

Inhaltsverzeichnis

- 1 Grundlagen der Künstlichen Intelligenz und Anwendungsbeispiele in Marketing und Kundenservice 1
 - 1.1 Die vier Arten der Künstlichen Intelligenz 2
 - 1.1.1 Reaktive KI 3
 - 1.1.2 Lernende KI mit begrenzter Speicherkapazität 4
 - 1.1.3 Theoretische KI 5
 - 1.1.4 Selbstbewusste KI (Self-aware AI). 7
 - 1.2 Die vier Arten des maschinellen Lernens 8
 - 1.2.1 Überwachtes Lernen. 9
 - 1.2.2 Unüberwachtes Lernen. 10
 - 1.2.3 Verstärktes Lernen 11
 - 1.3 Von Daten zu Emotionen: Wichtige Architekturen in Deep Learning. 12
 - 1.3.1 Konvolutionale neuronale Netzwerke (CNNs). 12
 - 1.3.2 Recurrent Neural Networks (RNNs) 13
 - 1.3.3 Generative Adversarial Netwoks (GANs) 14
 - 1.3.4 Transformer-Modelle 15
 - 1.4 Prädiktive Analytik: Blick in die Zukunft. 16
 - 1.4.1 Prädiktive Analytik. 16
 - 1.4.2 Optimierung von Marketingkampagnen mittels Predictive Analytics 19
 - 1.4.3 Produktentwicklung mit Predictive Analytics 21
 - Literatur 22

2	Einführung in KI im Marketing	23
2.1	Der Einsatz von KI im Marketing	24
2.2	Historische Entwicklung von KI im Marketing	26
2.3	Die Möglichkeiten von KI im Marketing	27
2.3.1	Personalisierung mit KI	29
2.3.2	Automatisierung mit KI	30
2.3.3	Datenerhebung, Echtzeitanalyse und Datenintegrität durch KI	32
2.3.4	Datennutzung	34
2.3.5	Sprach- und Bilderkennung	36
2.3.6	Wie Brain-Computer-Interfaces das Marketing umgestalten	38
2.4	Die Herausforderungen von KI	39
2.4.1	KI zwischen Datenschutz und Ethik	39
2.4.2	KI-Implementierung	40
2.4.3	Technische Herausforderungen	41
2.4.4	Fachkräftemangel im KI-Marketing	43
2.5	KI im Marketing: Von Big Data zu Big Business	44
2.5.1	KI als Wachstumstreiber: Die Marke im digitalen Zeitalter	45
2.5.2	Der Weg von der Kundenmeinung zur Markenloyalität: KI als Brücke	47
2.5.3	Kundenbindungsstrategie durch KI	49
2.6	Zukunft der Loyalität: KI-gestützte Methoden zur Kundenbindung	50
2.6.1	A-Kunden-Marketing mit KI	52
2.6.2	B-Kunden-Marketing mit KI	54
2.6.3	Brückenbau durch KI: Überwindung der Kluft zwischen Ist- und Soll-Leistung	55
2.6.4	Gefühl und Verstand: Die Analyse von Emotionen durch KI	58
2.6.5	Mundpropaganda im KI-Zeitalter: Bekannte Methode, neue Strategien	60
2.6.6	Bewertungen der Zukunft: Die Rolle der KI für die Kundenzufriedenheit	63
2.6.7	KI und Community-Marketing	65
	Literatur	66

3	Einführung in die KI-gesteuerte Customer Experience	67
3.1	Grundlagen der KI in Customer Experience	69
3.1.1	Warum ist exzellenter Kundenservice so wichtig?	70
3.1.2	Intelligente KI für maßgeschneiderte Kundeninteraktion	71
3.1.3	Schnelle und genaue Antworten dank KI	73
3.2	Kundenbindung durch KI entlang der Customer Journey	76
3.2.1	Phase 1: Aufmerksamkeit erzielen	77
3.2.2	Phase 2: Kaufentscheidung	78
3.2.3	Phase 3: Kaufprozess	80
3.2.4	Phase 4: KI-gestützte Strategien zur Steigerung von Kundenbindung	82
3.2.5	Phase 5: Anwendung von KI-Techniken zur Stärkung der Kundenloyalität	87
3.3	Effektive Kunden-Feedback-Auswertung	90
3.3.1	Der Kundenzufriedenheitsindex (CSAT)	91
3.3.2	Customer Effort Score (CES)	92
3.3.3	Rate of Customers Return (RCR)	93
3.3.4	Net Promoter Score (NPS)	95
3.3.5	SERVQUAL	96
3.3.6	Product Satisfaction Score (PSAT)	97
3.3.7	Abwanderungsquote oder Churn-Rate	97
3.4	Von Daten zu Einsichten: Visualisierung von Kundenfeedback mit KI	99
3.4.1	InMoment	99
3.4.2	Refiner	100
3.4.3	Hotjar	101
	Literatur	103
4	Chatbot und virtuelle Assistenten im Marketing	105
4.1	Regelbasierte vs. lernende Chatbots	107
4.2	Herausforderungen beim Chatbot-Training	109
4.3	Anwendungsmöglichkeiten von Chatbots	110
4.3.1	Advisor Bots	110
4.3.2	Escalation Bots	112
4.3.3	Wissensmanagement-Bots	113
4.4	Leadgenerierung mittels KI	115
4.5	Best-Practice-Einsatz von Bots	116
4.5.1	Dräger: moinAI	117
4.5.2	Zalando: Fashion Assistant	118

4.5.3	Starbucks: My Starbucks Barista	119
4.5.4	KLM Royal Dutch Airlines: DigitalGenius	120
	Literatur	121
5	Die richtige KI-Lösung wählen: Auswahlkriterien und	
	Evaluierungsprozess	123
5.1	SAP	124
5.1.1	SAP Marketing Cloud	124
5.1.2	SAP Commerce Cloud	125
5.1.3	SAP Service Cloud	125
5.1.4	SAP Sales Cloud	126
5.2	Adobe Experience Cloud	128
5.2.1	Adobe Analytics	128
5.2.2	Adobe Audience Manager	129
5.2.3	Adobe Commerce	130
5.2.4	Adobe Sensei	131
5.2.5	Adobe Document Cloud	132
5.2.6	Adobe Advertising Cloud	133
5.2.7	Adobe Real-Time CDP	134
5.3	Qualtrics	135
5.4	Salesforce Customer 360	137
5.5	Customer-Journey-Mapping-Tools	139
5.5.1	Smaply	139
5.5.2	UXPressia	140
5.5.3	Touchpoint Dashboard	142
5.5.4	Canvanizer	143
5.5.5	Custelligence	145
	Literatur	146
6	Best Practices von Unternehmen mit einer hervorragenden	
	Customer Experience	147
6.1	Airbnb: Wie KI-Technologien Vertrauen und Kundenzufriedenheit steigern	148
6.2	Virgin Atlantic: Look after your Staff	149
6.3	Zappos: Powered by Service	151
6.4	Spotify: KI-gesteuerte Playlists für jeden	153
6.5	Uber: Mit KI zu mehr Sicherheit	156
6.6	Tesla: Kunden dort treffen, wo sie sind	157
6.7	Amazon: Wir sind nicht wettbewerbsorientiert, sondern kundenorientiert	159
	Literatur	162