

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	11
<b>Teil A: Künstliche Intelligenz und Marketing – die Grundlagen</b> .....	15
<b>1 Was ist Künstliche Intelligenz?</b> .....	17
1.1 Eigenschaften und Aufgaben von Künstlicher Intelligenz .....	17
1.1.1 KI – eine Annäherung .....	17
1.1.2 Mustererkennung ( <i>Pattern Recognition</i> ) .....	19
1.1.3 Ableitung von Prognosen und Mustervorhersagen .....	20
1.1.4 Darstellung von Wissen und Informationen .....	22
1.1.5 Planung und Optimierung von Abläufen .....	24
1.1.6 Verarbeitung von menschlicher Sprache ( <i>Natural Language Processing</i> ) ....	25
1.1.7 Autonome Robotik und selbststeuernde Systeme .....	28
1.1.8 Lernen und abgeleitete kognitive Fähigkeiten .....	31
1.2 Angrenzende Felder, Überschneidungen und Grenzbereiche Künstlicher Intelligenz .....	38
1.2.1 <i>Big Data</i> .....	38
1.2.2 <i>Data Mining</i> .....	41
1.2.3 <i>Predictive Analytics</i> .....	42
1.3 <i>Machine Learning</i> , <i>Deep Learning</i> und künstliche neuronale Netzwerke ....	43
1.3.1 Die Grundlagen des maschinellen Lernens .....	43
1.3.2 Künstliche neuronale Netzwerke und <i>Deep Learning</i> .....	47
1.3.3 Evolutionäre Algorithmen: Die nächste Entwicklungsstufe? .....	57
<b>2 Künstliche Intelligenz im Marketing</b> .....	61
2.1 Zum Begriff des Marketings .....	61
2.2 Aufgaben von Künstlicher Intelligenz im Marketing .....	64
2.2.1 Überblick .....	64
2.2.2 Analysieren: Daten sammeln und strukturieren, Muster und Gesetzmäßigkeiten ableiten .....	65
2.2.3 Automatisieren: eigenständig Aufgaben innerhalb eines definierten Handlungsrahmens erfüllen .....	67

2.2.4	Autonom agieren: eigenständige Handlungsfähigkeit und autonome Prozesse etablieren .....	69
2.3	Der Kundenzyklus im Marketing .....	71
2.3.1	Analyse- und Planungsphase .....	71
2.3.2	Kundengewinnungsphase .....	72
2.3.3	Kundenbeziehungsphase .....	73
2.3.4	Trennungsphase .....	74
<b>Teil B: Operative Anwendungsformen von KI im Marketing .....</b>		<b>77</b>
<b>1</b>	<b>Analyse- und Planungsphase .....</b>	<b>79</b>
1.1	Beschaffung und Auswertung von Markt- und Umfeldinformationen .....	79
1.2	<i>Customer Insights</i> – Kundenbedürfnisse verstehen .....	82
1.3	Produkt- und Sortiment-Insights .....	88
<b>2</b>	<b>Kundengewinnungsphase .....</b>	<b>93</b>
2.1	Automatische Content-Generierung .....	93
2.1.1	Die Relevanz von Inhalten im Marketing .....	93
2.1.2	KI und die automatisierte Generierung von Inhalten .....	95
2.2	Automatisierung von Mediaplanung und Mediaeinkauf .....	103
2.2.1	Grundlagen .....	103
2.2.2	Das Ökosystem <i>Programmatic Advertising</i> .....	104
2.2.3	Formen des <i>Targetings</i> .....	108
2.2.4	Mediaplanung, <i>Programmatic Advertising</i> und KI .....	112
2.2.5	Exkurs: <i>Google</i> und <i>SEO</i> .....	117
2.2.6	Exkurs: <i>Facebook</i> und <i>Google</i> in der Werbevermarktung .....	122
<b>3</b>	<b>Kundenbeziehungsphase .....</b>	<b>129</b>
3.1	Personalisierung in der Kundenkommunikation .....	129
3.1.1	Grundlagen .....	129
3.1.2	Angebotsvorschläge .....	130
3.2	<i>Lead Management</i> und <i>Closed Loop Automation</i> .....	134
3.3	Personalisierte und dynamisierte Preisbildung .....	138

3.4	Das Management der Kundenbeziehung: <i>Customer Relationship</i> und <i>Customer Experience Management</i> .....	141
3.4.1	Grundlagen .....	141
3.4.2	<i>Customer Journey Mapping</i> und <i>Customer-Touchpoint-Analyse</i> .....	142
3.4.3	<i>Chatbots</i> und Sprachassistenten im Management der Kundenbeziehung .....	145
4	<b>Trennungsphase</b> .....	157
4.1	<i>Churn Management</i> und Kundenrückgewinnung .....	157
4.2	Trennung von Problemkunden .....	158
<b>Teil C: Perspektiven, Strategien und Entwicklungsfelder von KI-Technologien</b> .....		161
1	<b>Chancen, Herausforderungen und Grenzen Künstlicher Intelligenz</b> .....	163
1.1	Das Zusammenspiel von Mensch und KI .....	163
1.2	Künstliche Intelligenz und ethische Fragen .....	170
1.3	KI und der Wandel von Strukturen und Prozessen im Unternehmen .....	176
2	<b>Ausblick: Mit KI und <i>Blockchain</i> auf dem Weg in die Maschinengesellschaft?</b> .....	181
2.1	Kurze Einführung in <i>Blockchain</i> - und <i>Distributed-Ledger</i> -Verfahren .....	181
2.2	KI und <i>Blockchain</i> : zwei Schlüsseltechnologien mit gemeinsamer Zukunft? ..	187
Literaturverzeichnis .....		193
Abbildungsverzeichnis .....		203
Stichwortverzeichnis .....		205
Der Autor .....		211