

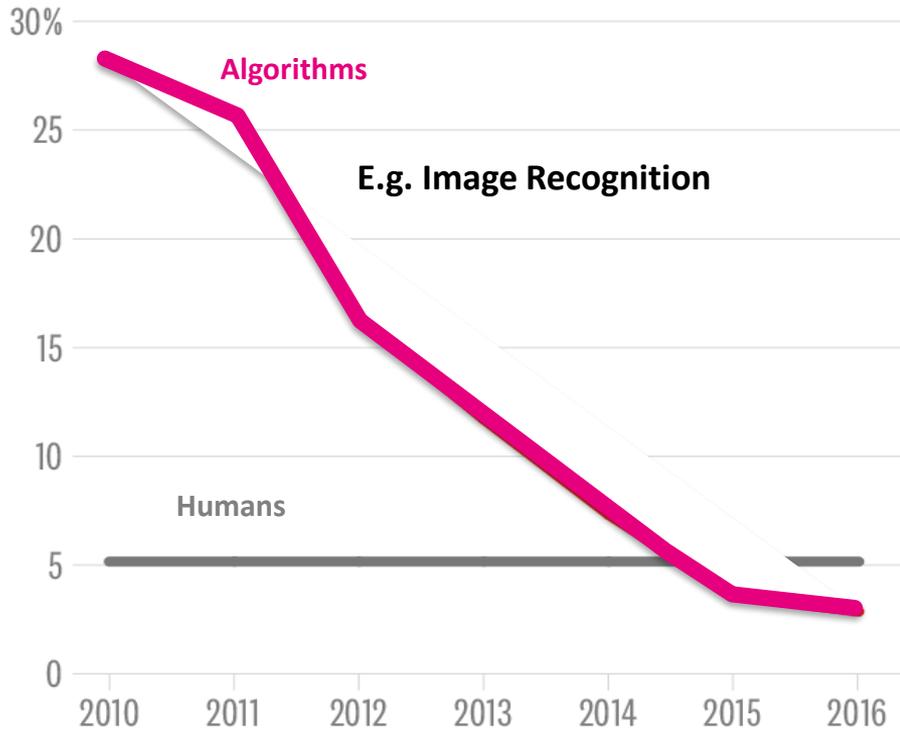


Mensch oder Maschine:
Künstliche Intelligenz in Marketing
und Kommunikation Peter Gentsch – 16-03-2022



Intro

Was ist eigentlich KI?



AI is becoming better than human expertise

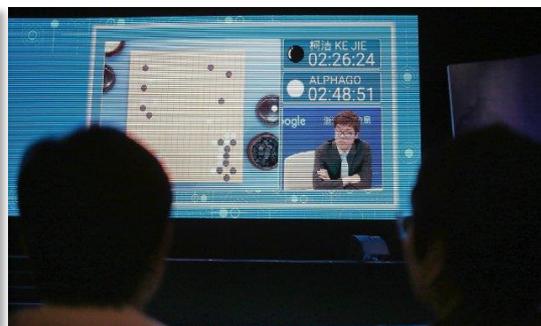
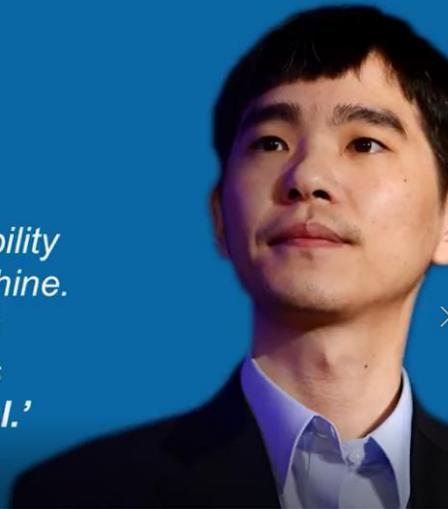


“Artificial Intelligence is the study of how to make computers do things at which, at the moment, people are better.”

KI – „Go“ als Ausgangspunkt für eine Begriffserklärung

Sedol reflecting on move 37:

'I thought AlphaGo was based on probability calculation and that it was merely a machine. But when I saw this move, I changed my mind. Surely AlphaGo is creative. This move was really creative and beautiful.'





KI für Marketing und Kommunikation

KI in Marketing und Kommunikation



Optimierung von Funktionen
und Prozessen

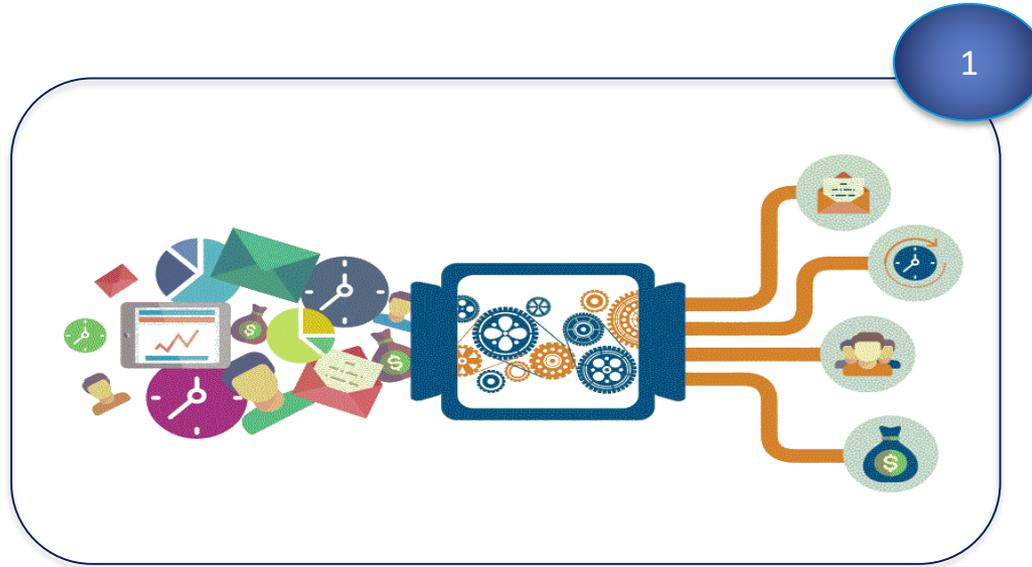


Data- und AI-driven products:
„Produkt wird zum Marketing“



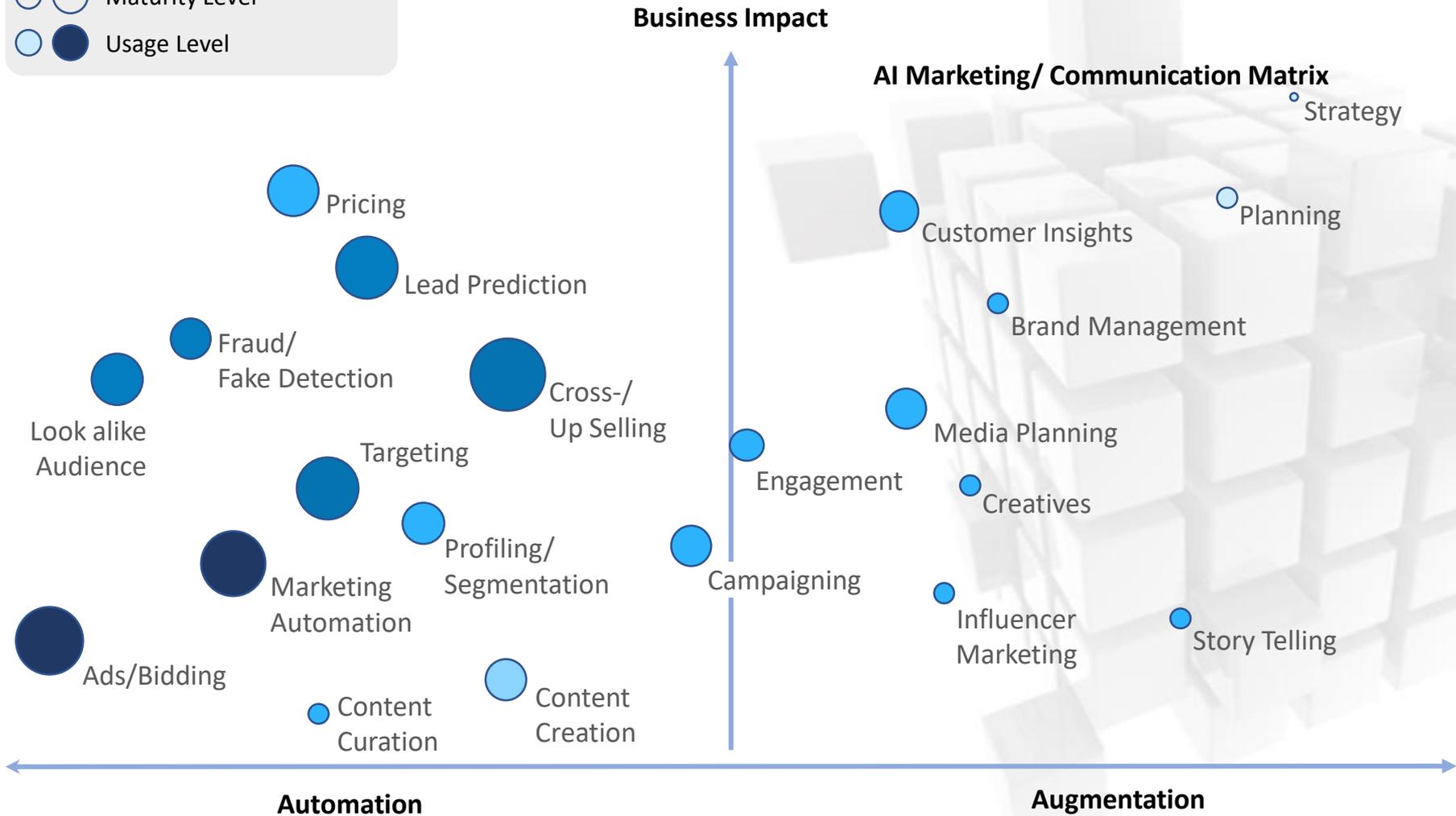
New Business durch Daten und KI

KI in Marketing und Kommunikation



Optimierung von Funktionen und Prozessen

○ ○ Maturity Level
 ● ● Usage Level



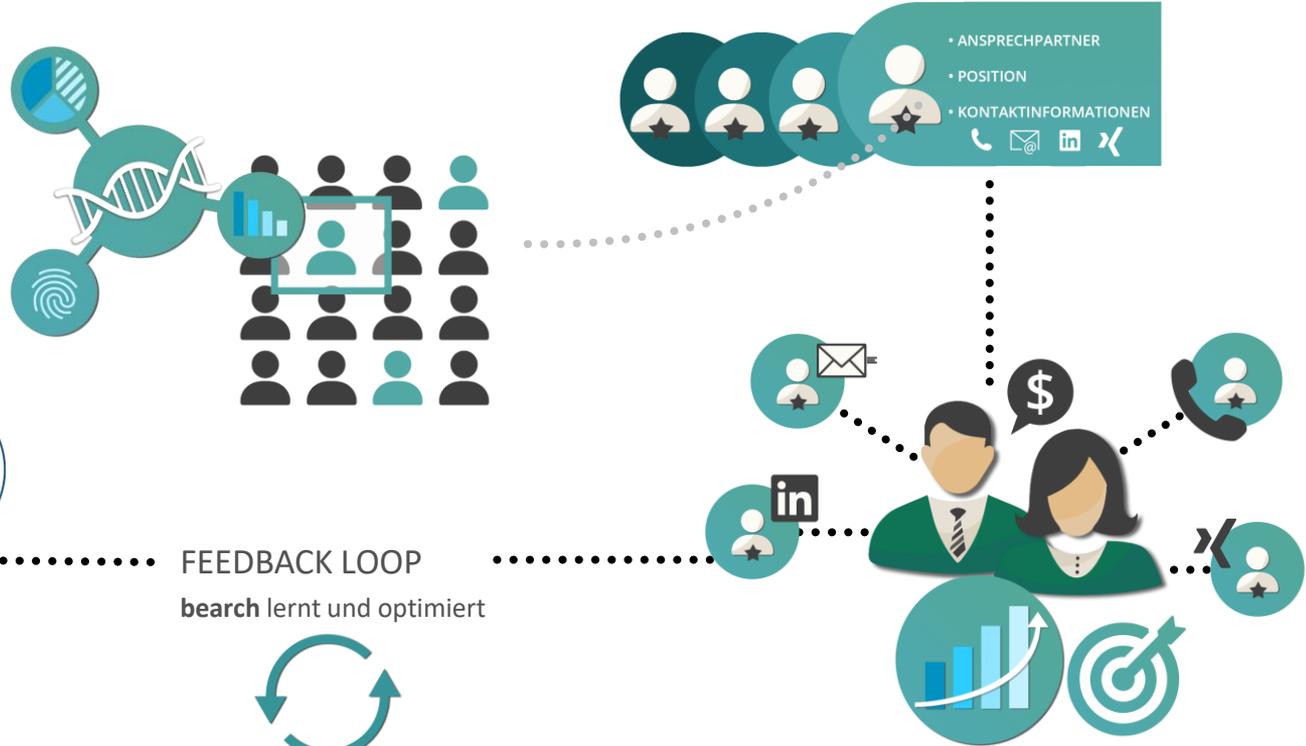
KI zur Optimierung von Sales & Marketing



Dr. Andreas Müller-Leydig
COO Ströer Media
Deutschland GmbH

STRÖER

„Entscheidend ist das Trainieren des KI-Systems durch einen systematischen Feedback-Loop – denn auch das KI-System ist nicht von Anfang an perfekt, aber es kann dazu lernen.“

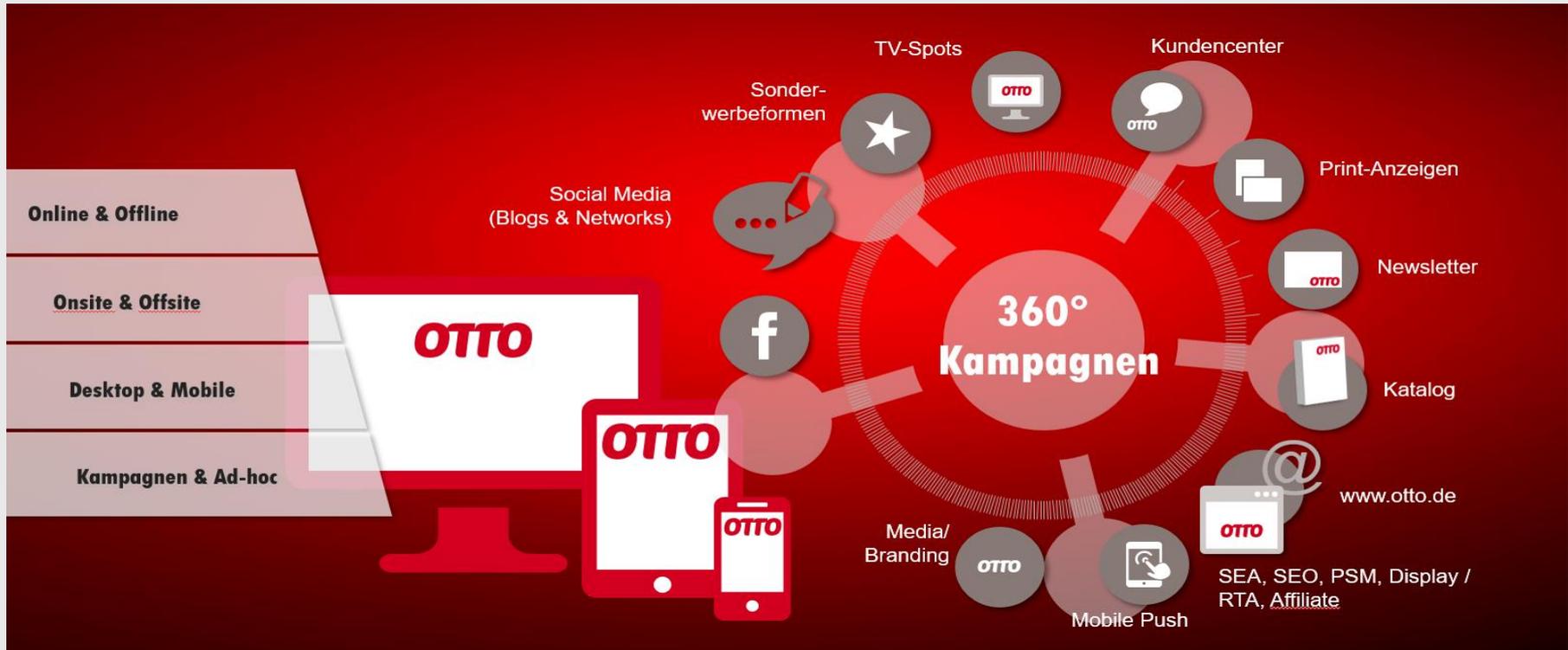


FEEDBACK LOOP
bearch lernt und optimiert



Media
Planung

Attributions-
Modelle



Journey-Sequenzen: Social Media ist bei OTTO hauptsächlich als **typischer Branding-Kanal** eher ein **Assist-Kanal**: 86% Assist-Kontakte* in der Mitte einer Customer Journey – Direct häufig davor oder danach

Die **First-Wirkung** sollte aber **nicht unterschätzt** werden: 9% im First-Bereich, allerdings werden dafür 28% der Nachfrage zugewiesen*

51% der **Conversions** erfolgt **innerhalb von 7 Tagen**, **80%** der **Conversions** erfolgt **innerhalb von 20 Tagen**

Die über **Clicks gemessene Nachfragewirkung** liegt bei **weniger als 1%** der **gesamten Online Marketing Nachfrage**

Anteil Nachfrage bei Neu- & **Reaktivierungs-kunden** mit **26%** bei **Facebook** recht hoch

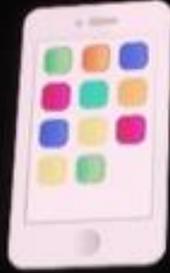


Conversational AI: “Tante Emma” at scale

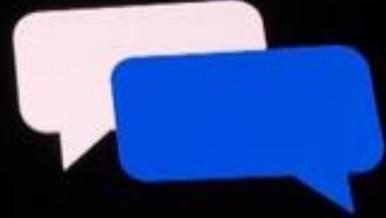
Dekade der Konversationen beginnt....



WEBSITES
2000s



APPS
2010s

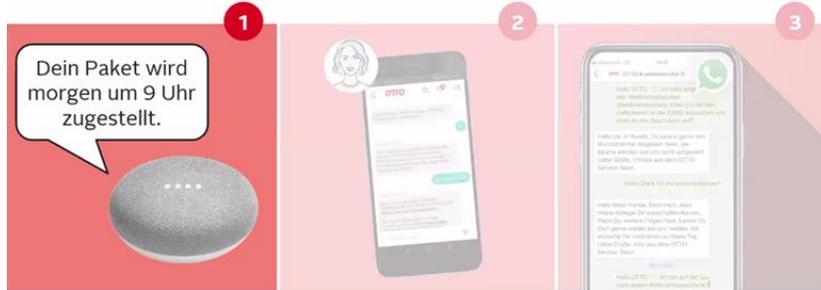


CONVERSATIONS
2020s

Conversational AI über alle Kanäle

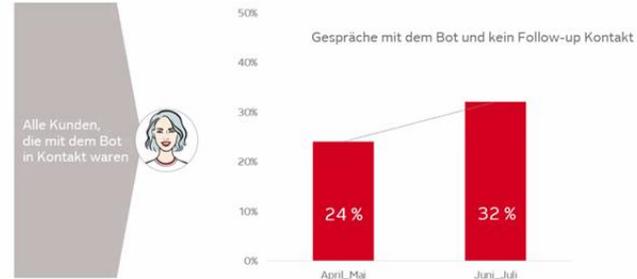


Drei Beispiele für Conversational Commerce bei OTTO



Google Assistant, In-App Chatbot Clara, Whatsapp Support

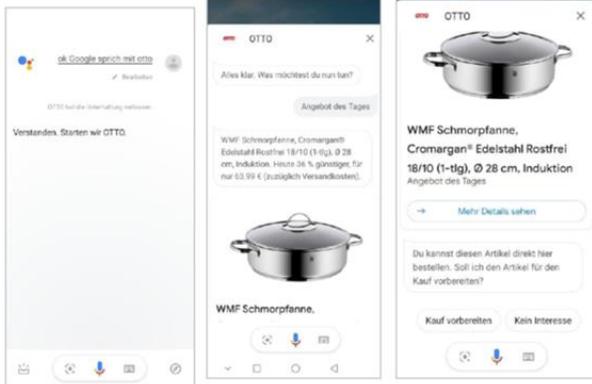
Clara's Erfolgsstory



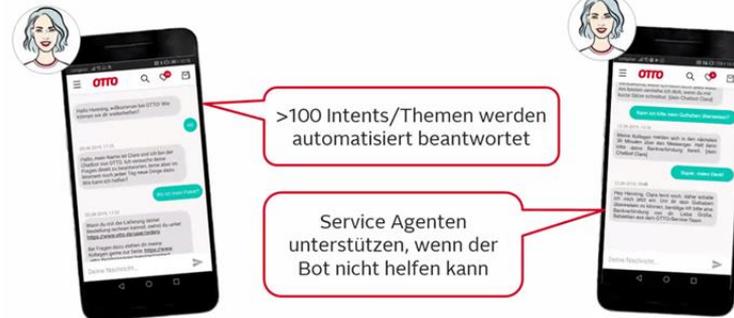
Alle Kunden, die mit dem Bot in Kontakt waren

OTTO / Jore Henemann

Seite 28



Triff Clara – unseren In-App Chatbot



GLOBAL CONVERSATIONAL BUSINESS STUDY 2022



Kostenloser Download:
<https://conversationalbusiness.de>

Content Automation



Content Creation mit KI – Beispiel GPT-X

“AI can write just like me... I’ve seen how OpenAI’s GPT2 system can produce a column in my style.” - Guardian journalist Hannah Jane Parkinson

**Bitte schreiben Sie einen umfassenden Text für eine Website, die Masken für Haustiere bei Pandemien verkauft, mit den Kategorien ÜBER UNS, PRODUKTBESCHREIBUNG, VERSAND. Jeder Text sollte etwa 300 Wörter lang sein.
Text für „ÜBER UNS“:**

Wir sind ein kleines Unternehmen, das sich auf die Produktion von biologischen Schutzmasken für Haustiere spezialisiert hat. Unsere Produktion ist klein, aber unsere Produkte MASKEN haben eine hohe Qualität. SIE Unsere Masken werden aus den besten Materialien hergestellt, die auf dem Markt sind. Unsere Masken sind leicht anzulegen und zu tragen. Sie sind auch ideal für den Transport von Haustieren.

Unsere Masken sind für alle Haustiere geeignet, die sich in einem UMFELD Umgebung mit hohem ANSTECKUNGSrisiko auf die Ansteckung mit gefährlichen Krankheiten befinden. Um Sie über unsere Produkte und unseren Service ZU informieren zu können, haben wir diese Website erstellt.

Hier einige Vorteile unserer Masken:

- Hohe Qualität (Unsere Masken sind aus den Besten Materialien hergestellt)*
- Passgenauigkeit (Die Maske passt zu haargenau Ihrem Tier)*
- Leicht anzulegen (Unsere Masken sind einfach anzulegen und zu tragen)*
- Robustheit (Unsere Masken sind robust und langlebig)*

Write a comprehensive text for Amazon Product page selling an inovative product (PRODUCT TITLE, PRODUCT DESCRIPTION, PRIZE, REVIEW):

PRODUCT TITLE: Portable Extendable Security Lock 3-Pack

PRODUCT DESCRIPTION: The ANKUNG Portable Extendable Security Lock 3-Pack is the newest and most convenient way to ensure your personal belongings are safe and secure while traveling. The locks retract conveniently down to a size smaller than most keyrings, allowing you to easily pack them in your luggage, backpack, or purse. The locks are TSA approved and can even be used without removing your luggage from the airline baggage scanner. Keyed alike locks allow you to easily share a single key amongst all locks. The locks are also electronically coded to ensure only authorized users can use them. Anti-theft protection helps prevent unwanted removal of any of your belongings that are protected by the locks.

PRIZE: \$19.99-\$34.99

REVIEW: I learned about the ANKUNG Portable Extendable Security Lock 3-Pack from a co-worker of mine who had purchased a set prior to my trip to Europe. He told me about how convenient they were to use and how he was able to lock his suitcase to the security bars in the hotel rooms without needing to remove his luggage from the airline baggage scanner. I will be traveling to Europe in the next few months and knew these would be the perfect gift to ensure my belongings remain secure. **PRODUCT ASSESSMENT:** The ANKUNG Portable Extendable Security Lock 3-Pack is the newest and most convenient way to ensure your personal

KI für das Content Marketing – Augmented Writing



<https://www.digital-x.eu/de/magazin/artikel/dx-xplain/>

KI-Artikel Anzahl: 11, ca. 650 Klicks

 12 TOP 3 Keywords

 104 TOP 10 Keywords

 745 TOP 100 Keywords



<https://www.digital-x.eu/de/magazin/artikel/dx-redaktion/>

DX-Redaktion Artikel Anzahl: 63, ca. 300 Klicks

 10 TOP 3 Keywords

 90 TOP 10 Keyword

 806 TOP 100 Keywords



The screenshot displays the Digital X 2022 website. At the top, there's a navigation bar with 'DIGITAL X' and 'KOLN 2022'. Below it, a large graphic features a map of Cologne with three highlighted areas: 'INSPIRATION MARKTPLATZ' (pink), 'START UP MARKTPLATZ' (yellow), and 'HIGHLIGHT MARKTPLATZ' (green). A large yellow arrow points towards the right. Below the graphic, the text reads 'DIGITAL X 2022 - DIGITALISIERUNG IM HERZEN VON KÖLN'. A large blue number '327' is prominently displayed, with 'TAGE BIS: 13. & 14.09.2022' underneath. To the right, there's a paragraph of text in German. At the bottom, there's a photo of Hagen Rickmann speaking, with the text '13. und 14. September 2022 Köln' and 'Hagen Rickmann' below it.

AI, the new creative



Lil Miquela

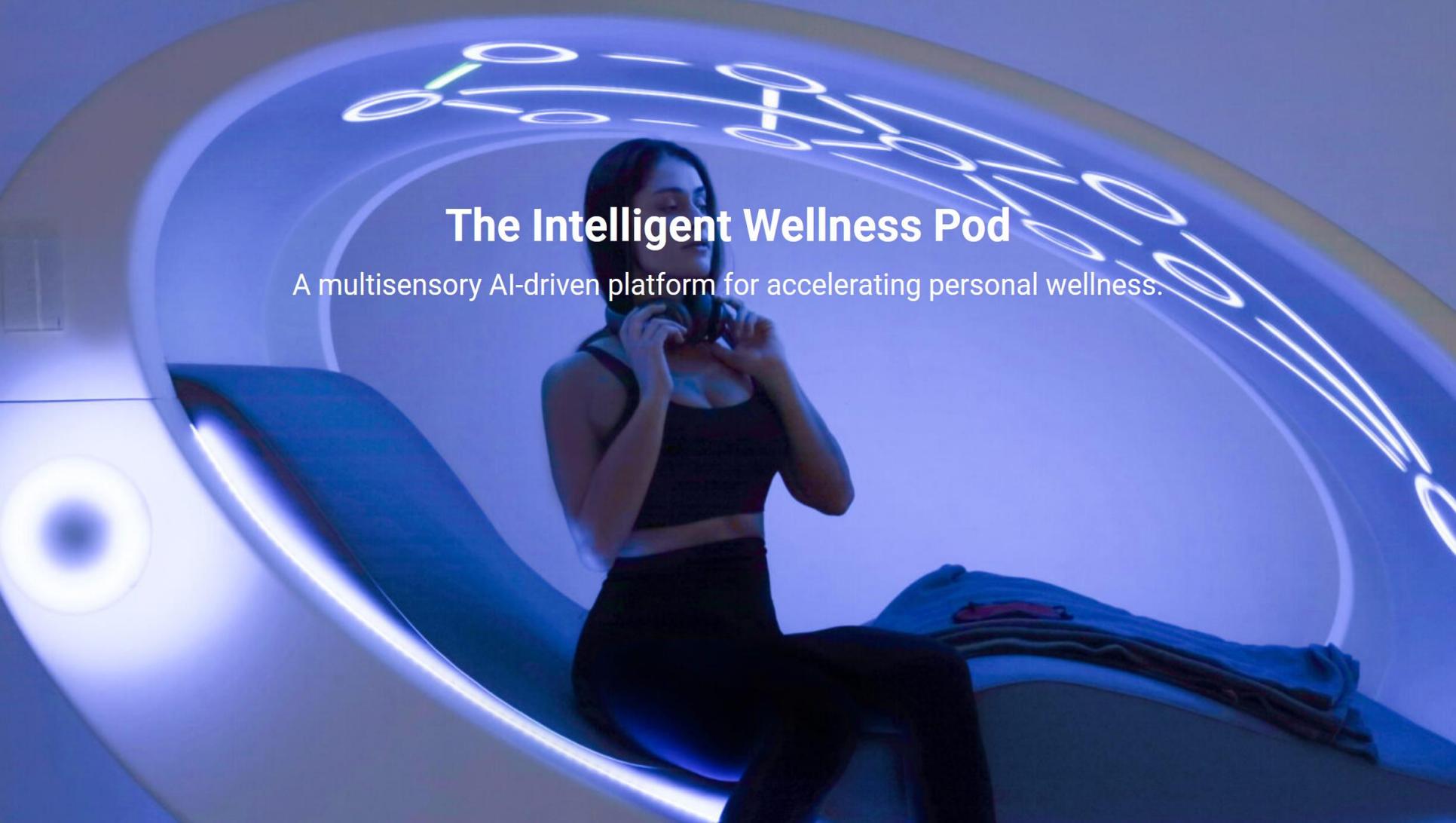


KI in Marketing und Kommunikation

2



**Data- und AI-driven products:
„Produkt wird zum Marketing“**

A woman in a black athletic top and leggings is sitting on a blue cushioned bench inside a futuristic wellness pod. The pod's interior is illuminated with a soft blue glow. The ceiling features a glowing network diagram of interconnected nodes and lines. The overall atmosphere is clean, modern, and high-tech.

The Intelligent Wellness Pod

A multisensory AI-driven platform for accelerating personal wellness.

KI in Marketing und Kommunikation

3



New Business durch Daten und KI

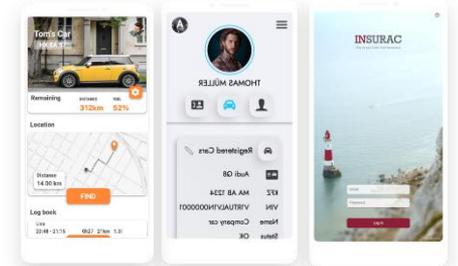
New Business durch Daten und KI

Der „Sales Potential Optimizer“



Von der traditionellen Marktforschung zum innovativen Daten-/ KI-Produkt

“From Connected Cars to Connected Business”



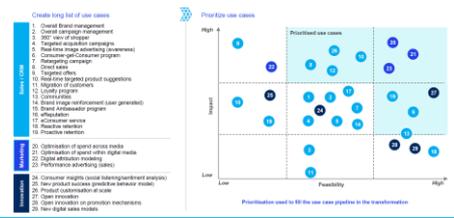
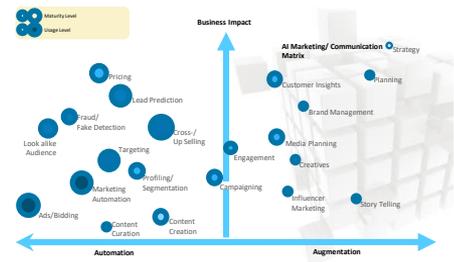
Von der Digitalisierung von Geschäftsprozesse hin zur Daten- und KI-getriebenen Plattform

How to do it: Vorgehensmodelle

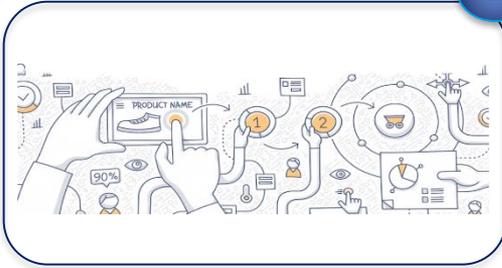
1



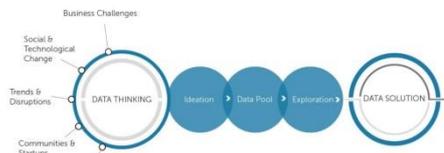
Optimierung von Funktionen und Prozessen



2



Data- und AI-driven products: „Produkt wird zum Marketing“



AI Maturity Model: Der Weg zum Daten- und AI-getriebenen Unternehmen



3



New Business durch Daten und KI

	SELLING OFFERINGS	SELLING DATA AND AI-BASED SERVICES	SELLING DATA PLATFORMS	SELLING AI ASSETS	SELLING DATA AND AI-BASED SERVICES	SELLING OUTCOMES	SELLING CAPACITY
FREE, FREEMIUM	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model
PRODUCT/ PRODUCTION REVENUE	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model
PROJECT REVENUE	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model
ADVERTISING REVENUE	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model
LICENSES, SUBSCRIPTION	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model
MARKETPLACE, PLATFORM, BROKERAGE, PERFORMANCE	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model
BUSINESS MODEL OVERTURN	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model	likely model

Legend: Black square = Likely model, Red square = A model worth testing

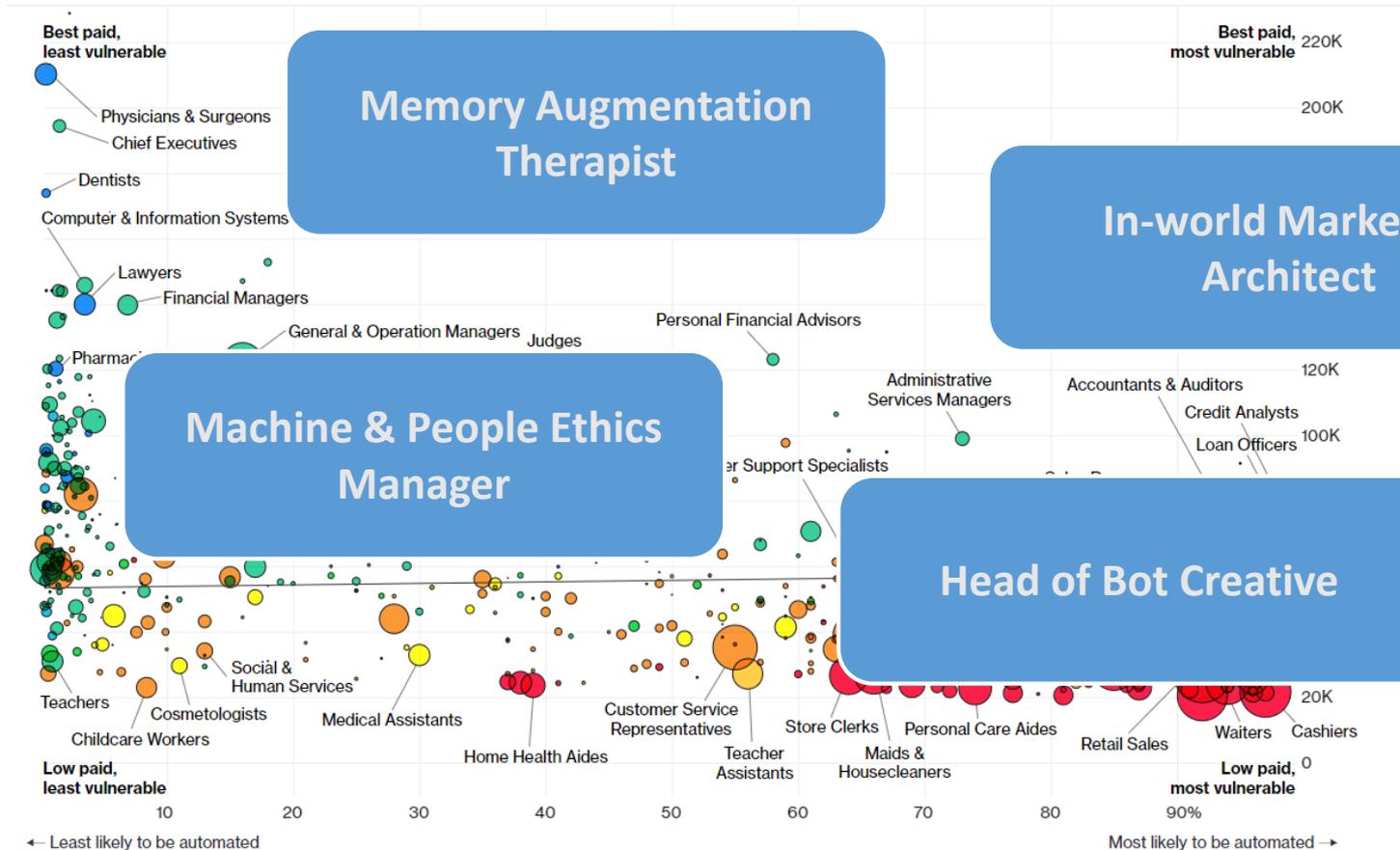
The AI Business Model Canvas

		Customer Segment	Value Proposition	Channels	Revenue Streams	Costs	Key Partners	Inputs	Outputs	Skills	Users and Buyers	Resource Considerations
		Trainers	Channels	Revenue streams	Costs	Key Partners	Inputs	Outputs	Skills	Users and Buyers	Resource Considerations	Channels
		Stakeholders	Revenue streams	Costs	Key Partners	Inputs	Outputs	Skills	Users and Buyers	Resource Considerations	Channels	Stakeholders

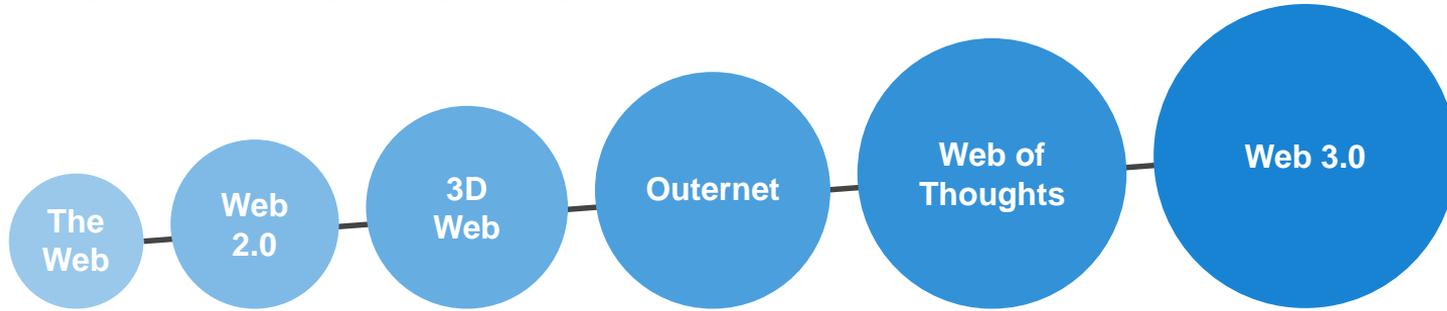
KI in Marketing und Kommunikation: Quo Vadis?



Jobs nach Gehaltshöhe und Substitutionswahrscheinlichkeit durch KI



Wie KI zunehmend unser digitales Ecosystem übernimmt und steuert



AI als Organisator und Optimierer →

AI als Owner und Gestalter →

1990

WWW
Search
E-Mail
E-Commerce

2000

Wikipedia & Blogs
User-Generated Content
Video & Virals
Bittorrent
Tor

2005

Virtual Worlds
e.g. Second Life
MMORPG
e.g. WOW
Head-Mounted Displays

2010

Internet of Things (IOT)
Machine 2 Machine (M2M)
Smart Grid
Wearables
Augmented & Virtual Reality
Industry 4.0
Digital Twins
Blockchain

2015

Artificial Intelligence
Intelligent Personal Assistant (IPA)
Predictive Intelligence
Chatbots
Voice processing
Immediate Translation
Face Identification
Emotional Intelligence

2020

Bio Web
Blockchain
NFTs
Cyboros
Bioelectronics
Brain-Computer Interface
Brain Wave Control
Implants, Wetwear
Active Contact Lenses
Exoskeleton
Digital Tattoos
Full-Body Prothesis

2040

Singularity, Artificial Life
Self-Replicating Machines
Transhumanism
Human Enhancement
Radical Life Extension
Cryonics, Artificial Brain
Whole Brain Emulation
Brain Scanning, Brain Upload
Brain Transplant,
Quantum Computing
Neuromorphic Hardware

Peter Gentsch

COMPANIES



Exit

Exit



INVESTMENTS



CUSTOMERS



ACADEMICS



BOOKS



AWARDS



TALKS



Vielen Dank!

PETERGENTSCH.COM