

Inhaltsverzeichnis

- 1 Einleitung** 1
- 2 Customer Journey** 5
 - 2.1 Veränderung des Kaufverhaltens 5
 - 2.2 Definition Customer Journey 8
 - 2.3 Phasen einer Customer Journey 14
- 3 Künstliche Intelligenz** 21
 - 3.1 Definition der künstlichen Intelligenz 21
 - 3.2 Maschinelles Lernen 23
 - 3.3 Natural Language Processing (NLP) 27
- 4 KI im E-Commerce** 31
 - 4.1 Bedeutung von KI im E-Commerce 31
 - 4.2 KI entlang der Customer Journey 33
- 5 Fazit** 43
- Literatur** 49