
Inhaltsverzeichnis

Teil I Status Quo der Künstlichen Intelligenz und ihre Relevanz für den Vertrieb

1 Eine kurze Geschichte der Zeit, menschlicher Potentiale und der Entwicklung von KI	3
1.1 Einleitung	4
1.1.1 KI als Zeitmaschine	4
1.1.2 KI und menschliche Potentiale	5
1.1.3 Die Entwicklung von KI	6
1.2 Zielstellung des Buches	10
1.3 Logik und Aufbau des Buches	11
1.4 Transfer in die Praxis	12
Literatur	12
2 Künstliche Intelligenz in der Nusschale	15
2.1 Gefahren Künstlicher Intelligenz für den Vertrieb	16
2.1.1 Wird KI Vertriebsmitarbeiter ersetzen?	16
2.1.2 Wird der Vertriebsjob durch KI schwieriger oder einfacher?	18
2.1.3 Sind die Informationen der KIs valide?	19
2.1.4 Sind die Daten der KI aktuell?	20
2.1.5 Ist es rechtlich problematisch, KI einzusetzen?	20
2.2 Chancen Künstlicher Intelligenz für den Vertrieb	21
2.2.1 Automatisierung repetitiver Aufgaben	22
2.2.2 Generierung neuer Geschäftsmöglichkeiten	23
2.2.3 Verbessertes Kundenverständnis	24
2.2.4 Verbesserung der Vertriebseffizienz	24
2.2.5 Genaue Prognosen	25
2.3 Arten Künstlicher Intelligenz	25
2.3.1 Technologisierungsgrad/Niveau der Technologie	25
2.3.2 Der Weg zur Artificial General Intelligence	27
2.3.3 Sprachmodelle: Eine Auswahl	30

2.4	Methoden Künstlicher Intelligenz	31
2.4.1	Datenintegration und -analyse	32
2.4.2	Maschinelles Lernen	33
2.4.3	Neuronale Netze.	35
2.4.4	Deep Learning	35
2.4.5	Natürliche Sprachverarbeitung (NLP).	36
2.4.6	Generative Modelle	37
2.4.7	Weitere Anwendungsbezogene Methoden	39
2.5	Ihr Transfer in die Praxis	42
	Literatur.	44

Teil II Analyse Künstlicher Intelligenz in den Sales-Cycle-Phasen

3	Phase 1 im Vertriebszyklus: KI bei Lead-Generierung und -Qualifizierung.	49
3.1	Die Lead-Generierung und -Qualifizierung: Effiziente Prozesse für nachhaltigen Vertriebserfolg	50
3.2	KI-basierte Ermittlung idealer Kundenprofile (Ideal Customer Profile) . . .	51
3.3	KI-basierte Suche nach bestimmten Personen und Positionen in Unternehmen (Buyer Personas)	53
3.4	KI-basierte Suche nach passenden Leads	54
3.5	KI-basierte Bewertung des Online-Verhaltens von Unternehmen.	56
3.6	Prompting-Tipps für ChatGPT und Co.	58
4	Phase 2 im Vertriebszyklus: KI bei der Kontaktaufnahme	61
4.1	Die entscheidende Phase der Kontaktaufnahme: Der erste Schritt zur erfolgreichen Kundenbeziehung	62
4.2	KI-basierte E-Mail-Kampagnen.	63
4.3	KI-basierte Botschaften über den Produkt-/Service-Mehrwert	64
4.4	KI-basierte Erstellung von Videocontent	66
4.5	KI-basierte automatisierte Social-Media-Interaktionen.	67
4.6	KI-basierte Chatbots und virtuelle Assistenten	69
4.7	KI-basierte automatisierte Terminvereinbarungen.	72
4.8	Prompting-Tipps für ChatGPT und Co.	73
	Literatur.	74
5	Phase 3 im Vertriebszyklus: KI zur Unterstützung von Kundengesprächen	75
5.1	Virtuelle Kundengespräche: Optimierung des modernen Vertriebsprozesses	76
5.2	KI-basierte Gesprächsanalysen und Transkription	78
5.3	KI-basiertes (Echtzeit-)Feedback und Vertriebs-Coaching	79
5.4	KI-basierte Live-Übersetzungen von Verkaufsgesprächen	81

5.5	KI-basierte Verbesserung der Bild- und Tonqualität der Video-Meetings	83
5.6	Prompting-Tipps für ChatGPT und Co.	84
	Literatur.....	86
6	Phase 4 im Vertriebszyklus: KI zur Generierung von Kundenmehrwert	87
6.1	Die Bedarfsanalyse im modernen Vertriebszyklus: Mehrwert durch eine kundenorientierte Herangehensweise schaffen	88
6.2	KI-basierte Trend- und Forschungsanalysen	90
6.3	KI-basierte Geschäftsmodellanalysen	92
6.4	KI-basierte Wettbewerbsanalysen	94
6.5	KI-basierter Mehrwert durch Verhaltensanalysen von Kunden und die Überwachung sozialer Medien	95
6.6	Prompting-Tipps für ChatGPT und Co.	97
	Literatur.....	98
7	Phase 5 im Vertriebszyklus: KI bei Lösungspräsentationen.....	99
7.1	Lösungspräsentation: Der Schlüssel zum Erfolg im Vertriebszyklus	100
7.2	KI-basierte Erstellung personalisierter Präsentationen	101
7.3	KI-basiertes Storytelling	103
7.4	KI-basierte Sammlung von Fallstudien und Kundenreferenzen	104
7.5	KI-basierte Virtual Reality (VR) und Augmented Reality (AR)	105
7.6	Prompting-Tipps für ChatGPT und Co.	107
	Literatur.....	108
8	Phase 6 im Vertriebszyklus: KI bei Angebotserstellung und Verhandlung	109
8.1	Deal Closing: Der finale Schritt im Vertriebsprozess	110
8.2	KI-basierte Verhandlung und Preisoptimierung.....	111
8.3	KI-basierte Überprüfung rechtlicher Verträge	113
8.4	KI-basierte Angebote und Ausschreibungen erstellen	114
8.5	KI-basierte Vertragsunterzeichnung.....	115
8.6	Prompting-Tipps für ChatGPT und Co.	117
	Literatur.....	118
9	Phase 7 im Vertriebszyklus: KI im Onboarding und der Betreuung.....	119
9.1	Onboarding und Nachbetreuung: Der Schlüssel zur langfristigen Kundenbindung	120
9.2	KI-basiertes personalisiertes Onboarding neuer Kunden.....	121
9.3	KI-basierter Kundensupport und -service	123
9.4	KI-basiertes Cross- und Up-Selling.....	126
9.5	KI-basierte Kundenbindung und Churn-Prevention	127

9.6	KI-basierte Kundenzufriedenheitsanalyse	129
9.7	Prompting-Tipps für ChatGPT und Co.	131
	Literatur.	133
10	KI im Management: Steuerungs- und Kontrollorgan aller Phasen	135
10.1	Management: Die treibende Kraft hinter dem Vertriebszyklus	136
10.2	KI-basierte Aufbereitung von Kundendaten und KPIs mit Business-Intelligence-Tools	137
10.3	KI-basierte Performance-Messung und-Beurteilung	138
10.4	KI-basierte Überwachung von Anomalien.	139
10.5	KI-basierte Unterstützung beim Recruiting	139
10.6	KI-basiertes Coaching der Mitarbeiter.	140
10.7	KI-basierte Leistungssteigerung durch Gamification	141
10.8	Prompting-Tipps für ChatGPT und Co.	141
Teil III Planung und Implementierung von KI-Projekten		
11	KI-Projekte gestalten: Der große Entwurf	147
11.1	Der Fahrplan zum Erfolg: Projektüberblick und Zeitplan	148
11.2	Bestandsaufnahme: Welche möglichen Projekte gibt es in der Organisation?	150
11.3	Projekt-Priorisierung: Mit welchem Projekt wird gestartet?	152
11.4	Technischer Überblick: Welche Lösungen bietet der Markt?	154
11.5	Technische Entscheidung: Welche Lösung passt am besten?	159
11.6	Planung: Wer hat welche Verantwortlichkeiten?	163
11.7	Immer auf dem Radar: Kontinuierliche Stakeholder-Updates und Kommunikation	165
11.8	Experten an Bord holen: Bildung des Advisory Boards	166
11.9	Der erfolgreiche Abschluss: Ein Ausblick in die Zukunft	167
11.10	Transfer in die Praxis: Erfolgreiche Planung und Umsetzung von KI-Projekten	169
	Literatur.	170
Ein Blick nach vorne: Kurze Antworten auf große Fragen		171