IKEA und der KI-Chatbot Billie: 8.500 Umgeschulte, 1,3 Milliarden Euro - und die Debatte, was daran stimmt

Von Glieks-Redaktion · Veröffentlicht am 18.11.2026

Billie beantwortete laut IKEA-Konzern 47 Prozent der Kundenanfragen, 8.500 Beschäftigte wurden zu Einrichtungsberatern. Was belegt ist, was Kritiker einwenden und wie Sie Ihre Einrichtung selbst planen.

Ein Chatbot, der nach einem Regal benannt ist

Billie heißt der KI-Chatbot, den die Ingka Group, IKEAs größter Händler, 2021 für Routinefragen einführte: Öffnungszeiten, Lieferstatus, Verfügbarkeit [4]. Nach Konzernangaben aus dem Juni 2023, die Retail Week unter Berufung auf Reuters wiedergibt, beantwortete Billie in den ersten zwei Jahren 47 Prozent der Kundenanfragen [1]. Rund 8.500 Beschäftigte aus Callcentern seien seit 2021 zu Einrichtungsberaterinnen und -beratern geschult worden [1].

Daraus entstand ein neuer Verkaufskanal: Der Umsatz aus Einrichtungsberatung per Telefon oder Video lag im Geschäftsjahr 2022 laut Ingka bei 1,3 Milliarden Euro, 3,3 Prozent des Gesamtumsatzes; bis 2028 will der Konzern den Anteil auf 10 Prozent steigern, um künftige Gen-Z-Kunden anzusprechen [1].

Die Erzählung: KI ersetzt keine Jobs, sondern verändert sie

Die Zahlen haben IKEA in den vergangenen Monaten wieder Aufmerksamkeit verschafft. Eine Forrester-Analystin schrieb im Juli 2026, statt rund 8.500 betroffene Beschäftigte zu entlassen, habe IKEA sie umgeschult; der Chatbot habe etwa 13 Millionen Euro gespart, und die Beratungssparte habe 2022 rund 1,3 Milliarden Euro Umsatz erzielt [2]. Ihre Schlussfolgerung: Die wertvollere Frage laute, welche höherwertige Arbeit Menschen übernehmen können, wenn KI Routine abnimmt, nicht welche Stellen wegfallen [2]. Die Ingka-Vertreterin Ulrika Biesèrt sagte 2023, KI wirke sich derzeit nicht auf die Beschäftigtenzahl aus [1].

MeinMMO berichtet im September 2026 unter Berufung auf Fortune: Callcenter seien der am schnellsten wachsende Verkaufskanal der letzten drei Jahre mit 15 bis 20 Prozent Wachstum pro Jahr, die interne Kundenzufriedenheit liege bei 89 Prozent, vor Billie bei 60 Prozent [4]. Der Artikel selbst weist darauf hin, dass diese Zahlen von IKEA stammen, nicht unabhängig geprüft sind und nicht erklärt wird, wie die Zufriedenheit gemessen wird [4].

Die Gegenstimme: Vorsicht beim Verallgemeinern

Heidelberg24 stellt im Juli 2026 Einwände gegenüber: Oliver Stettes vom Institut der deutschen Wirtschaft sagt, KI könne langfristig Arbeitsplätze sichern, den IKEA-Fall könne er aber nicht beurteilen. Er verweist darauf, dass Entlassungen meist mehrere Ursachen haben - sinkende Umsätze, Zölle, schwache Nachfrage - und einzelne Fälle sich nicht allein auf KI zurückführen lassen [3]. Zudem verkündete IKEA nach dem Bericht im März und Mai 2026 den Abbau von etwa 1.650 Stellen in Verwaltung und Zentralfunktionen, was das Bild „niemand verlor seinen Job“ relativiere [3].

Auch MeinMMO räumt Lücken ein: Der Artikel erklärt nicht, wie sich die Gesamtzahl der Beschäftigten entwickelte oder wie viele der Umgeschulten noch in den neuen Rollen arbeiten; als Hauptgrund für die Verlagerung nennt er den Corona-Einbruch im Filialgeschäft - eine häufig genannte Erklärung, die der Artikel nicht von IKEA bestätigen lässt [4]. Beide Lesarten haben also Belege: IKEA zeigt einen Weg, Beschäftigte in neue Aufgaben zu führen, und zugleich lässt sich der Gesamteffekt von KI auf Stellen aus diesen Quellen nicht sauber ablesen.

Wussten Sie schon ...?

... dass Ingka den Anteil der Einrichtungsberatung am Umsatz bis 2028 auf 10 Prozent steigern will [1]?

... dass IKEA im April 2023 seine Einrichtungsberatung per Videoanruf, Arbeitsplatz-Beratung und Grundrisse auf Großbritannien und die USA ausweitete [1]?

... dass der Chatbot laut Forrester rund 13 Millionen Euro gespart haben soll [2]?

... dass die Umschulung laut MeinMMO etwa zwei Jahre dauerte [4]?

Was Sie sich abschauen können: Erst messen, dann einrichten

Die IKEA-Beratung beginnt, wie jede gute Einrichtungsplanung, mit dem Raum: Maße, Fensterposition, Türschwingrichtung, Steckdosen. Wer vor dem Kauf Grundriss und Möbelmaße in eine Tabelle schreibt, vermeidet viele Fehlkäufe. Ergänzen Sie ein Budget und eine Liste mit Alternativen. Glieks kann eine Raumliste mit Maßen, ein Budget mit Summen und eine Vergleichstabelle der öffentlich genannten Möbelmaße vorbereiten. Der Aufbau und die Bestellung bleiben bei Ihnen.

> **Merken Sie sich:** Der Chatbot Billie nahm IKEA laut Konzern Routinefragen ab [1], ob daraus ein Vorbild für Beschäftigte wird, bleibt auch unter Fachleuten umstritten [3].

Was Glieks für Ihre Einrichtung tun kann

- **Raumliste mit Maßen** - Eine Tabelle mit Raum, Maßen und Möbelwünschen.
- **Einrichtungsbudget** - Eine Tabelle mit Posten, Preisen und Summen.
- **Möbel vergleichen** - Eine Vergleichstabelle mit Maßen und Quellen.
- **Checkliste Einzug** - Eine Checkliste für die ersten Wochen.

Direkt ausprobieren: https://glieks.ai/glieks-news/ikea-billie-ki-einrichtungsberatung

Quellen

1. Retail Week (nach Reuters): IKEA boosts customer service with home improvement advice and AI (Stand: 13.06.2023, abgerufen am 18.11.2026)
2. Forrester: AI helped IKEA create 1.3 billion euros in new revenue (but not how you think) (Stand: 10.07.2026, abgerufen am 18.11.2026)
3. heidelberg24: 8500 neue Jobs durch KI: Ikea-Methode sorgt für Aufsehen (Stand: 09.07.2026, abgerufen am 18.11.2026)
4. MeinMMO: Ikea liefert eine Antwort auf die Frage, was mit den durch KI verdrängten Arbeitskräften geschehen soll (Stand: 07.09.2026, abgerufen am 18.11.2026)

Diesen Beitrag online lesen: https://glieks.ai/glieks-news/ikea-billie-ki-einrichtungsberatung

Angaben ohne Gewähr. Die Glieks-News fassen öffentlich zugängliche Quellen in eigenen Worten zusammen. Keine Rechts-, Steuer- oder Anlageberatung - maßgeblich sind die verlinkten Quellen. Dieser Beitrag entstand mit KI-Unterstützung auf Grundlage der genannten Quellen.