

Inhaltsverzeichnis

1	Bauchgefühl unterfüttern – KI zwischen Glaskugel und Kalbsschnitzel	1
1.1	Die KI-Taschenlampe im Datenwald der Dinge	2
1.2	KI kämpft an der Kundenfront	6
	Literatur	9
2	Einfach machen – Customer Lifecycle in Marketing, Vertrieb und Service	11
2.1	Discovery – Entdecken mit Lead-Filtern	12
2.2	Explore – Erkunden mit Targeting	15
2.3	Buy – Kaufen auf Empfehlung	16
2.4	Use – Anreichern mit Content Marketing	18
2.5	Ask – Antworten mit Chatbots	19
2.6	Engage – Halten mit Churn Management	23
	Literatur	25
3	Größer denken – Conversational-Commerce konzentriert Macht	27
3.1	Bots im Gespräch	28

VII

VIII Inhaltsverzeichnis

3.2	Bot-Ökonomie setzt neue Regeln	30
3.3	Emotion stärkt Vertrauen in Automatisierung	31
	Literatur	36
4	Erst das Anliegen, dann die Technik – den richtigen Anwendungsfall finden	37
4.1	Schatzkiste voller Kundenbedürfnisse	38
4.2	Ungewollten Kontakt vermeiden und ungeliebten vereinfachen	42
4.3	Wirtschaftlichkeit realistisch rechnen	44
4.4	Auftrag im Detail klären	45
4.5	Projekt strukturiert aufsetzen	48
	Literatur	50
5	Der kleine Bot schmeckt am besten – je einfacher, desto Quick Win	53
5.1	Chatbots mit Mehrwert werden mehr	54
5.2	Von Schnittstellen, Plattformen und Baukästen	59
5.3	Checkliste für Bot-Erfolg	62
	Literatur	65
6	Die Guten ins Töpfchen – Daten essen die Welt	67
6.1	Big Data ist jetzt Cloud	68
6.2	Datensalat sortieren	71
	Literatur	79
7	Überwachen oder bestärken – Lernverfahren im Vergleich	81
7.1	Schokoriegel mit Bier – symbolische Lernverfahren	82
7.2	Katzen oder Marder – sub-symbolische Lernverfahren	84
7.3	Von Bäumen und Netzen – Lernverfahren auswählen	89
7.4	Open-Source und Public Cloud – die passende Anwendung finden	93
	Literatur	96

8	Trainingskultur mit Lauschangriff – Bots und Sprach-Skills entwickeln	99
8.1	Eierlegende IT-Psychologen im Trainingsteam	100
8.2	In sieben Schritten zu Ihrem ersten Chatbot	102
8.3	Sozialer Zuhörer fördert Vertrieb	107
8.4	Bots für Fortgeschrittene	109
8.5	Sprachassistenten-Skill mit Slang	112
	Literatur	118
9	Kontrolle ist besser – Transparenz werteorientiert gestalten	121
9.1	Blackbox mutig durchleuchten	123
9.2	Datenhunger rechtskonform regeln	125
9.3	Wertesystem international klären	129
	Literatur	131
10	Willkommenskultur für Roboter – soziale Integration ins Team	133
10.1	Fruchtbaren Boden bereiten	134
10.2	Flexible Grenzen setzen	136
10.2.1	KI-Designer	138
10.2.2	KI-Trainer	138
10.2.3	KI-Versteher	139
10.3	Fluide Co-Kreation modellieren	141
	Literatur	144