

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Erklärung: Was ist neu und anders an KI? | 1 |
| 1.1 | Warum jetzt? | 3 |
| 1.2 | Warum nicht in KMU? | 6 |
| 1.3 | ANI, AGI, ASI: Die Begriffe hinter dem Mythos KI | 8 |
| 1.4 | ANI: Die schwache, aber einzige KI | 10 |
| 1.4.1 | Symbolische KI | 11 |
| 1.4.2 | Machine Learning | 11 |
| 1.4.3 | Deep Learning | 12 |
| 1.5 | Wie lernen Algorithmen? | 13 |
| | Literatur | 16 |
| 2 | Nutzen: Was KI für den Vertrieb tun kann | 17 |
| 2.1 | KI: Fähigkeiten und Grenzen | 18 |
| 2.2 | KI: die Lösung für das hohe Datenaufkommen im Vertrieb | 18 |
| 2.3 | Vorteile von KI für den Vertrieb | 21 |
| 2.4 | KI-Analysemöglichkeiten | 26 |
| 2.5 | Von der KI-Revolution zur Vertriebs-Evolution | 29 |
| 2.5.1 | Effizienz: Erhöhung von Produktivität und Leistung im Vertrieb | 29 |
| 2.5.2 | Wirksamkeit: Erfolgsmuster zur Steigerung von Performance | 31 |
| 2.5.3 | Kompetenz: Konservierung und Transfer von Know-how | 32 |
| 2.5.4 | Strategie: Optimierungspotenziale zur Unterstützung der strategischen Vertriebssteuerung | 33 |
| | Literatur | 34 |

| | |
|--|-----|
| 3 Relevanz: Wie KI den Vertriebsprozess unterstützt | 35 |
| 3.1 Lead | 35 |
| 3.2 Deal | 37 |
| 3.3 Abwicklung | 39 |
| 3.4 Entwicklung | 40 |
| 4 Praxis: KI Tools und ihre Einsatzmöglichkeiten | 43 |
| 4.1 Callcenter Intelligence | 45 |
| 4.2 Sales Analytics | 50 |
| 4.3 Price Intelligence | 53 |
| 4.4 Product Configuration Intelligence | 56 |
| 4.5 Pipeline Management Intelligence | 59 |
| 4.6 Quote Generation Intelligence | 62 |
| 4.7 Communication Intelligence | 64 |
| 4.8 Contract Lifecycle Management | 66 |
| 4.9 Sales Enablement | 69 |
| 4.10 Forecast Intelligence | 72 |
| 4.11 Sales Automation | 74 |
| 4.12 Social Media Intelligence | 77 |
| 4.13 Sales Coaching Intelligence | 79 |
| 4.14 Sales Efficiency | 82 |
| 4.15 Sales Management Intelligence | 84 |
| 4.16 Inside Sales Intelligence | 87 |
| 4.17 Customer Relationship Management Intelligence | 91 |
| 4.18 Conversational Intelligence | 95 |
| 4.19 Lead Intelligence | 99 |
| 4.20 Sales Prospecting Intelligence | 103 |
| Literatur | 105 |
| 5 Blick in die Zukunft: Wie KI die Vertriebsrolle verändern wird ... | 107 |
| 5.1 Wird KI den Vertriebsmitarbeiter ersetzen? | 108 |
| 5.2 Wie KI den Vertrieb von morgen beeinflussen wird | 112 |
| 5.3 Wie KI Kundenbedürfnisse und -erwartungen neu gestaltet | 115 |
| Literatur | 117 |
| 6 Was tun: Handlungsempfehlungen für Vertriebsorganisationen ... | 119 |
| 6.1 Die richtige Perspektive schaffen | 120 |
| 6.1.1 Die wahren Potenziale der KI liegen im Ausbau des Geschäfts und der Umsatzgewinne | 121 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 6.1.2 | KI verändert Go-to-Market-Strategien und Vertriebsmodelle | 121 |
| 6.1.3 | Die Transformation von Geschäftsprozessen und der Kunde stehen im Vordergrund | 122 |
| 6.1.4 | KI ist als eine strategische Vertriebsressource zu betrachten | 123 |
| 6.2 | KI-Strategie entwickeln | 123 |
| 6.2.1 | Potenzial-Erhebung: Was kann KI und wie beeinflusst sie das Marktumfeld? | 124 |
| 6.2.2 | Strategie-Evaluierung: Ist die Vertriebsstrategie zeitgemäß? | 125 |
| 6.2.3 | KI-Prioritäten und Zielsetzung: Wie kann KI die Umsetzung der Vertriebsstrategie unterstützen? | 125 |
| 6.2.4 | Voraussetzungen: Sind die Voraussetzungen für die Implementierung von KI erfüllt? | 126 |
| 6.2.5 | Implementierung: Wie sieht der Umsetzungsplan aus? | 127 |
| 6.2.6 | Change Management: Welche Veränderungen bringt die Strategie mit sich? | 127 |
| 6.3 | Akzeptanz bei den Mitarbeitern fördern | 129 |
| 6.4 | KI-Projekte im Vertrieb entwickeln | 130 |
| 6.4.1 | Kundenperspektive | 130 |
| 6.4.2 | Vertrieboperspektive | 133 |
| 6.5 | Voraussetzungen schaffen | 135 |
| 6.5.1 | Budget und Ressourcen | 135 |
| 6.5.2 | Technologie-Zugang | 136 |
| 6.5.3 | Infrastruktur | 139 |
| 6.5.4 | Prozesse | 139 |
| 6.5.5 | Daten-Ökosystem | 140 |
| 6.5.6 | Ethik und Regulatorien | 142 |
| 6.5.7 | Fähigkeiten und Kompetenzen | 142 |
| 6.6 | Den Erfolg des ersten KI-Projekts sichern | 144 |
| 6.6.1 | Fünf Erfolgsfaktoren für das Gelingen des ersten KI-Projekts | 145 |
| 6.6.2 | Drei Umsetzungsfallen beim ersten KI-Projekt, die Sie vermeiden können | 147 |
| | Literatur | 148 |

| | |
|--|-----|
| Schluss: Die neue Intelligenz | 149 |
| Literatur | 151 |