

KI bei ROSSMANN – über 200 mögliche Anwendungsfälle in nur 18 Monaten

15.08.2024 | Unternehmen

Ob filialindividuelle Berechnung der idealen Anzahl von Selbstbedienungskassen oder Echtzeit-Sprachübersetzungen in der Logistik – bei ROSSMANN sind diese Anwendungen der Künstlichen Intelligenz (KI) keine Zukunftsvision mehr. Sie sind längst im Unternehmen integriert. Zudem bietet ROSSMANN interne, fachspezifische KI-Schulungen an, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf dieser Reise zu begleiten.

ROSSMANN-KI-Team treibt die Künstliche Intelligenz im Unternehmen voran

Seit fast 18 Monaten überprüft ein von der Geschäftsführung eingesetztes interdisziplinäres KI-Team aus den Bereichen HR, IT und Unternehmenskommunikation kontinuierlich den KI-Bedarf der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Gemeinsam mit den Fachbereichen identifiziert das Team Potenziale und setzt aktiv KI-Projekte um.

Dank einer internen Rundreise des KI-Teams durch die Fachabteilungen sowie eines fortlaufenden, abteilungsübergreifenden Austauschs im gesamten Unternehmen konnten bereits mehr als 200 vielversprechende Anwendungsfälle priorisiert werden.

„Wir sind kein IT-Unternehmen, sondern ein erfolgreicher Einzelhändler. Eine unserer Kernaufgaben als IT ist es, Technologien und Trends frühzeitig zu erkennen und zu bewerten, um unsere Unternehmensziele optimal zu unterstützen. Wir entwickeln marktreife Lösungen, bevor die Fachbereiche danach fragen. Seit Frühjahr 2023 arbeiten wir mit einem spezialisierten Team an KI und sehen bereits viele interessante Anwendungen“, so Christian Metzner, IT-Leiter der Dirk Rossmann GmbH.

Aktuelle KI-Anwendungsfälle mit Effekten in vielen Unternehmensbereichen

Aktuell werden zahlreiche KI-Projekte in verschiedenen Bereichen umgesetzt. Um einen Eindruck davon zu vermitteln, folgt hier ein kleiner Einblick:

Mit jeder Neueröffnung oder Wiedereröffnung nach einem Umbau stellt sich die Frage nach der optimalen Anzahl von Selbstbedienungskassen. Um hier eine verlässliche Entscheidungsgrundlage zu bieten, wurde hausintern ein KI-Modell auf Basis von Machine Learning mit bekannten Algorithmen wie Clustering und Random Forest entwickelt, das auf Basis verschiedener Einflussfaktoren treffsicher und filialindividuell die ideale Anzahl von Self-Checkout-Kassen ermittelt.

In der Logistik hingegen möchte ROSSMANN dank einer KI-Lösung Sprachbarrieren im Tagesgeschäft abbauen. Dies soll erreicht werden, indem den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit der Live-Übersetzungen angeboten wird. Darüber hinaus vertraut ROSSMANN bei der Tourenplanung auf KI-Optimierung.

Warum setzt sich ROSSMANN mit KI auseinander?

„Als Handelsunternehmen müssen wir künstliche Intelligenz als Chance verstehen. Als Chance durch KI auch noch in den nächsten 10, 20 Jahren relevant für die Kunden zu sein. Als Chance unseren Kolleginnen und Kollegen alle nötigen Werkzeuge an die Hand zu geben, die sie beruflich

ROSSMANN-Pressestelle

Tel.: **05139 / 898-4444**

E-Mail: **dialog@rossmann.de**



und auch persönlich weiterbringen. Diesem Anspruch stellen wir uns bei ROSSMANN täglich“, sagt Raoul Roßmann, Sprecher der Geschäftsführung der Dirk Rossmann GmbH.

Einige dieser technischen Werkzeuge hat ROSSMANN bereits vor einiger Zeit umgesetzt, beispielsweise ein datenschutzkonformes RossmannGPT auf Basis von ChatGPT. Täglich werden über 3.000 Anfragen registriert, und die Programmversion wird fortlaufend aktualisiert – zuletzt durch die unternehmensweite Bereitstellung der neuen ChatGPT-Version 4o.

Auch einen Chatbot für die Filialen hat ROSSMANN bereits programmiert. Dieser macht tausende Seiten digitaler Handbücher und Handlungsanweisungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Filialen per Text- oder Sprachbefehl in Sekundenschnelle abrufbar.

Zuletzt wurden mithilfe von KI über 12.000 Fotoaufnahmen der Außenansichten von ROSSMANN-Filialen ausgewertet, um zu prüfen, ob Künstliche Intelligenz ermitteln kann, wo Reparaturen, Reinigungen oder neue Werbeanlagen nötig sind.

Offener Umgang und interne Trainings für einen wirkungsvollen Einsatz von KI bei ROSSMANN

Von Beginn an war klar: Der Erfolg von KI bei ROSSMANN hängt maßgeblich vom Fachwissen der Nutzerinnen und Nutzer ab. Daher führt das KI-Team regelmäßig Prompt-Schulungen, interne KI-Veranstaltungen sowie Trainings durch und macht das erarbeitete KI-Wissen so für alle zugänglich.

Allen Fortschritten zum Trotz ist ebenfalls deutlich: ROSSMANN ist ein Drogeriekonzern und kein Technologieunternehmen. Das bedeutet, dass nicht pauschal jede Technologie genutzt wird, nur weil sie neu oder modern ist; es wird ausschließlich die Technologie eingesetzt, die dazu beiträgt, definierte Aufgabenstellungen zu lösen und einen echten Mehrwert zu liefern. Dabei geht es nicht darum, den Menschen zu ersetzen, sondern den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern alle notwendigen Werkzeuge an die Hand zu geben, die sie benötigen. ROSSMANN legt großen Wert darauf, dass die endgültigen Entscheidungen weiterhin von Menschen getroffen werden und nicht von der KI.

ROSSMANN-Pressestelle

Tel.: **05139 / 898-4444**

E-Mail: **dialog@rossmann.de**

