



KI

# Das KI-Glossar für Händler

# Einführung

Die künstliche Intelligenz (KI) mit ihrer ganzen Komplexität und Tragweite kann durchaus Ängste wecken. Doch Händler brauchen KI nicht zu fürchten. Ganz im Gegenteil: Sie können enormen Nutzen daraus ziehen, wenn sie das Potenzial dieser Technologie voll ausschöpfen. Man muss nur wissen, wann und wo KI optimal eingesetzt wird.

Dieser praktische Leitfaden soll einige Mythen über KI klären und aufzeigen, wie sich KI in Ihrer Marketingorganisation wirksam einsetzen lässt – heute und in Zukunft.

## Definition von KI

Ganz einfach ausgedrückt bedeutet „künstliche Intelligenz“, dass Maschinen mit intelligenten Funktionen ausgestattet werden. Es handelt sich um einen Sammelbegriff für zahlreiche Technologien, wie beispielsweise Machine Learning und Deep Learning, die einzeln oder auch in Kombination eingesetzt werden können. Machine Learning ist das Verfahren, mit dem Computer auch ohne Programmierung Wissen erlernen und Informationen interpretieren können – ähnlich wie das Lernverhalten von Menschen. Beim Deep Learning können Maschinen Muster erkennen und so aus Erfahrung lernen.

Satya Nadella, CEO von Microsoft, beschreibt KI mit noch einfacheren, persönlicheren Worten als „menschliche Geisteskraft, die durch intelligente Technologie gesteigert wird“. Das heißt, dass KI Menschen die Möglichkeit gibt, enorme Datenmengen auf sinnvolle Weise zu interpretieren und zu nutzen. Für Händler bietet KI neuartige Interaktionsmethoden, eine fast grenzenlose Personalisierung sowie eine Marketing-Effizienz auf höchstem Niveau.



## Praktische Anwendungsbeispiele für KI

- ✓ **Verarbeitung natürlicher Sprache und Spracherkennung:** Computer verstehen menschliche Sprache.
- ✓ **Objekterkennung:** Computer erkennen Objekte in digitalen Bildern, Videos oder in der Umgebung.
- ✓ **Prognosen:** Computer berechnen die Wahrscheinlichkeit von Ereignissen in der Zukunft.
- ✓ **Sentimentanalyse:** Computer bestimmen die Emotionen, die sich hinter gesprochenen Wörtern verbergen.
- ✓ **Übersetzung:** Computer übersetzen schriftlichen oder gesprochenen Text von einer Sprache in eine andere.

## AI ist *nicht* gleichbedeutend mit:

- ✗ Standardmäßiges Anzeigen-Targeting
- ✗ Segmentierung
- ✗ Menschliches Bewusstsein



## Verbraucher und KI: neuartige Interaktionsmethoden

Verbrauchererfahrungen werden schon seit Jahren von KI beeinflusst. Beispiele sind die Empfehlungsmodule von Netflix und Amazon, die unsere Erwartungen entscheidend verändert haben. Im Folgenden finden Sie weitere Beispiele dazu, wie intelligente Technologie bereits heute eingesetzt wird, um sinnvolle Interaktionen zu unterstützen.

## Verbinden und vernetzen

### **Bots** | *Bots*

Ein mit künstlicher Intelligenz ausgestatteter Bot, der die Verarbeitung von natürlicher Sprache sowie Machine Learning unterstützt, kann Ihnen helfen, Informationen und Antworten zu erhalten – und dies oft mit mehr Effizienz als bei der direkten Interaktion mit einer Person, beispielsweise mit einem Kundendienstmitarbeiter.

### **Digitale Assistenten** | *digital Assistenten*

Ähnlich wie Bots können auch digitale Assistenten Fragen beantworten und Informationen erfassen. Der Unterschied besteht darin, dass Sie diese Informationen mithilfe von Sprachbefehlen freihändig von Ihren persönlichen Geräten abrufen können.

### **Intelligenter Agent** | *intelligenter Agent*

Ein Gerät, beispielsweise ein Wearable, das seine Umgebung mithilfe von Sensoren wahrnimmt und entsprechend reagiert.

### **Internet der Dinge (IdD)** | *Internet der Dinge*

Ein Netzwerk von Objekten, die über das Internet Daten untereinander und mit anderen internetfähigen Geräten und Systemen austauschen können.

### **Intelligente Fahrzeuge** | *intelligente Fahrzeuge*

Intelligente Fahrzeuge sind mit zahlreichen intelligenten Technologien bzw. vernetzten Komponenten ausgestattet. Sie gehören daher zum „Internet der Dinge“. Intelligente Fahrzeuge mit KI-Funktionen nutzen Deep Learning und Sensoren, um eine dreidimensionale Karte ihrer Umgebung zu erstellen. Die KI analysiert dann die von den Sensoren erfassten Daten und trifft dieselben Entscheidungen wie ein menschlicher Fahrer, beispielsweise zum Spurwechsel, Parken und Bremsen.

### **Wearable-Technologie** | *Wearable-Technologie*

Dies sind intelligente elektronische Geräte, die am Körper getragen werden, um Anwender bei täglichen Aktivitäten zu unterstützen. Sie erfassen Daten und senden sie an Apps auf Ihrem Smartphone. Auf diese Weise liefern sie in Echtzeit Feedback zu verschiedenen Faktoren, beispielsweise zu Ihrer körperlichen Fitness, und unterbreiten persönliche Empfehlungen zur Verbesserung.



# Marketing und KI: intelligentes Marketing leicht gemacht

Künstliche Intelligenz kann in das Marketing integriert werden, um einfache oder „dumme“ Prozesse intelligent zu gestalten. Zudem hilft KI Ihnen kontinuierlich dabei, die von Maschinen verarbeiteten Informationen optimal zu verwerten.

## Personalisieren

### **Anzeigen-Targeting** | *An|zei|gen-Tar|get|ing*

Mithilfe von KI und Machine Learning können Sie die Zielgruppe für Ihre Anzeigen, wie Käufer im Markt oder benutzerdefinierte Zielgruppen, schneller und einfacher auswählen und dann genau die Anzeigen schalten, die mit größter Wahrscheinlichkeit zum Erfolg führen.

### **Big Data** | *Big Da|ta*

Unter Big Data versteht man sehr große oder komplexe Datensätze, die nur mit leistungsfähiger Software, wie der Vorhersageanalyse, verarbeitet werden können.

### **Abwanderungsprognose-Modellierung** | *Ab|wan|de|rungs|pro|gno|se-Mo|del|lie|rung*

KI-Systeme können mithilfe von Machine-Learning-Algorithmen Segmente mit unentschlossenen Kunden identifizieren. Sie können sogar ein Modell erstellen, mit dem die Abwanderungswahrscheinlichkeit getestet und validiert wird. Anhand der Ergebnisse können Händler gezielt Maßnahmen ergreifen, um diese Kunden zu binden und ein Abwandern zu verhindern.

### **Kognitives Computing** | *ko|gni|ti|ves Com|pu|ting*

Bei der Verarbeitung von visuellen Elementen, Sprache, gesprochenem Text und Wissen imitieren Computer oder Softwareprogramme das menschliche Gehirn, um Händler bei der Entscheidungsfindung zu unterstützen.

### **Datenanalyse** | *Da|ten|ana|ly|se*

Mithilfe von Machine-Learning-Systemen können Händler aus der Menge aller gesammelten Marketing-Daten rasch aussagekräftige Informationen extrahieren, um brauchbare Erkenntnisse zu gewinnen. Eine durch KI unterstützte Datenanalyse kann sogar die Ursache von Trends und Ausreißern ermitteln.

### **Diagramm** | *Dia|gramm*

Diagramme veranschaulichen die Beziehungen zwischen Objekten und bieten Händlern damit den Kontext für fundierte Entscheidungen.

### **Bildsuche** | *Bild|suche*

Sie müssen jetzt nicht mehr Hunderte oder gar Tausende von Fotos durchsuchen, um das gewünschte Bild zu finden. Mithilfe der Bildsuche können Sie die visuelle Entsprechung zu einer Textbeschreibung ganz einfach finden (wie beispielsweise „Blume“, „Hund“ oder „Strand“). Die App „Microsoft Fotos“ ist zum Beispiel eine der Apps, mit der Sie Bilder finden, klassifizieren und sortieren können.

### **Vorhersageanalysen** | *Vor|her|sa|ge|ana|ly|sen*

Mithilfe von Vorhersageanalysen können Händler die Wahrscheinlichkeit zukünftiger Ereignisse prognostizieren und entsprechende Maßnahmen ergreifen. Die Analyse kann beispielsweise ergeben, dass bestimmte Personen ein bestimmtes Produkt nach einer Reihe spezifischer Aktivitäten zu einem bestimmten Preis kaufen. Auf Grundlage dieser Erkenntnis kann das Marketing-Team die richtigen Ressourcen und Taktiken anwenden, um die Verkaufszahlen dieses Segments zu erhöhen.

### **Vorausschauende Suche** | *vo|raus|schau|ende Su|che*

Haben Sie sich schon einmal darüber gewundert, dass eine Suchmaschine schon im Voraus zu wissen scheint, nach was Sie suchen möchten? Grund ist die sogenannte vorausschauende Suche (oder „predictive search“). Diese Technik berücksichtigt den Suchkontext und Ihre Verhaltensweisen, um proaktiv Informationen bereitzustellen.

## Intelligente Personalisierung | *in|tel|li|gen|te* *Per|so|nal|li|sie|lung*

Intelligente Algorithmen können Informationen, Angebote und Erfahrungen auf Grundlage bekannter Daten personalisieren, wie beispielsweise Standort, demografische Daten, Gerät und bisherige Verhaltensweisen. Ein Paradebeispiel ist das Einblenden relevanter Informationen und Inhalte auf einer Website.

## Visuelle Suche | *vi|su|el|le* Su|che

Wie der Name besagt, findet diese Suchmethode die visuelle Entsprechung für ein Bild oder eine andere visuelle Darstellung. Die Funktion für die visuelle Suche von eBay stützt sich auf maschinelles Sehen und Deep Learning, um die von Käufern hochgeladenen Bilder mit anderen Abbildungen zu vergleichen und so Produkte zu finden, die auf der Website zum Verkauf angeboten werden. Die visuelle Suche kann erweitert werden, sodass sie nicht nur den Inhalt von Fotos erkennt, wie beispielsweise ein Restaurant, sondern auch zusätzliche Informationen bereitstellt, wie die Telefonnummer, die Öffnungszeiten und Kundenbewertungen.



## Automatisieren

Mithilfe der künstlichen Intelligenz können Händler auch ihre Effizienz signifikant steigern.

### Algorithmen | *Al|go|rith|men*

Ein Algorithmus wird meist von einem Computer ausgeführt und besteht aus Regeln, die eine Folge von Operationen oder mehrere Schritte definieren, mit denen ein Problem gelöst oder eine Aufgabe ausgeführt werden soll.

### Automatische Gebote | *au|to|ma|ti|sche* *Ge|bo|te*

Menschen verwalten meist Pay-per-Click-Anzeigenkampagnen, doch KI kann automatisch Gebote für neue Werbekanäle festlegen.

### Inhaltserstellung | *In|halt|s|er|st|ell|ung*

Algorithmen können mithilfe von KI die Erfahrung von Websitebesuchern analysieren und feststellen, wie diese Personen auf Ihre E-Mails reagieren. Intelligente Werkzeuge für die Inhaltserstellung schreiben auf Grundlage dieser Daten maßgeschneiderte Texte für die verschiedensten Ressourcen – von E-Mails und Anzeigen bis hin zu Tweets und Website-Inhalten.

### Einblicke | *Ein|bli|cke*

Anstatt sich auf Datenanalysten oder Wissenschaftler zu verlassen, um Einblicke aus Ihren Daten zu gewinnen, können Sie den Vorgang mithilfe von KI automatisieren.

Beispielsweise können Sie automatisch optimale Personenprofile erstellen, Segmente identifizieren, die in Ihre Kampagnen eingeschlossen oder daraus ausgeschlossen werden sollen, und das passende Angebot für Ihre Zielgruppe wählen. Und das ist erst der Anfang – Einblicke in Echtzeit bieten Ihnen noch zahlreiche weitere Möglichkeiten.

### Programmatische Werbung | *pro|gram|ma|ti|sche* Wer|bung

Bei der programmatischen Werbung übernehmen Computer das Kaufen und Verkaufen von digitalen Anzeigen. Wenn Sie zusätzlich noch KI in diese Strategie einbinden, können Sie Ihre Gebote und Ihre kreativen Inhalte optimieren. Beispielsweise können Sie alle Ihre Werbemittel in eine Vorlage hochladen, die dann von der Software automatisch zusammengestellt und den Personen gezeigt wird, bei denen die Software davon ausgeht, dass sie zu einem bestimmten Zeitpunkt besonders empfänglich dafür sind.

### Übersetzung | *Über|set|zung*

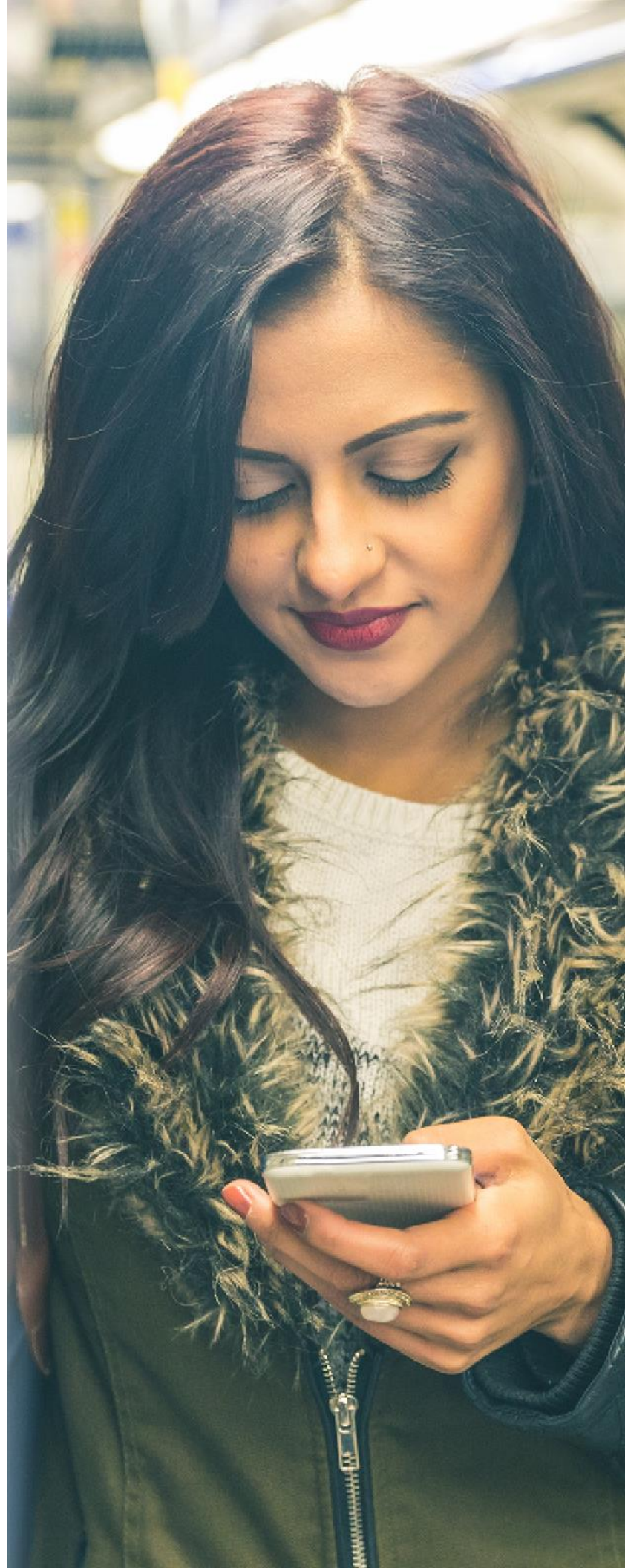
Computer können Ihnen helfen, Inhalte direkt bei Bedarf zu übersetzen. Sie nutzen dazu die Verarbeitung natürlicher Sprache, Machine Learning und die Sentimentanalyse.



## KI ist keine Zukunftsmusik

Mit jedem Tag, an dem Sie auf die Leistungsfähigkeit von KI verzichten, erhöht sich das Risiko, dass Ihre Konkurrenzfähigkeit leidet. Es reicht nicht mehr, die Entwicklungen zu beobachten und einfach abzuwarten. Es ist Zeit, das volle Potenzial intelligenter Technologien auszuschöpfen, damit Sie mit Ihrem Marketing ungeahnte Erfolge erzielen können.

[Weitere  
Informationen](#)





## Bing Network. Intelligent search.

---

© 2018 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Microsoft, Windows und andere Produktnamen sind möglicherweise eingetragene Marken und/oder Marken in den USA und/oder anderen Ländern. Alle Marken sind Eigentum der jeweiligen Besitzer. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen dienen nur zu Informationszwecken. Sie stellen die derzeitige Ansicht der Microsoft Corporation zum Datum dieser Publikation dar. Da Microsoft auf Änderungen der Marktbedingungen reagieren muss, dürfen diese Informationen nicht als Verpflichtung seitens Microsoft betrachtet werden. Microsoft gewährleistet nicht, dass die Informationen nach dem Datum dieser Publikation genau und korrekt sind. Microsoft übernimmt keine stillschweigenden, ausdrücklichen oder gesetzlichen Gewährleistungen in Bezug auf die Informationen in dieser Präsentation.