekte geben **19,7%** der befragten Unternehmen an. In den vergangenen Jahren wurde von keinem Unternehmen dieser Stellenwert angegeben.

3 KI-PROJEKTE

ZUSATZINFORMATION

- Die meisten Unternehmen mit einem **Nettoumsatz bis zu 50 Mio. Euro** sehen eher einen **mittleren Stellenwert (45%)** bei KI-Projekten.
- Unternehmen mit einem Nettoumsatz **über 50 Mio. Euro bis zu 1 Mrd. Euro** ordnen KI-Projekte zu **52,9%** einen **hohen Stellenwert** zu.
- Unternehmen mit einem Nettoumsatz **über 1 Mrd. Euro** ordnen KI-Projekten zu **34,2%** einen **hohen** und zu **26,3%** einen **sehr hohen Stellenwert** zu.

INTERPRETATION

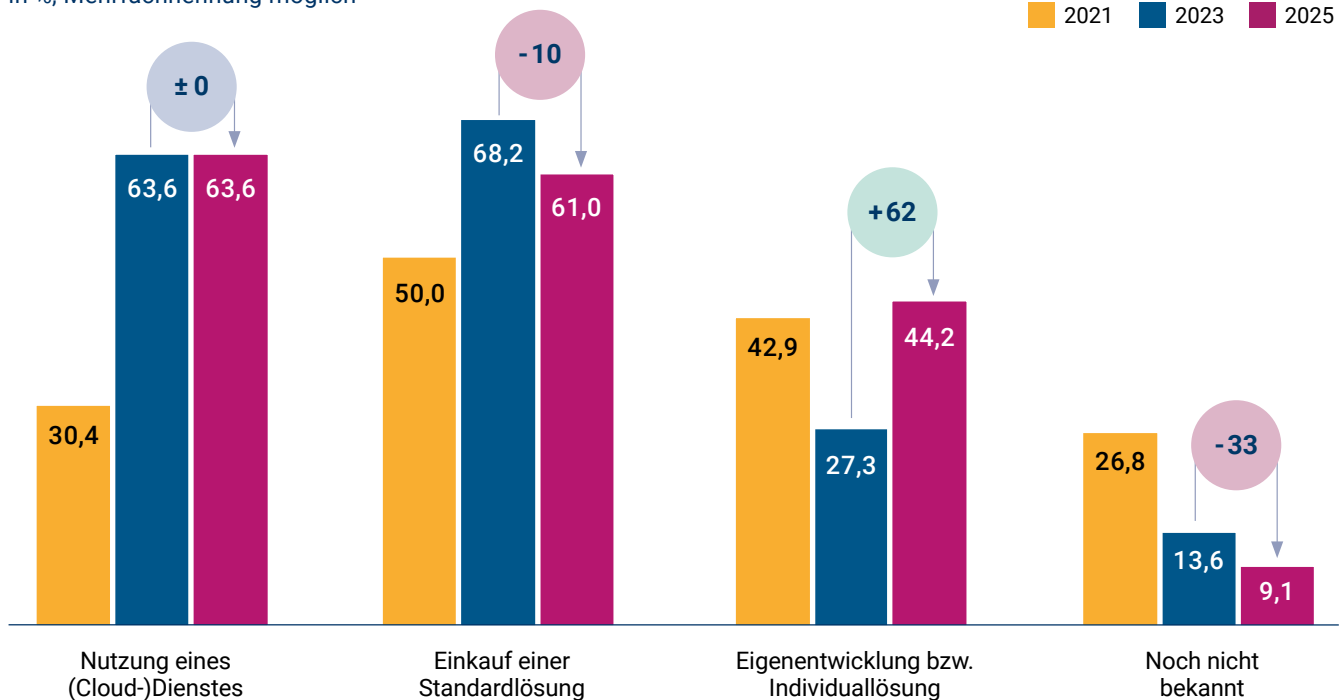
- Die Statistik verzeichnet eine ganz klare Verschiebung weg von einer geringen Bedeutung hin zu einem hohen bis sehr hohem Stellenwert von KI. Während dieser Trend bereits zwischen 2021 und 2023 erkennbar war, hat sich diese Entwicklung nun signifikant durch einen erstmaligen **Sprung der sehr hohen Bedeutung** und klaren Reduktion des niedrigen Stellenwerts manifestiert. **KI etabliert sich zunehmend** im Handel.
- Mehr als **80%** der Unternehmen messen KI-Projekten mindestens einen mittleren Stellenwert bei. Mögliche Gründe dafür sind die vereinfachte Identifikation von **Anwendungsfällen** sowie eine gestiegene KI-Expertise und **Akzeptanz**.
- Auch ein **leichterer Zugang** zu Tools und Technologien über **Cloud-Dienstleister** könnte diesen Trend bestärken.
- Zudem stellt **generative KI** einen bedeutenden Multiplikator dar. Unternehmen folgen der technologischen Entwicklung und nutzen generative KI im Arbeitsalltag. Der daraus resultierende Nutzen untermauert den wachsenden Stellenwert und fördert ein zunehmendes Bewusstsein für KI.
- **Größere Unternehmen** schreiben KI-Projekten den höchsten Stellenwert zu. Mögliche Gründe sind auch hier die größere Verfügbarkeit von Ressourcen, fortschrittlicher Technologie sowie spezialisierten Fachkräften. Die stärkere Priorisierung von KI-Projekten könnte darauf abzielen, **Wettbewerbsvorteile zu sichern** und **Marktpositionen** auszubauen.

3 KI-PROJEKTE

Der Großteil der Unternehmen nutzt für die Umsetzung ihrer KI-Projekte (Cloud-)Dienste oder kauft eine Standardlösung

Wie haben oder wollen Sie Ihre KI-Projekte umsetzen?

in %, Mehrfachnennung möglich



Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

- **63,6%** der Unternehmen geben an, dass sie einen **(Cloud-)Dienst** bei der Umsetzung von KI-Projekten nutzen. Im Vergleich zu 2023 eine gleichbleibende Entwicklung.
- Dagegen hat sich die Zahl der Unternehmen, die auf den **Einkauf einer Standardlösung** setzen, von 68,2% im Jahr 2023 auf **61%** im Jahr 2025 **leicht reduziert**, während die **Entwicklung eigener Lösungen oder Individuallösungen** von 27,3% auf **44,2% erneut angestiegen** ist. Dies entspricht annähernd dem Niveau von 2021.
- Der Anteil der Unternehmen, die **noch nicht wissen**, wie sie ihre KI-Projekte umsetzen, geht stetig zurück und sinkt auf **9,1%**.

3 KI-PROJEKTE

ZUSATZINFORMATION

- Von Unternehmen mit einem **Nettoumsatz bis zu 50 Mio. Euro** wird die Nutzung eines **(Cloud-)Dienstes (65%)** und der **Einkauf einer Standardlösung (60%)** präferiert.
- Auf die **Eigenentwicklung bzw. Individuallösung** greifen eher Unternehmen **mit über 50 Mio. Euro bis zu 1 Mrd. Euro (57,1%)** Nettoumsatz oder Unternehmen **über 1 Mrd. Euro** Nettoumsatz **(54,1%)** zurück.
- Vor allem **mittlere** und **große Unternehmen** haben die **Umsetzung noch nicht definiert (ca. 11%)**, wohingegen kleinere Unternehmen ihre Entscheidung zunehmend getroffen haben.

INTERPRETATION

- Trotz des erneuten Anstiegs des Einsatzes **eigener KI-** bzw. **Individuallösungen** stellt diese Umsetzungsmöglichkeit die am wenigsten genutzte Variante dar. Als mögliche Gründe können die höheren Aufwände in den Dimensionen **Zeit, Ressourcen** und **Expertise** genannt werden, die insbesondere für kleine Unternehmen oft eine zu große Hürde darstellen.
- Dass es dennoch ein Wachstum im Bereich Eigenentwicklungen gibt, kann mit der Verbreitung von großen **KI-Modellen** (von OpenAI, Meta, Google, etc.) sowie deren **Einbindung über APIs** zusammenhängen, die auch die Umsetzung von Use Cases ermöglicht die nicht in Standardlösungen abgebildet sind.
- Die bevorzugten **Cloud-Dienste** oder **Standardlösungen** ermöglichen eine **schnellere** und **kosteneffizientere Umsetzung** der KI-Projekte bei gleichzeitigem Zugriff auf **externe Expertise**.
- Herausforderungen stellen die oft **komplexeren Systemlandschaften** mit zahlreichen Schnittstellen und Umssystemen der mittleren und großen Unternehmen dar. Die **beschränkte Passgenauigkeit von Standardlösungen** ist hier gegen die **ressourcenintensive Individuallösung** abzuwägen, weshalb Entscheidungsprozesse länger dauern.

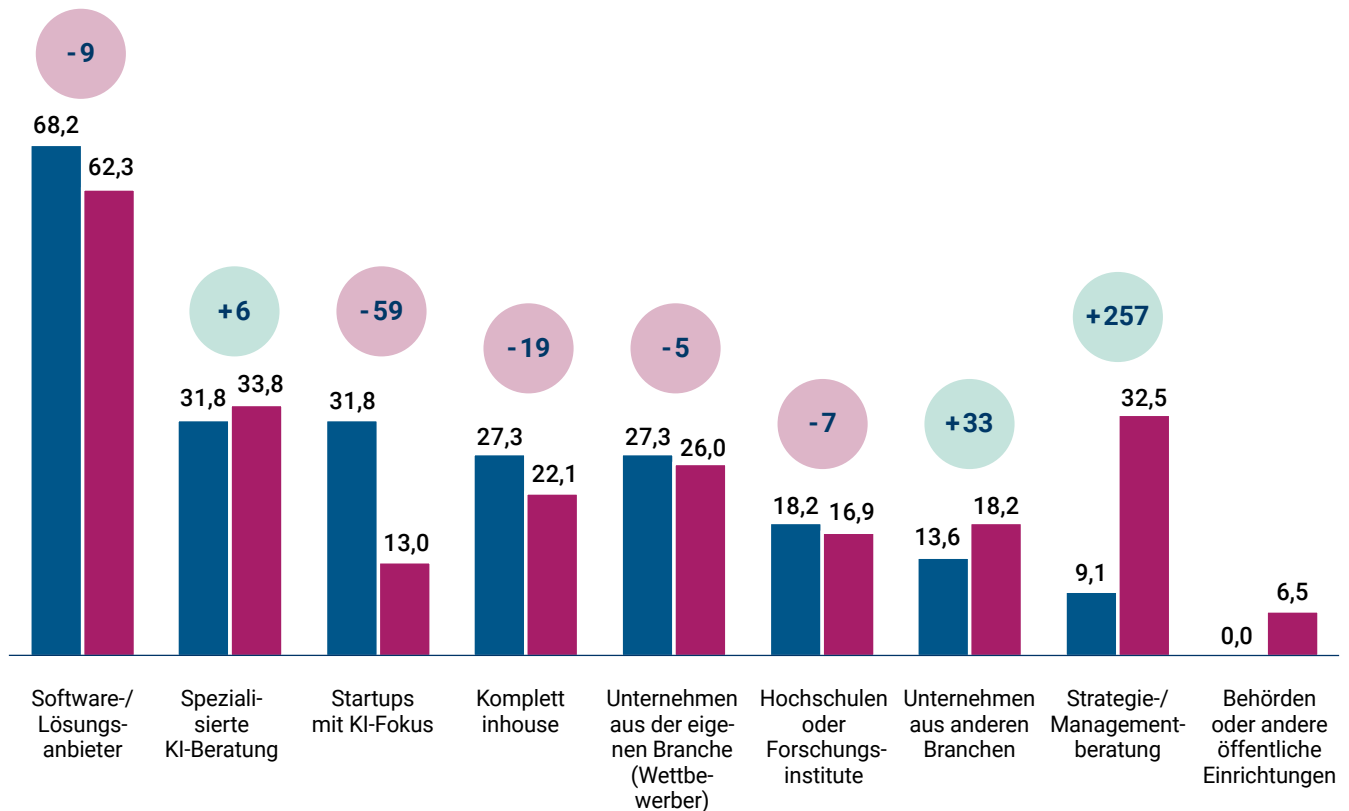
3 KI-PROJEKTE

Der Großteil der Unternehmen wird bei der Umsetzung von KI-Projekten durch einen Software- oder Lösungsanbieter unterstützt

Welche externen Kompetenzpartner nutzen Sie für die Umsetzung von KI-Projekten oder werden KI-Projekte komplett intern umgesetzt?

in %, Mehrfachnennung möglich

■ 2023 ■ 2025



Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

3 KI-PROJEKTE

- Die Zahl der Unternehmen, die bei ihren KI-Projekten durch einen **Software- und Lösungsanbieter** unterstützt werden, ist von 68,2% auf **62,3%** im Vergleich zu 2023 erneut leicht zurückgegangen.
- Ebenfalls zurückgegangen mit -19% ist die komplette Umsetzung der KI-Projekte durch **Inhouse-Abteilungen (22,1%)**.
- Der Anteil der Unternehmen, die ihre KI-Projekte mit **Startups mit KI-Fokus** umsetzen, ist von 31,8% auf **13%** im Vergleich zu 2023 **deutlich gesunken**.
- Dem gegenüber ist die Nutzung von **Strategie- & Managementberatungen (+257%)** **signifikant gestiegen**.
- Ebenfalls angestiegen ist die Kooperation mit **Unternehmen aus anderen Branchen (18,2%)**.
- Auf ungefähr gleichem Niveau wie 2023 liegt die Partnerschaft mit **spezialisierten KI-Beratungsunternehmen (33,8%)**, **Unternehmen aus der eigenen Branche (26%)**, sowie **Hochschulen oder Forschungsinstitute (16,9%)**.
- Der Anteil der Unternehmen, die **Behörden oder andere öffentliche Einrichtungen** nutzen, liegt auf einem niedrigen Niveau (**6,5%**).

INTERPRETATION

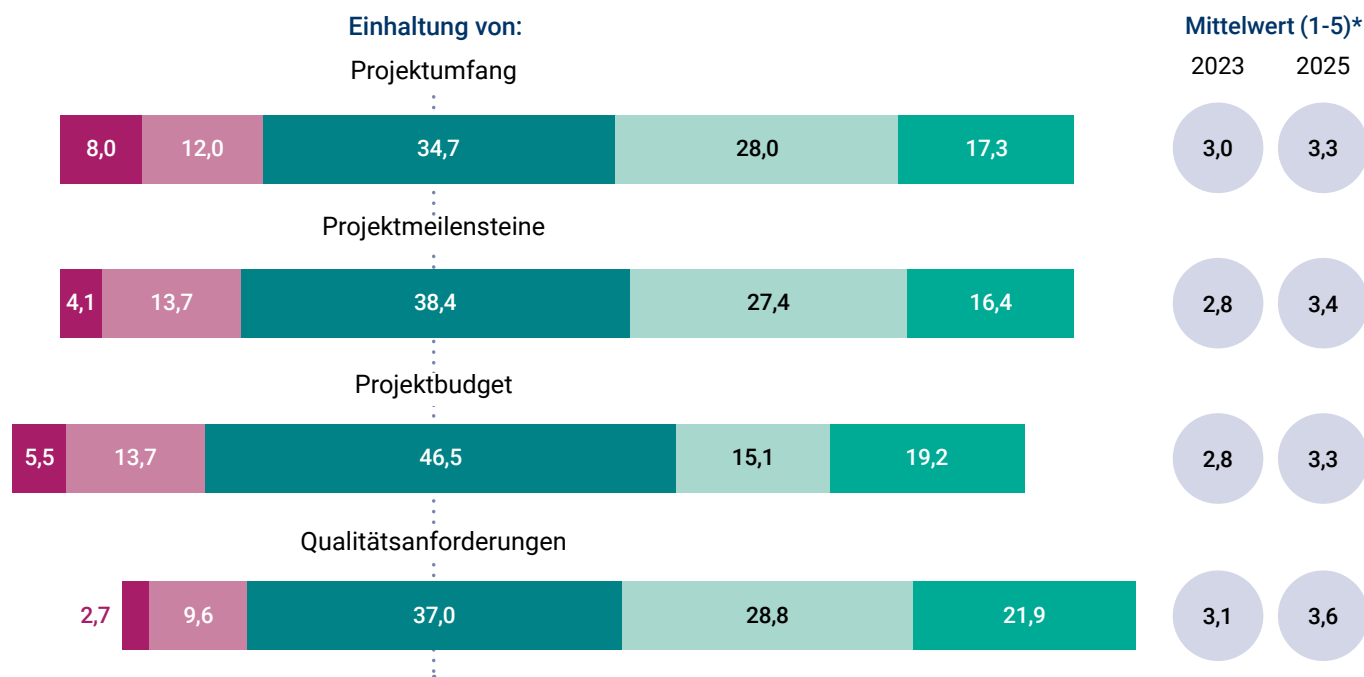
- Um **KI-Projekte schneller umzusetzen** und ihre **eigenen Kompetenzen zu erweitern**, setzen Handelsunternehmen weiterhin auf die Unterstützung durch **externe Kompetenzpartner aus diversen Bereichen**.
- Die am stärksten vertretene Partnerschaft mit **Software- und Lösungsanbietern** lässt sich auf eine **kosteneffiziente Implementierung** und den **ressourcenschonenden laufenden Betrieb** zurückführen. Der leichte Rückgang könnte dabei auf einen Zusammenhang mit dem rückläufigen Einkauf von Standardlösungen bzw. der **Zunahme von Eigenentwicklungen** hinweisen (Frage 11). Letztere bedürfen weniger Unterstützung von externen Softwareanbietern.
- Nachdem Unternehmen erste einfache KI-Use Cases erfolgreich umgesetzt haben, trauen sich diese zunehmend an **komplexere KI-Projekte** heran. Davon profitieren die **Strategie- und Managementberatungen** sowie **spezialisierte KI-Beratungen**. Diese werden bei komplexeren Projekten wie einer Eigenentwicklung hinzugezogen und liefern Erfolgsfaktoren wie professionelles Projektmanagement und KI-Expertise.
- Eine Zunahme in der Kooperation mit **Unternehmen aus anderen Branchen** könnte auf die Verbreitung von **KI-Communities** zurückzuführen sein, in der sich Führungskräfte und Fachexperten unternehmens- und branchenübergreifend zu KI austauschen.

3 KI-PROJEKTE

Im Vergleich zur letzten Studie lässt sich eine positive Entwicklung in der Zielerreichung aller Kriterien verzeichnen

Wie würden Sie die Zielerreichung Ihrer KI-Projekte, egal ob abgeschlossen oder laufend, entlang der folgenden Kriterien beurteilen?

in %



Deutlich schlechter als geplant
 Schlechter als geplant
 Entspricht der Planung
 Besser als geplant
 Deutlich besser als geplant

* Angegeben sind die Mittelwerte auf einer Skala von 1 (Deutlich schlechter als geplant) bis 5 (Deutlich besser als geplant)

Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

3 KI-PROJEKTE

- In Bezug auf die Zielerreichung geben 80% oder mehr an, der **Planung zu entsprechen, besser als geplant** oder **deutlich besser als geplant** ihre Ziele erreicht zu haben. Dies betrifft den **Projektumfang (80%)**, die **Projektmeilensteine (82,2%)**, das **Projektbudget (80,8%)** und die **Qualitätsanforderungen (87,7%)**.
- Den höchsten Mittelwert erreicht die **Einhaltung von Qualitätsanforderungen** mit **3,6**. Dabei geben mehr als **50%** der Unternehmen an, das die Qualitätsanforderungen **besser oder deutlich besser als geplant** eingehalten wurden und nur **12,3%** verzeichnen **schlechter** oder **deutlich schlechter** eingehaltene Anforderungen.
- Gleichzeitig geben ca. 20% der befragten Unternehmen weiterhin an, dass die **Einhaltung des Projektumfangs (20%)**, der **Projektmeilensteine (17,8%)** oder des **Projektbudgets (19,2%) schlechter oder deutlich schlechter als geplant ist**.

ZUSATZINFORMATION

- Im Vergleich zur letzten Studie ist erkennbar, dass sich Projekte, die zuvor als „Entspricht der Planung“ eingestuft wurden, zunehmend in **Richtung „besser“** und **„deutlich besser als geplant“** verschieben.
- Werden die Kategorien **„deutlich schlechter“** und **„schlechter als geplant“** zusammengefasst und mit den Ergebnissen der Studie aus dem Jahr 2023 verglichen, zeigt sich ein **Rückgang** und damit eine Verbesserung in fast allen Bereichen von bis zu **-12 Prozentpunkten**. Die einzige Ausnahme bildet die Einhaltung des **Projektumfangs**, wo es sich **in beide Extreme entwickelt** hat, d.h. sich der Anteil „entspricht der Planung“ verkleinert hat.
- Wird das gleiche Vorgehen auf die Kategorien **„besser“** und **„deutlich besser als geplant“** angewandt, zeigt sich ein deutlicher Anstieg von **23 bis 30 Prozentpunkten**, abhängig von der jeweiligen Kategorie.

INTERPRETATION

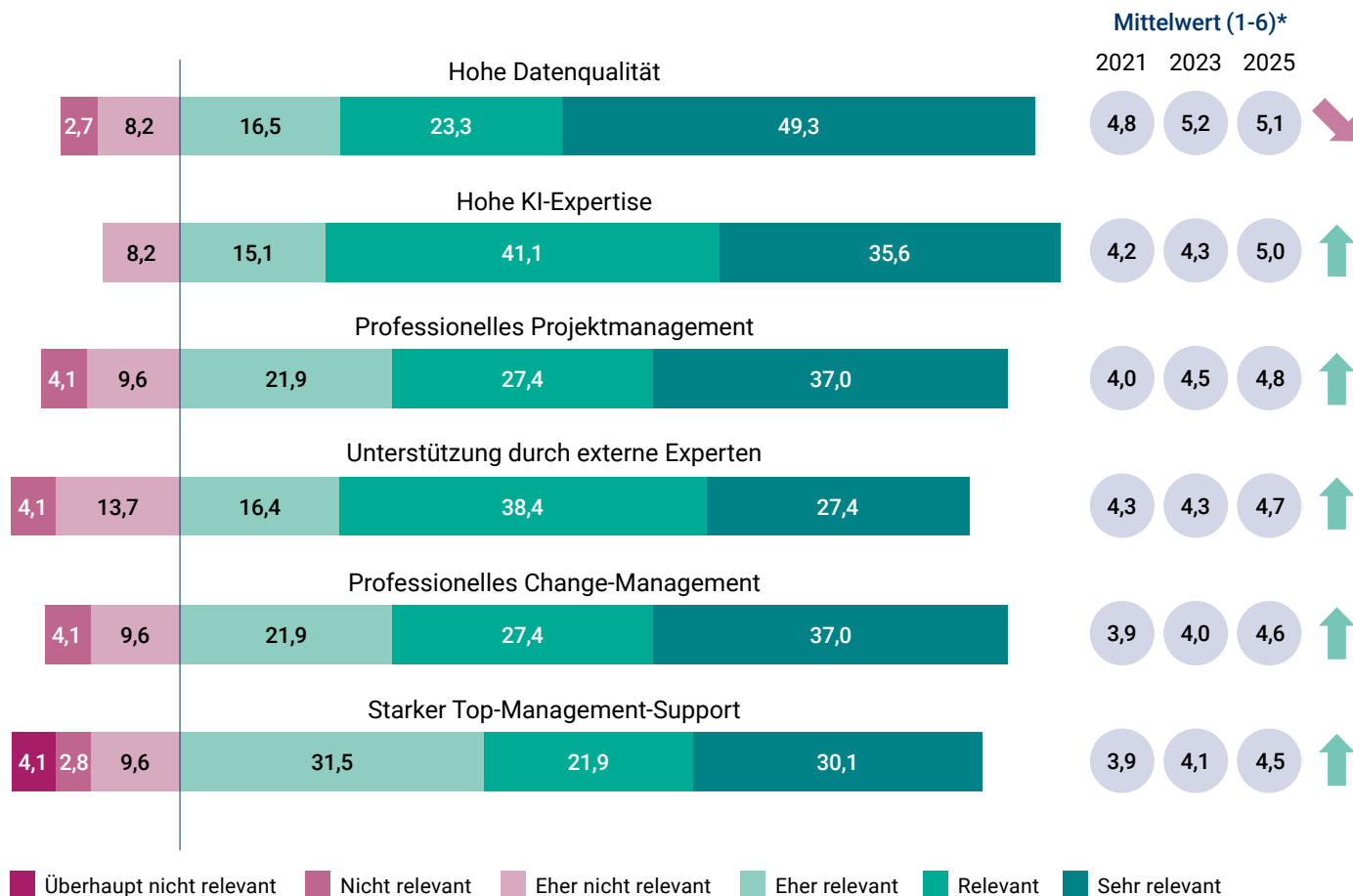
- Insgesamt schneiden **alle vier Bereiche im Mittel positiv** ab, was besonders auf eine Verbesserung der jeweils äußeren Werte auf der Bewertungsskala zurückzuführen ist. Daraus lässt sich eine zunehmende **Professionalisierung des Projektmanagement** ableiten. Wesentliche Treiber dabei können sowohl **Lerneffekte** aus vorherigen Projekten als auch die verstärkte Nutzung von **Strategie- und Managementberatungen** sein. Gleichzeitig lässt sich daraus auf eine eher **konservative Planung** schließen.
- Insbesondere die Einhaltung der Projektmeilensteine wird im Vergleich zu 2023 auffallend besser erreicht. Dies könnte auf eine Verfeinerung der **KI-spezifischen Planungsprozesse** und Verbesserung der methodischen Umsetzung zurückzuführen sein.
- Strengere gesetzliche **Vorgaben** sowie wachsende Anforderungen an die **Datenqualität** als KI-Grundlage führen dazu, dass die Einhaltung von Qualitätsanforderungen stärker in den Fokus rückt. Dabei scheinen die Erwartungen an die **Leistungsfähigkeit von KI** weiterhin eher zurückhaltend gesteckt zu sein.
- Die zunehmend als „deutlich schlechter“ und „schlechter als geplant“ bewertete Einhaltung des Projektumfangs könnte zudem auf eine Zunahme der **Komplexität der Projekte** hinweisen, welche beispielsweise mit einem schwieriger abschätzbaren **Funktionsumfang** oder zunehmenden **Systemanforderungen** einhergeht.

3 KI-PROJEKTE

Neben einer hohen Datenqualität werden zunehmend weitere Faktoren relevant für den Projekterfolg

Wie relevant sind bzw. waren folgende Faktoren für den Projekterfolg in Ihren KI-Projekten?

in %



* Angegeben sind die Mittelwerte auf einer Skala von 1 (Überhaupt nicht relevant) bis 6 (Sehr relevant)

Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

3 KI-PROJEKTE

- Die erfolgreiche Durchführung von KI-Projekten hängt von verschiedenen Faktoren ab.
- **89,1%** der Unternehmen geben an, dass eine **hohe Datenqualität** ein eher relevanter, relevanter oder sehr relevanter Erfolgsfaktor ist, was im Mittel zum höchsten Wert von **5,1** führt.
- Dicht dahinter liegt die **hohe KI-Expertise** mit einem Mittelwert von **5,0**. Die starke Entwicklung zu 2023 spiegelt sich dabei in den Antworten von **91,8%** der Unternehmen wider, die diesen Faktor als eher relevant bis sehr relevant bewerten.
- Die Begleitung der KI-Projekte durch ein **professionelles Projektmanagement (4,8)**, **externe Experten (4,7)**, ein **professionelles Change-Management (4,6)** und ein starker **Support** durch das **Top-Management (4,5)** haben ebenfalls an Bedeutung gewonnen.

ZUSATZINFORMATION

- Dabei ist im Vergleich zur letzten Studie erkennbar, dass sich **Erfolgskriterien**, die zuvor als „überhaupt nicht relevant“ bis „eher nicht relevant“ eingestuft wurden, deutlich in **Richtung „eher relevant“ bis „sehr relevant“ verschoben** haben.
- **Professionelles Projektmanagement, Unterstützung durch externe Experten und starker Top-Management Support** haben im positiven Bereich zwischen **5,4 bis 7,3 Prozentpunkte** dazu gewonnen.
- Die **hohe KI-Expertise** hat **15,6 Prozentpunkte** dazu gewonnen und das **professionelle Change-Management** ist mit einem Relevanzanstieg um **24,3 Prozentpunkte** Spitzenreiter.
- Lediglich die **hohe Datenqualität** hat sich mit einem Relevanzverlust um **6,2 Prozentpunkte verschlechtert, bleibt** aber der wichtigste **Erfolgsfaktor**.

INTERPRETATION

- In Summe zeigt sich, dass neben einer hohen Datenqualität auch zunehmend weitere Faktoren einen großen Einfluss auf den Erfolg von KI-Projekten haben.
- Trotzdem bildet die **Datenqualität** weiterhin das **Fundament** für eine erfolgreiche Anwendung von Künstlicher Intelligenz, da falsche oder unvollständige Daten einen signifikanten Einfluss auf die Qualität und Aussagekraft der Analyse nehmen. Der minimale Rückgang im Mittelwert könnte dabei auf bereits erfolgreich umgesetzte Maßnahmen zur **Datenqualitätssicherung** sowie den stärkeren Fokus auf weitere Erfolgsfaktoren zurückzuführen sein.
- Die **Komplexität** der KI-Projekte wächst weg von kleinen, abgegrenzten Use Cases hin zu komplexen, integrativen Use Cases. Zudem steigt die schiere **Anzahl** durchgeführter KI-Projekte sowie der Fortschritt der Projekte raus aus der Planung und dem Proof-of-Concept hin zu **Umsetzung und Projektabschluss**.
- Andererseits steigen die **Individuallösungen**, womit der Bedarf an **KI-Expertise, professionellem Projektmanagement und Change-Management** wächst – Faktoren, die zunehmend als Herausforderung wahrgenommen werden. Erleichterung verschaffen insbesondere bei einem großem Projektumfang oder mangelnder Erfahrung **externe Experten**.

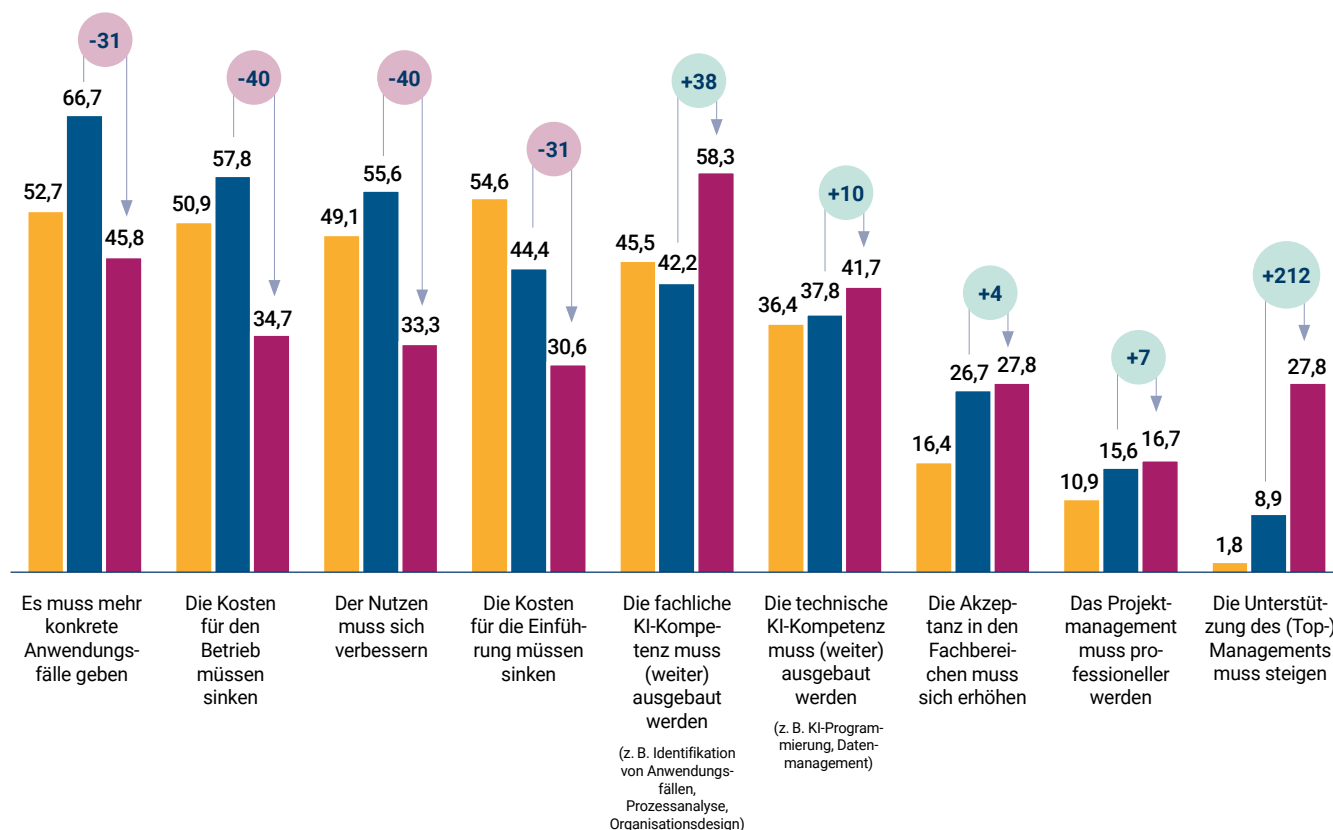
3 KI-PROJEKTE

Handelsunternehmen sehen die fachliche Kompetenz im Unternehmen als größtes Hemmnis für die Durchführung von KI-Projekten

Was muss sich aus Ihrer Sicht ändern, damit Sie in Ihrem Unternehmen (mehr) KI-Projekte durchführen?

in %

2021 2023 2025



Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

3 KI-PROJEKTE

- Um eine (vermehrte) Durchführung von KI-Projekten zu erzielen, ist der (weitere) Ausbau der **fachlichen KI-Kompetenz (58,3%)** als auch der **technischen KI-Kompetenz (41,7%)** im Unternehmen besonders relevant. In beiden Fällen bildet dies eine zunehmende Bedeutung im Vergleich zu 2023.
- Des Weiteren ist das Vorhandensein von **mehr konkreten Anwendungsfällen** wesentlich, wenn auch klar rückläufig (**45,8%**).
- Ebenfalls abnehmend, aber für jeweils ca. ein Drittel der Unternehmen weiterhin wichtig, sind **sinkende Kosten für den Betrieb (34,7%)** und sinkende **Kosten für die Einführung (30,6%)** von KI. Die gleiche Entwicklung lässt sich für Hemmnisse im Zusammenhang mit einem zu **geringen Nutzen** der KI feststellen (**33,3%**).
- Demgegenüber verzeichnet die **fehlende Unterstützung des (Top-)Managements (27,8%** gegenüber 8,9% im Jahr 2023) einen klaren Bedeutungszuwachs.
- Eine zu geringe **Akzeptanz in den Fachbereichen (27,8%)** sowie die Notwendigkeit einer stärkeren **Professionalisierung des Projektmanagements (16,7%)** weisen erneut eine leichte Zunahme in ihrer Bedeutung auf.

INTERPRETATION

- Die **bisherigen vier größten Hindernisse** weisen alle eine **rückläufige Entwicklung** auf, was auf eine Weiterentwicklung in der Anwendung von KI hinweist. **Anwendungsfälle** sind inzwischen **vorhanden** und werden zunehmend von Unternehmen erkannt. Zudem sind die **Kosten** durch die rasante technologische Entwicklung, die leichtere Zugänglichkeit und größere Verfügbarkeit **gesunken**. Der **Fokus** liegt nun nicht mehr ausschließlich auf der Identifikation von Möglichkeiten, sondern vor allem auf der gezielten **praktischen Anwendung von KI**.
- Damit einher geht ein wachsendes **Bedürfnis** nach **fachlicher** und **technischer Kompetenz** der Mitarbeitenden im Umgang mit KI. KI-Expertise und das Schaffen eines KI-Bewusstseins sind notwendig, um auch komplexere und fortgeschrittenere KI-Projekte zu realisieren.
- Ebenfalls angetrieben durch eine zunehmende **Relevanz und Komplexität** der KI-Projekte ist der Bedeutungsanstieg der **Unterstützung des Top-Managements**. Zum einen bedarf es einer gesteuerten **KI-Strategie** und zum anderen ist die aktive Vorbildrolle des Managements entscheidend, um Veränderungen top-down vorzuleben bzw. in die Organisation zu tragen.
- Klar erkennbar ist zudem die **Parallelität** zwischen den identifizierten **Hemmnissen** und den **Erfolgsfaktoren**. Durch die identifizierte, zunehmende Relevanz von z. B. einer hohen KI-Expertise für den Projekterfolg wird ihr Nichtvorhandensein zum Hemmnis und muss verstärkt gefördert werden.
- Der Aufbau von fachlicher und technischer Kompetenz zahlt damit auf die **KI-Expertise** ein, während der Bedarf für professionelle Unterstützung im **Change-Management** auf die mangelnde Akzeptanz in den Fachbereichen und die fehlende Unterstützung des Top-Managements hinweist.

KI-REIFEGRADMODELL

Mit dem **KI-Reifegradmodell** hat Safaric Consulting ein strukturiertes **Bewertungsinstrument** entwickelt, das den aktuellen **KI-Reifegrad** eines Unternehmens nachvollziehbar beurteilt. Es berücksichtigt KI-spezifische Dimensionen, um den **Status quo** zu erfassen und **Optimierungspotenziale** aufzuzeigen. Darüber hinaus hilft es, bisherige Fortschritte und Defizite sichtbar zu machen und daraus **klare Zielsetzungen** abzuleiten. Durch diese umfassende Analyse unterstützt das Modell Unternehmen dabei, ihre Prozesse und **Kompetenzen** gezielt und effizient **weiterzuentwickeln**.

Das KI-Reifegradmodell von Safaric Consulting gliedert sich in die vier Dimensionen **KI-Bewusstsein & KI-Kultur**, **KI-Strategie**, **KI-Expertise & KI-Umsetzungskompetenz** sowie **KI-Wertschöpfung**. Jede dieser Dimensionen wird in fünf Reifegradstufen unterteilt, von **Stufe 1** (Sehr niedrig) bis **Stufe 5** (Sehr hoch).

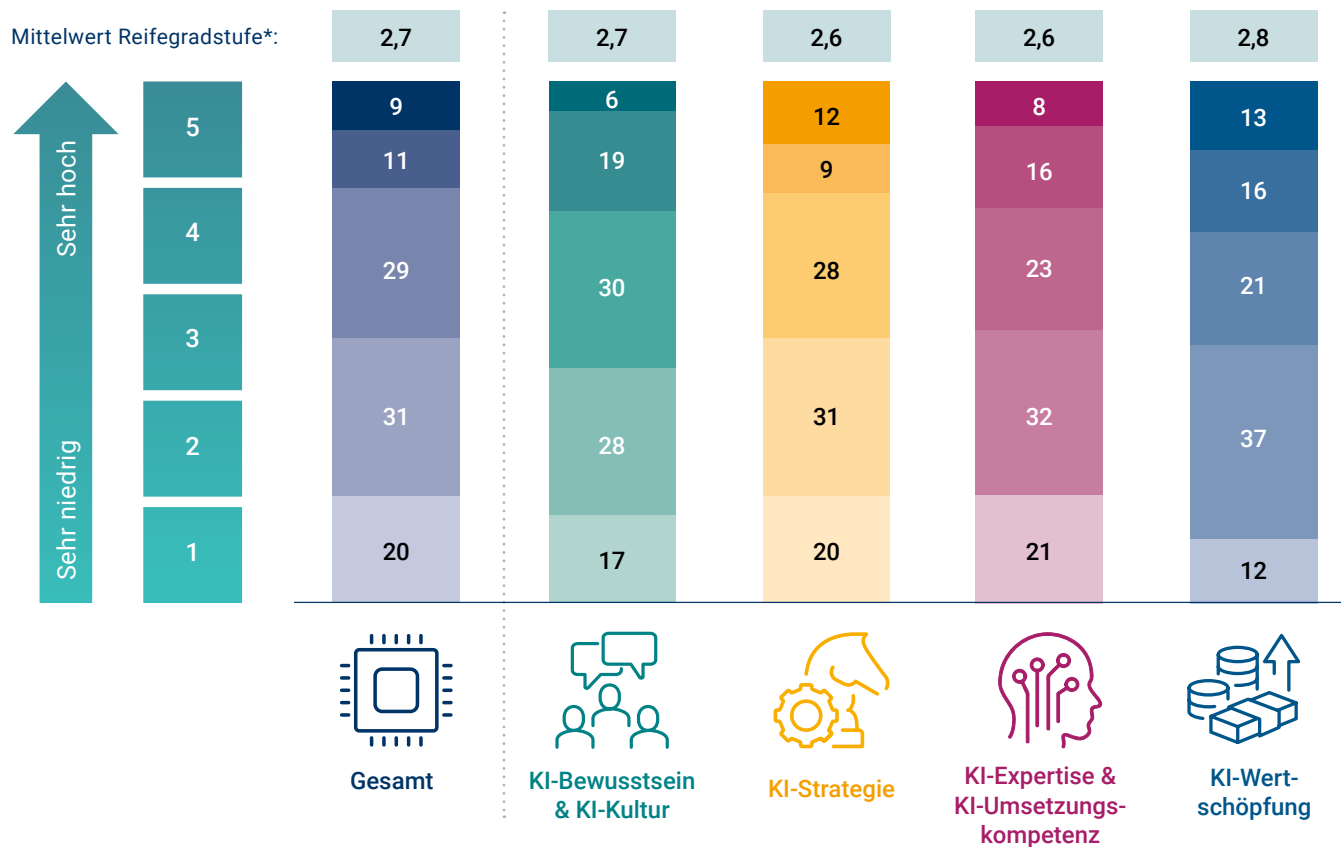
 KI-Bewusstsein & KI-Kultur	• Die Wahrnehmung von Mitarbeitern und Unternehmen bezüglich KI • Der Grad des Austauschs zu KI innerhalb des Unternehmens
 KI-Strategie	• Die Langfristigkeit, die Anpassungsfähigkeit und der Abdeckungsgrad der KI-Planung • Der Professionalisierungsgrad der Steuerung der KI-Initiativen
 KI-Expertise & KI-Umsetzungskompetenz	• Der Grad der internen KI-Wissenstiefe, KI-Erfahrungswerte und KI-Umsetzungskompetenzen • Die Art der Nutzung von externen Kompetenzpartnern
 KI-Wertschöpfung	• Der Grad der Verankerung von KI-Anwendungen im Unternehmen • Die Auswirkungen von KI-Anwendungen auf den Business-Nutzen

4 KI-REIFEGRADMODELL

Im Durchschnitt ist der Reifegrad in allen vier Dimensionen ähnlich und liegt im Bereich zwischen „mittel“ und „niedrig“

Auf welcher Reifegradstufe befindet sich ihr Unternehmen?

in %; Mittelwert in Stufen 1–5



*Abgrenzung der Stufen

Stufe 1 = 1 – 1,5	Stufe 4 = 3,51 – 4,5
Stufe 2 = 1,51 – 2,5	Stufe 5 = 4,51 – 5
Stufe 3 = 2,51 – 3,5	

Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

4 KI-REIFEGRADMODELL



- Mehr als die Hälfte der befragten Handelsunternehmen besitzen einen **KI-Gesamtreifegrad** zwischen **Stufe 2 und 3** (Durchschnitt 2,7).
- **20%** der Unternehmen ordnen sich der **Reifegradstufe 1** zu. KI hat hier keine oder nur geringe Relevanz. Die Berührungspunkte mit KI fallen dementsprechend klein aus, Anwendungen sowie Maßnahmen sind noch nicht definiert und spezifisches Wissen ist nicht oder kaum vorhanden.
- **31%** der befragten Unternehmen geben an, sich auf **Reifegradstufe 2** zu befinden. Reifegradstufe 2 ist durch informelle Strukturen gekennzeichnet. Ein grober Fahrplan zum KI-Einsatz wird entwickelt, das Bewusstsein für die Relevanz von KI wächst und KI wird bereits in einem begrenzten Umfang genutzt. Der Fokus liegt aber noch klar auf dem Wissensaufbau und dem Technologieverstehen.
- **29%** der Unternehmen befinden sich auf **Reifegradstufe 3**. Diese zeichnet sich durch einen vermehrten und strategischer gesteuerten KI-Einsatz aus, der zunehmend am Business-Nutzen orientiert ist. Das Interesse an KI ist groß, die Kompetenz steigt und es erfolgt eine verstärkte Vernetzung, sowohl intern als auch mit Partnern.
- Den Sprung auf **Reifegradstufe 4** haben erst **11%** der Unternehmen geschafft. Diese Stufe ist von einer starken KI-Integration basierend auf einer fundierten KI-Expertise geprägt. Die Einbindung von KI wird aktiv gesteuert und erfolgt ausgerichtet an Zielen und Business-Nutzen. KI ist zu einem unternehmensweiten Fokusthema mit starker Einbindung in die Wertschöpfungsprozesse geworden.
- **Weniger als 9%** der Unternehmen haben laut eigenen Angaben den höchsten **Reifegrad (Stufe 5)** erreicht. Hier werden Umsatz- und Ertragssteigerungen entlang der gesamten Wertschöpfung durch KI erzielt. Künstliche Intelligenz ist zum Schlüsselfaktor für den Unternehmenserfolg geworden, der sich durch langfristig anerkannte Kompetenz und eine branchenweite Vorbildfunktion manifestiert. Durch KI erschließen sich neue Geschäftsbereiche.
- Wird die Verteilung der Reifegradstufen innerhalb der einzelnen Dimensionen betrachtet, zeigt sich, dass alle vier Dimensionen die **stärksten Ausprägungen auf Stufe 2 und 3** aufweisen. In drei von vier Dimensionen ist Stufe 2 stärker ausgeprägt als Stufe 3, nur bei KI-Bewusstsein & KI-Kultur ist Reifegradstufe 3 prominenter.
- Der höchste mittlere Reifegrad wird mit **2,8** in der Dimension **KI-Wertschöpfung** erreicht. **KI-Bewusstsein & KI-Kultur** weisen einen Mittelwert von **2,7** auf, während **KI-Strategie** und **KI-Expertise & KI-Umsetzungskompetenz** mit **jeweils 2,6** am niedrigsten liegen.

ZUSATZINFORMATION

- Unternehmen, bei denen KI zwar in **Betracht kommt, aber noch keine Umsetzung vorgesehen ist**, liegen bei einem durchschnittlichen Reifegrad von **1,7**. Im Vergleich dazu erreichen Unternehmen, die KI bereits **umfassend implementiert** haben, einen deutlich höheren Reifegrad von **4,5**.
- Unternehmen, die mit **Strategie- und Managementberatungen** zusammenarbeiten, erreichen mit **3,2** einen überdurchschnittlichen Reifegrad.
- Ebenso befinden sich Unternehmen mit **KI-Eigenentwicklungen** auf einem höheren Reifegrad von **3,5**.

4 KI-REIFEGRADMODELL

INTERPRETATION

- Der durchschnittliche **Gesamtreifegrad** von **2,7** macht deutlich, dass die Entwicklung von Künstlicher Intelligenz in Unternehmen voranschreitet.
- Die **Relevanz von KI wurde erkannt** und Maßnahmen werden zur **Weiterentwicklung in allen Dimensionen** ergriffen. Der Reifegradaufbau von KI ist ein **Prozess**, der Zeit braucht und eine starke Abhängigkeit von Ressourcen und Erfahrungen aufweist. Die mit der KI-Nutzung einhergehende Transformation bedarf einer systemischen und organisatorischen Veränderung, die auf **fachliche, technische und organisatorische** Expertise sowie ein entsprechendes **Change-Management** angewiesen ist – alles Bereiche, die aktuell als wesentliche Erfolgsfaktoren charakterisiert werden.
- Allgemein gilt hier der klassische **Lerneffekt**: je intensiver sich Unternehmen mit KI auseinandersetzen und je involvierter sie bei der Entwicklung oder dem Customizing entsprechender Systeme sind, desto höher ist auch der Reifegrad. In den meisten Fällen entwickeln sich dabei nicht alle Dimensionen im gleichen Tempo. Je nach Priorisierung und nach Unternehmensstruktur sind einzelne Dimensionen reifer und andere verhältnismäßig rückständig.
- Im Vergleich zu den anderen Dimensionen weist **KI-Bewusstsein & KI-Kultur** einen höheren Reifegrad auf. Hier zeigt sich der Wandel weg von reiner Neugier hin zu einem klaren Interesse an der Umsetzung von KI. Dies stellt eine **Grundvoraussetzung für die Weiterentwicklung** in den anderen Dimensionen dar und sorgt für eine vereinfachte Identifikation von Anwendungsfällen.
- Auch die aktuellen Herausforderungen des Aufbaus von fachlicher und technischer Kompetenz spiegeln sich in den Reifegradwerten wider. Im Bereich der KI-Expertise finden sich die im Vergleich höchsten Anteile der Reifegradstufe 1 wieder, also fehlt es den meisten Unternehmen an fachlicher und technischer KI-Kompetenz.
- **Expertise und Umsetzungskompetenz** entstehen über die Zeit. Ein Weg, schnell auf die nötigen Ressourcen in diesen Bereichen zuzugreifen, ist die **Nutzung von externen Partnern**. Insbesondere **Strategie- und Managementberatungen** sowie KI-Beratungen bieten den Vorteil, strategisch zu unterstützen und das notwendige Know-how in die Projekte zu tragen. Dies stellt eine attraktive Möglichkeit dar, auch mit geringer eigener Kompetenz eine Steigerung der KI-Wertschöpfung zu realisieren.
- Eine weitere Erklärung für den höchsten Mittelwert (2,8) in der Dimension Wertschöpfung ist die Tatsache, dass **Software- und Lösungsanbieter** KI-Funktionen zunehmend in bestehende Systeme integrieren. Unternehmen, die solche Systeme nutzen, erzielen so leicht Mehrwerte, ohne eine ausführliche Strategie oder große interne Expertise aufbauen zu müssen. Der Fortschritt der **generativen KI** bestärkt die vereinfachte Integration und erleichtert die Wertschöpfung durch KI weiter.

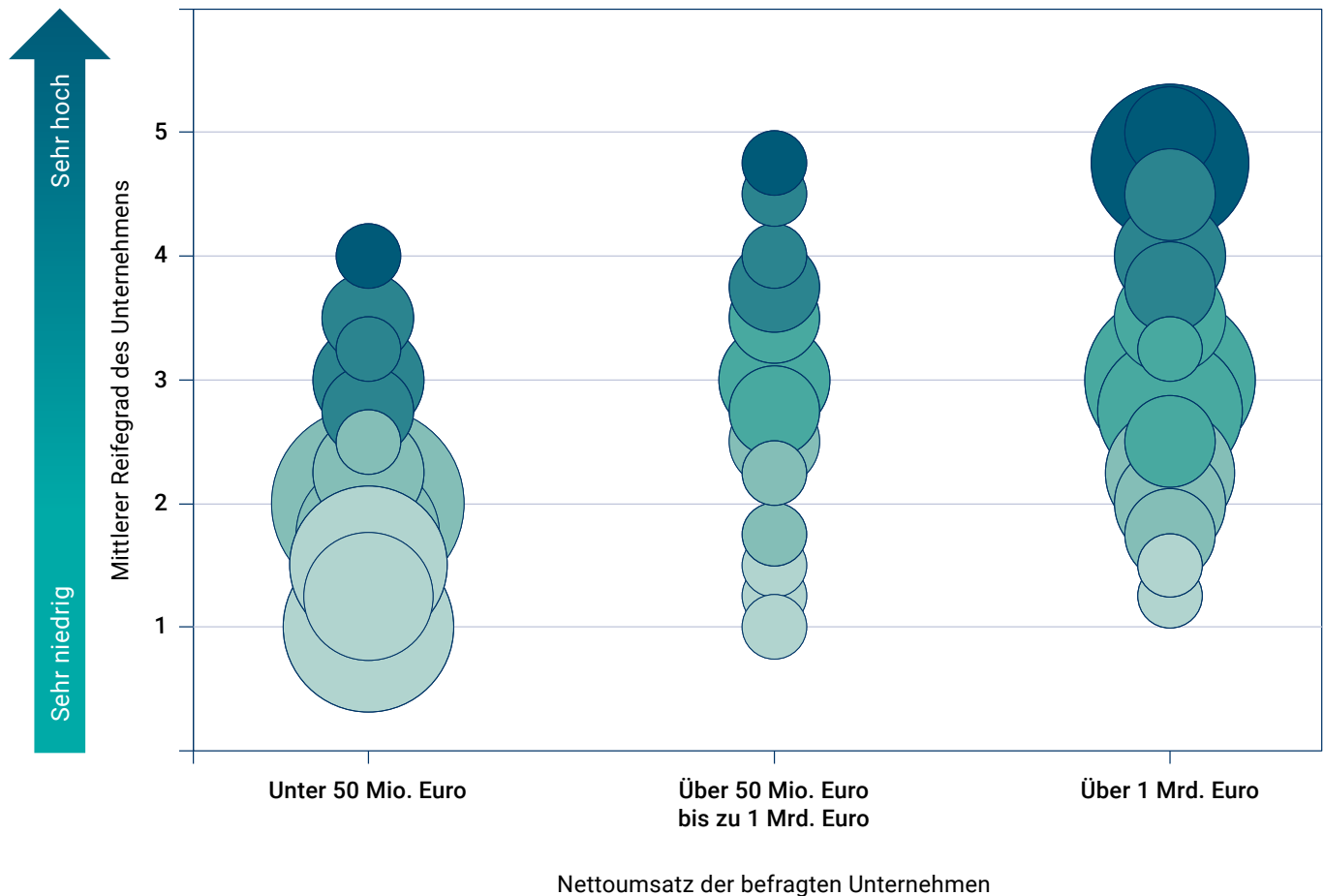


4 KI-REIFEGRADMODELL

Während kleine Unternehmen überwiegend niedrige Reifegrade aufweisen, erreichen große Unternehmen die mittlere bis sehr hohe Reifegradstufe

Auf welcher Reifegradstufe befindet sich ihr Unternehmen?

Die Kreisgröße steht im Verhältnis zur Anzahl der Unternehmen, die sich auf dieser Stufe befinden.



Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

4 KI-REIFEGRADMODELL

Die klare Abhängigkeit zwischen der Unternehmensgröße und der KI-Reifegradstufe ist in allen Dimensionen erkennbar

Auf welcher Reifegradstufe befindet sich ihr Unternehmen?

in Stufen von 1–5



Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025

4 KI-REIFEGRADMODELL

- Unternehmen mit einem **Nettoumsatz unter 50 Mio. Euro** weisen überwiegend einen **niedrigen Gesamtreifegrad bis 2,25** auf. Die meisten Unternehmen besitzen die durchschnittliche Gesamtreifegradstufe 2. Nur die Minderheit erreicht höhere Reifegrade. Der höchste Reifegrad bei kleinen Unternehmen liegt dabei bei 4.
- Unternehmen mit **über 50 Mio. Euro bis zu 1 Mrd. Euro** Nettoumsatz verteilen sich **gleichmäßig** über die Reifegrade 1 bis 4,75. Ein leichter Schwerpunkt ist im Bereich der mittleren Reifegradstufe 3 zu erkennen.
- Bei großen Unternehmen, mit einem Nettoumsatz **über 1 Mrd. Euro**, sind der mittlere Reifegrad **2,75 bis 4,75** am stärksten vertreten. Außerdem gibt es Unternehmen, die nach eigenen Aussagen Reifegrad 5 bereits in allen Dimensionen erreicht haben.
- In jeder Dimension steigt der **Reifegrad** mit zunehmender **Unternehmensgröße**.
- Beispielsweise beträgt der Mittelwert in der Dimension KI-Bewusstsein und KI-Kultur bei Unternehmen mit einem Nettoumsatz unter 50 Mio. Euro 2. Bei Unternehmen über 50 Mio. Euro bis 1 Mrd. Euro Nettoumsatz liegt der Mittelwert bei 2,8. Unternehmen mit mehr als 1 Mrd. Euro Nettoumsatz besitzen einen gemittelten Reifegrad von 3,2.

INTERPRETATION

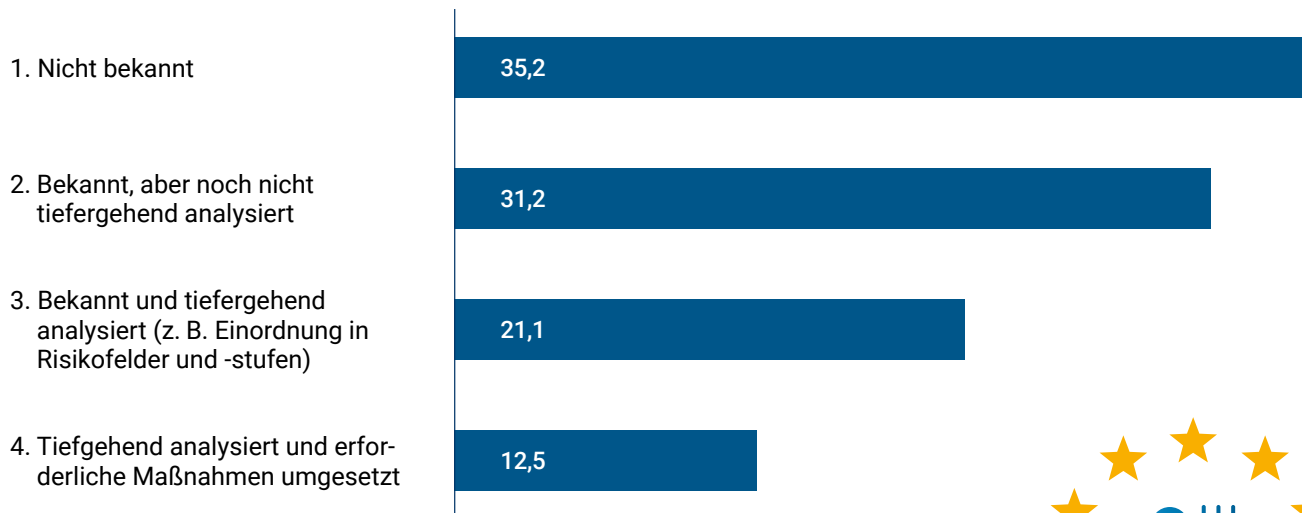
- **Kleinere Unternehmen** sind gegenüber größeren stark abgeschlagen und stehen bei der KI-Einbindung vor größeren **Herausforderungen**, da ihnen oft die nötigen Ressourcen wie Expertenwissen und finanzielle Mittel fehlen. Die Dimensionen KI-Strategie und KI-Expertise sind dementsprechend am schwächsten ausgeprägt. Sie können daher besonders von **externer Unterstützung** (z. B. staatliche Förderprogramme, externe Beratung) sowie dem Einkauf von Standardlösungen, der Nutzung von (Cloud-)Diensten oder der Einbindung von System Add-ons profitieren. Der **Zugang** zu KI-Technologien wird **erleichtert** und niedrigere Reifegrade werden kompensiert. Dies ermöglicht es den Unternehmen, von den sonst nur schwer erreichbaren Vorteilen der KI zu profitieren, während der Investitionsaufwand gering bleibt.
- **Größere Unternehmen** besitzen mehr **Kapazitäten** und haben daher einen leichteren Zugang zum Einsatz von Künstlicher Intelligenz. Neben Standardlösungen und Quick-wins sind auch **Individuallösungen** und Eigenentwicklungen möglich. Diese sind in den meisten Fällen mit Großprojekten verbunden, die einen strategischen Ansatz und einer intensiven Koordination bedürfen. Die **KI-Strategie** ist hier dementsprechend wichtiger und im Schnitt etwas höher ausgeprägt.
- Die stärkere Ressourcenverfügbarkeit spiegelt sich außerdem darin wider, dass insbesondere große Unternehmen in der Lage sind **frühzeitig** in **neue Technologien** und Trends zu investieren. Daher sind zu dem jetzigen Zeitpunkt bereits hohe Reifegrade bei den Vorreitern möglich.



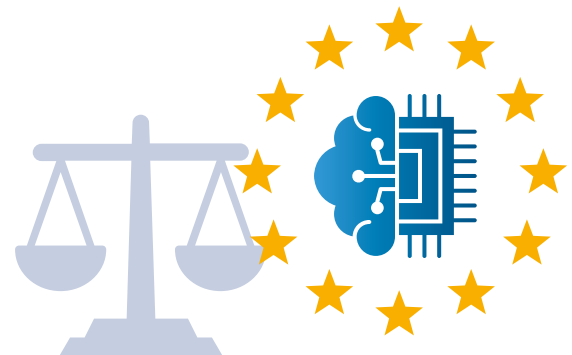
Für die Mehrheit der Unternehmen sind die Auswirkungen des EU AI Acts nicht bekannt

Bitte bewerten Sie auf einer Skala von eins bis vier, inwieweit sich Ihr Unternehmen mit den Auswirkungen des EU AI Acts auseinandergesetzt hat.

in %



Quelle: HDE-Umfrage in Zusammenarbeit mit Safaric Consulting, 2025



5 EU AI ACT

- Mehr als ein Drittel der befragten Unternehmen (**35,2%**) gibt an, dass ihnen die **Auswirkungen des EU AI Acts nicht bekannt** sind.
- **31,3%** der Unternehmen haben von den **Auswirkungen gehört**, diese **jedoch noch nicht tiefergehend analysiert**.
- **21,1%** der Unternehmen haben die **Auswirkungen bereits tiefergehend analysiert** und ihre KI-Anwendungen beispielsweise in Risikofelder und -stufen eingeordnet.
- Nur eine geringe Anzahl an Unternehmen (**12,5%**) hat aufbauend auf der tiefergehenden Analyse **bereits Maßnahmen umgesetzt**.

ZUSATZINFORMATION

- **Kleinere Unternehmen** (bis zu 50 Mio. Euro Umsatz) zeigen den **höchsten Anteil (58,9%)** in der Kategorie „**nicht bekannt**“.
- Unternehmen mit einem Umsatz von **über 50 Mio. bis zu 1 Mrd. Euro** haben den **höchsten Anteil (50%)** in der Kategorie „**bekannt und tiefergehend analysiert**“.
- **Große Unternehmen** (über 1 Mrd. Euro Umsatz) haben einen überdurchschnittlich hohen **Anteil (24,5%)** in der Kategorie „**tiefergehend analysiert und erforderliche Maßnahmen umgesetzt**“.
- Nahezu 99% (88,9%) der Unternehmen, die **KI bereits auf breiter Basis umgesetzt** haben, haben die Auswirkungen des EU AI Acts **tiefergehend analysiert** und oder bereits **Maßnahmen umgesetzt**.
- Mehr als **30%** der Unternehmen, die **KI-Projekte** umsetzen, geben an, dass Ihnen der **EU AI Act nicht bekannt** ist.

INTERPRETATION

- Es zeigt sich ein klarer **Aufholbedarf** bei der Bekanntheit des am 02. Februar 2025 in Kraft getreten EU AI Acts.
- Dem Großteil der Unternehmen **fehlen tiefergehende Kenntnisse oder Analysen** zu den Anforderungen des EU AI Acts und ein beträchtlicher Teil der Unternehmen zeigt ein Bewusstseinsdefizit gegenüber regulatorischen Herausforderungen. Dies könnte auf die noch nicht bestehende, akute Notwendigkeit für eine Auseinandersetzung mit der neuen Gesetzgebung im Befragungszeitraum zurückzuführen sein.
- Unterschiede in der Bekanntheit und dem Grad der Vorbereitung zwischen großen und kleinen Unternehmen können auf **vermehrte Kapazitäten bei umsatzstärkeren Unternehmen** zurückzuführen sein. Diese Unternehmen verfügen häufiger über eigene Rechtsabteilungen, Datenschutzverantwortliche oder spezialisierte Teams für die KI-Umsetzung.
- Unternehmen, die der **KI eine höhere Relevanz** zuschreiben, **beschäftigen sich intensiver** mit dem EU AI Act, da sie die Bedeutung einer rechtssicheren und verantwortungsvollen Nutzung von KI erkennen und so Risiken minimieren sowie regulatorischen Anforderungen entsprechen wollen.
- Obwohl bei 44% der Unternehmen KI in der Umsetzung ist, sind 66% der Unternehmen die Regelungen nicht bekannt oder sie haben diese nicht analysiert. Dies weist auf den **dringenden Bedarf an Aufklärung, Schulung und Unterstützung** in der Umsetzung des EU AI Acts hin.

EXPERTENINTERVIEW

Der HDE im Interview mit Dr. Alexander Safaric

HDE: Seit 2020 ist ein stetiger Anstieg bei der Nutzung von KI-Anwendungen zu verzeichnen. Gleichzeitig stellt nach wie vor der Mangel an konkreten Anwendungsfällen ein großes Hindernis für die Umsetzung dar. Wie lässt sich diese Diskrepanz erklären?

DR. ALEXANDER SAFARIC: Über die letzten 5 Jahre haben sich KI-Technologien mit rasanter Geschwindigkeit weiterentwickelt, was zu zwei wesentlichen Neuerungen im Vergleich zu unserer ersten KI-Studie aus 2020 geführt hat. Zum einen hat mit der Veröffentlichung von ChatGPT und dem einfachen Zugang für Mitarbeiter generative KI Einzug in den Berufsalltag gehalten. Dies hatten die meisten Trend- und Zukunftsforscher vor 5 Jahren nicht in dieser Klarheit auf dem Radar und wurden von der Realität überholt. Zum anderen wird das Potential von KI in vielen Unternehmen inzwischen klar erkannt und es wurden konkrete Anwendungsfälle für die IT-Systeme von Handels- und Konsumgüterunternehmen identifiziert.

Der Einsatz von KI in Handelsunternehmen hat somit deutlich zugenommen. Was würden Sie rückblickend als die stärksten Treiber dieser Entwicklung identifizieren?

Wir sehen hier ein Zusammenspiel verschiedener Treiber.

Zum einen hat der niedrigschwellige Zugang zu generativer KI die Technologienutzung vorangetrieben und damit die Akzeptanz und Präsenz von KI im Arbeitsalltag der Mitarbeiter deutlich erhöht.

Zum anderen können Dauerthemen wie Personalisierung und Kundenzentrierung, die die Unternehmen schon seit Jahren umtreiben, mithilfe von KI und einer zunehmenden fachlichen Kompetenz auf die nächste Stufe gehoben werden. Gleiches gilt für Nachfrageprognosen und Bestandsmanagement – Themen, die schon seit über 20 Jahren Aufgabe von Handels-IT-Systemen sind und durch komplexere KI-Modelle immer besser werden.

Des Weiteren wächst der Bedarf für Effizienzsteigerungen und das Management komplexer Risiken. So kann KI zur Stabilisierung der Supply Chain beitragen, indem die Konsequenzen von externen Schocks (z. B. durch Kriege, Energiekosten, Havarie im Suezkanal) besser identifiziert und mitigiert werden.

5 EXPERTENINTERVIEW

Dr. Alexander Safaric
Geschäftsführender Gesellschafter / CEO
Safaric Consulting



Tools wie ChatGPT kommen also zunehmend im Alltag an. Wie beurteilen Sie grundsätzlich den Einsatz von Generativer KI in der Kundenansprache, vor dem Hintergrund einer steigenden Kundenerwartung an Personalisierung?

Kunden recherchieren heute mehr und gezielter, wobei sie eine maßgeschneiderte Ansprache und relevante Inhalte erwarten. Der Trend geht klar in Richtung hyperpersonalisiertem Marketing, das lokalisiert, personalisiert, agil und digital umgesetzt wird.

Die Stärke von generativer KI in der Kundenansprache liegt vor allem in der Erzeugung neuer Inhalte, also Texte, Bilder oder Konzepte, die spezifisch auf den jeweiligen Kunden zugeschnitten sind.

Generative KI kann zum Beispiel personalisierte Werbebotschaften und Produktbeschreibungen in Echtzeit liefern. Dennoch haben auch klassische Machine-Learning-Algorithmen ihre Berechtigung im Kontext Personalisierung, z. B. wenn im Rahmen eines Loyalitätsprogramms personalisierte Anreize und Belohnungen ausgespielt oder im Aktionsmanagement kundenindividuelle Impulse gesetzt werden sollen.

Was sehen Sie als wesentliche Treiber für die künftige Entwicklung für die KI?

Für die zukünftige Entwicklung ist entscheidend, dass KI in einem Zusammenspiel aus Daten, Infrastruktur, Know-how sowie einer entsprechenden Unternehmenskultur weiter vorangetrieben wird. Wesentlich ist auch, dass sich das Datenmanagement weg von dezentralen Silos hin zu zentralisierten und standardisierten Prozessen und Systemen entwickelt. Nur mit einer guten Datenverfügbarkeit und -qualität lässt sich der Nutzen von KI abteilungsübergreifend weiter steigern.

5 EXPERTENINTERVIEW

Als eine große Herausforderung bei der Einführung von KI werden die hohen Kosten genannt. Welche Chancen sehen Sie für die Durchführung von KI-Projekten vor dem Hintergrund der aktuellen Investitionszurückhaltung?

In Zeiten von Investitionszurückhaltung haben Transformationsvorhaben generell einen schweren Stand. Auch wenn es um die Durchführung von KI-Projekten geht, agieren Unternehmen aktuell vorsichtiger.

KI-Projekte können aber – auch bei ggf. hohen Anfangsinvestitionen – perspektivisch zu deutlichen Einsparungen führen. Beispiele sind die Automatisierung von kreativen Prozessen, die Erstellung intelligenter Prognosen oder die Steigerung der Lieferkettentransparenz, die Unternehmen flexibler und widerstandsfähiger machen.

Gerade große Unternehmen, die über die notwendigen Budgets verfügen und den Return-on-Investment besser abschätzen können, sollten ihre KI-Investitionen gezielt priorisieren.

Die Ressourcenverfügbarkeit zur Umsetzung von KI-Projekten stellt insbesondere für kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) eine Hürde dar. Was identifizieren Sie als größte Stellhebel zur Überwindung dieses Hindernisses?

Die Verfügbarkeit von monetären und personellen Ressourcen ist eine zentrale Herausforderung für KMU, die KI einsetzen wollen. Entsprechend müssen sie Lösungen finden, um von KI zu profitieren.

Ein wesentlicher Stellhebel ist die Stärkung von Partnerschaften und Kooperationen, wobei Branchenverbände eine erste Anlaufstelle sein können. Auch bestimmte Handelskonzerne bieten Partnerschaften bei der Implementierung von KI-Lösungen an. Durch die Zusammenarbeit mit Forschungsinstituten und Universitäten können innovative Technologien und Best Practices über wissenschaftliche Kooperationen erschlossen werden. Daneben sollten KMU gezielt den Austausch von Wissen und Erfahrungen in Netzwerken suchen, um schnell aus Erfolgen und Fehlern anderer zu lernen. Durch die daraus resultierenden Synergieeffekte müssen KMU nicht alle Kompetenzen intern aufbauen, sondern erhalten Zugang zu Wissen und Technologien bei gleichzeitig reduzierten Kosten.



5 EXPERTENINTERVIEW

Deutsche Handelsunternehmen befinden sich im Durchschnitt auf Reifegradstufe 2. Welche Strategie sollten sie verfolgen, um die nächste Reifegradstufe zu erreichen und die Entwicklung von KI im Unternehmen voranzutreiben?

Deutsche Handelsunternehmen können die nächste Stufe erreichen, indem sie gezielt in die strategische und kulturelle Weiterentwicklung ihrer KI-Kompetenzen investieren.

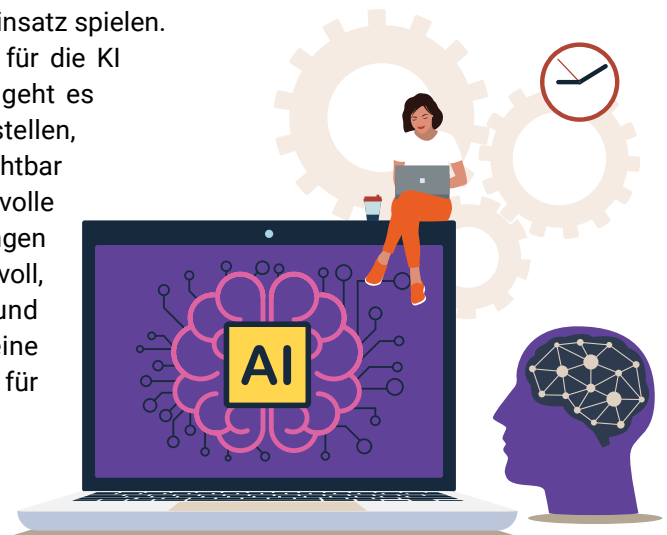
Abteilungsübergreifende Meetings und der Aufbau interner KI-Communities fördern ein KI-Bewusstsein und den Wissensaustausch innerhalb des Unternehmens. Eine hohe Umsetzungsbereitschaft führt zum aktiven Vorantreiben neuer Anwendungsmöglichkeiten. Eine klare, mit den Unternehmenszielen verknüpfte KI-Strategie ist hierbei essenziell. Diese sollte einen Fahrplan für die Umsetzung konkreter Projekte enthalten und regelmäßig überprüft werden. Gleichzeitig ist es wichtig, die wachsende KI-Wissensbasis durch Schulungen und Weiterbildungen zu stärken und bei Bedarf externe Partner hinzuzuziehen, um fehlendes Know-how zu ergänzen. Um den Reifegrad zu steigern, sollten KI-Anwendungen sich zunehmend am Business-Nutzen orientieren und ein wachsendes Wertschöpfungspotential aufweisen.

Gibt es abschließend noch weitere Themen aus dem Bereich KI, die Sie gerne ansprechen möchten? Welchen Rat würden Sie Handelsunternehmen noch mit auf den Weg geben?

Die Bedeutung von KI im Handel wächst stetig. Handelsunternehmen sollten ihre Mitarbeitenden kontinuierlich im Umgang mit KI-Technologien schulen und eine Kultur der Innovation fördern. Wie auch die Ergebnisse der Studie zeigen, werden der Aufbau fachlicher und technischer Kompetenzen eine wichtige Rolle für den erfolgreichen KI-Einsatz spielen.

In der Vergangenheit hat man sinnvolle Anwendungsfälle für die KI gesucht, diese liegen inzwischen umfangreich vor. Jetzt geht es darum, die notwendigen Ressourcen zur Verfügung zu stellen, was die Unterstützung durch das Top-Management unverzichtbar macht. Externe Experten und Softwareanbieter können wertvolle Unterstützung leisten, indem sie maßgeschneiderte Lösungen entwickeln und implementieren. Dabei ist es weiterhin sinnvoll, die Anwendungsfälle zunächst isoliert zu betrachten und jeweils Speziallösungen einzuführen. KI ist nicht wie eine SAP-Einführung, bei der eine umfassende Software-Lösung für alle Unternehmensbereiche angepasst wird.

Mein Rat an Handelsunternehmen lautet, sich aktiv mit den Potenzialen von KI auseinanderzusetzen.





HDE
Handelsverband
Deutschland

Handelsverband Deutschland – HDE e. V.
Am Weidendamm 1 A
10117 Berlin
Telefon: +49 30 726250-0
E-Mail: hde@einzelhandel.de

Kontakt:
Dara Kossok-Spieß
Leiterin Netzpolitik und Digitalisierung
E-Mail: handel40@hde.de

Unter Mitarbeit von:
Cathrin M. Daniel

www.einzelhandel.de



Dr. A. Safaric Consulting GmbH
Alteburger Straße 371
50968 Köln
www.safaric-consulting.com

Kontakt:
Dr. Alexander Safaric
Geschäftsführender Gesellschafter / CEO
E-Mail: alexander.safaric@safaric-consulting.com

Copyright

Dieses Projekt wurde nach bestem Wissen und Gewissen,
mit aller gebotenen Sorgfalt, jedoch ohne Gewähr erstellt.
© Handelsverband Deutschland – HDE e.V. und
Dr. A. Safaric Consulting GmbH, 2025