

KI und Cybersecurity im Fokus

Auf den EHI Technologie Tagen 2024 in Bonn gewährten die CIOs von Fressnapf, Hornbach, Ikea und der Tank & Rast einen Einblick in ihre IT-Agenda. Auf dem Podium diskutierten sie über die Chancen von KI, die Umstellung auf SAP S/4 Hana sowie steigende Anforderungen an IT-Bereitschaft und IT-Sicherheit im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung.

Bernd Liening



Die Diskutant:innen: Randy John (Fressnapf), Jeremy Drury (Ikea), Moderatorin Antje König, Gerhard Göttert (Autobahn Tank & Rast), Andreas Schobert (Hornbach)

Andreas Schobert, CTO der Hornbach Baumarkt AG, verglich KI mit einer neuen Kollegin, die gut ins Unternehmen eingebunden werden müsse, um ihre volle Produktivität zu entfalten. Konkrete Chancen für den produktiven KI-Einsatz sehe er nicht zuletzt im Bereich des Gerätemanagements. Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung müsse immer mehr Hardware in den Märkten betrieben, verwaltet und abgesichert werden erklärte er. Beispielsweise sei das Filialpersonal bei Hornbach inzwischen in der Regel mit Handhelds ausgestattet. Bei den IT-Bereitschaftszeiten kann für das IT-Team sagte Entlastung geschaffen werden, so Schobert in Bonn.

PFLICHTTHEMA CYBERSECURITY Auch bei Ikea sind steigende Kosten für das IT-Lifecycle-Management ein Thema auf der Agenda von Digital-Chef Jeremy Drury. Seit dem Start in Deutschland vor 50 Jahren hat sich das schwedische Unternehmen in den letzten fünf Jahren vom reinen Möbelhaus zum Omnichannel-Anbieter gewandelt und massiv in neue Technologien investiert. KI solle das Verkaufspersonal entlasten und den Kundenservice weiter verbessern, sagte der Chief Digital Officer bei der Panel-Diskussion. „Wenn Menschen glücklich sind, kaufen sie mehr“, so Drury. Angesichts von knapp 216.000 Beschäftigten weltweit betonte er nicht zuletzt die wachsende Bedeutung von Cybersecurity – ein Thema, das Ikea mit Schulungen und Weiterbildungen angeht: „Die Mitarbeitenden müssen verstehen, dass sie die erste und auch die beste Firewall sind.“

Eine Einschätzung, die seine Kollegen im Panel teilten: „Mehr als 60 Prozent der Sicherheitsvorfälle werden von



Gerhard Göttert (Autobahn Tank & Rast) und Andreas Schobert (Hornbach)

KI sei in den Unternehmen angekommen, lautete ein wichtiges Fazit bei der traditionellen Diskussionsrunde moderiert von IT-Expertin Antje König, CEO der Beratungsgesellschaft Retail AI: „Wir diskutierten heute über konkrete Anwendungsfälle und haben bereits erste Erfahrungen gesammelt“, so Randy John, Vice President Product Development Digital Store Solution bei der Fressnapf Holding SE. Nach möglichen KI-Einsatzszenarien befragt, nannte er das interne Wissensmanagement, die Pflege und Anreicherung von Stammdaten sowie Pricing und individuelle Promotions kombiniert mit Loyalty. KI biete neue spannende Möglichkeiten wie kundenspezifisches Pricing, gleichzeitig müsse man sehr sorgfältig abwägen, was man umsetzen wolle und was nicht, sagte John.

Fotos (4): EHI/Hauser



Jeremy Drury (Ikea) und Randy John (Fressnapf)

Menschen verursacht“, sagte Gerhard Göttert, CIO Autobahn Tank & Rast. Das Autobahnnetz sei Teil der kritischen Infrastruktur, was in den letzten Jahren massive technische und organisatorische Investitionen erfordert habe. „Das war ein Kraftakt, der sich rechnet, weil wir damit Resilienz aufgebaut haben“, so Göttert. E-Mobilität und den Aufbau einer vernetzten und komfortablen Ladeinfrastruktur bezeichnete er als Gamechanger: „Wir glauben, dass Kunden durch Technologie künftig enger mit uns verbunden sein werden.“ Das böte die Chance, sie besser kennenzulernen und ihre Bedürfnisse zu erfüllen.

AUF DER SUCHE NACH DEM BUSINESS CASE Kritische Töne gab es im Zusammenhang mit der Implementierung von SAP S4/Hana. Unisono wünschten sich die anwesenden CIOs von führenden Technologieanbietern wie SAP eine stärkere Kundenperspektive. Bereits die Migration bestehender Prozesse auf ein neues ERP-System sei eine so große Aufgabe, dass gleichzeitige Prozessinnovationen nicht machbar wären: „Die meisten SAP-Kunden migrieren auf

den gleichen Stand wie zuvor“, sagte Gerhard Göttert, so etwas müsse hinterfragt werden. Andreas Schobert lobte zwar die Chancen der neuen Technologie, betonte jedoch ebenfalls, dass der Wechsel in den Anwenderunternehmen erhebliche Kapazitäten binde und sie zwingen, die Weiterentwicklung ihrer Geschäftsmodelle hintenanzustellen: „Die Kosten sind fix, aber die Erträge ungewiss“, sagte Schobert und erhielt dafür Applaus vom Publikum.

Der Wettbewerb um Fachkräfte bleibe eine Herausforderung: Am Standort Bonn konkurriert Tank & Rast beispielsweise mit dem IT-Dienstleister der Bundeswehr, mit großen Unternehmen und Ministerien. Das Unternehmen setze u. a. auf interne Aus- und Weiterbildung sowie verstärktes Hochschulmarketing. Bei Hornbach hofft Andreas Schobert auf die neue Kollegin KI. Routineaufgaben sollen mit ihrer Hilfe weiter automatisiert werden, um Mitarbeitenden mehr kreativen Freiraum zu schaffen und die Arbeit in der IT-Abteilung attraktiver zu machen.

BÜRO-SCHILDKRÖTE ALS BENEFIT Einen branchenspezifischen Vorteil beim Thema Recruiting und Mitarbeiterbindung sieht Randy John für die vielen Tierfreunde für Fressnapf: „Bei uns darf jeder seinen Hund mit zur Arbeit bringen. Das steht ausdrücklich im Arbeitsvertrag und macht es uns vielleicht etwas einfacher“, sagte er. Er selbst habe zwar keinen Hund, erwäge aber aktuell die Anschaffung einer Schildkröte, verriet der Digital-Store-Experte in Bonn. Auch im Wettbewerb um Fachkräfte und Kund:innen gewinne die emotionale Komponente künftig an Bedeutung. Persönliche Beratung, bisher ein Vorteil des stationären Handels, werde zunehmend von KI übernommen, so John. Deshalb gelte es, mehr „Human Moments“ zu schaffen. Sein Rezept für erfolgreiche Kundenbindung: „Echte Begeisterung und Empathie verbunden mit dem Wissen, das Technologie heute bietet.“ ■