

Stichwortverzeichnis

- A** A/B-Tests 103
 Abschluss 151, 154
 Abschlussprozess
 – Personalisierte Ansprache 155
 After-Sales-Support 94
 Alexa 19
 Algorithmen
 – Entscheidungsfindung 101
 – Überlegenheit 39, 101
 – Vertrieb 80
 Algorithmen vs. Bauchgefühl
 im Vertrieb 103
 AlphaGo 13
 Angebote
 – Struktur 145
 Angebote Vorlage 276
 Angebotserstellung 93, 143, 145
 – Rolle KI 148, 151
 Angebotsgestaltung 269
 Angst vor der Maschine 105
 Anwendungsbeispiele KI im
 Vertrieb 237
 Anwendungsbeispiele KI in
 Vertrieb und Marketing 171
 Augmented Reality (AR) 115
 Automatisierte Handlungsemp-
 fehlungen Abschluss 154
 Automatisierte
 Terminvereinbarungen 122
 Automatisierung
 – Ethik 106
 Automatisierung der
 Kommunikation
 im Vertrieb 104
 Automatisierung mit KI 227
 – Anwendungsfälle 66
 Automobilsektor 63
- B** B2B-Geschäftsmodelle 73
 BANT-Filter 130
 Basisrate 100
 Bedarfsanalyse 257, 259, 261
 Bedarfsermittlung 134, 137,
 255, 263
 – KI-gestützt 141
 – Rolle KI 267
- Befehlssteuerung von KI 50
 Beratung
 – Individuell 96
 Beratungsleistungen durch
 GPT-4 97
 Berechtigungsmanagement
 211
 Bias 38, 199, 207
 Broken-Leg-Effekt 91
- C** Call-Bots 133
 Callcenter-Mitarbeiter
 – Herausforderungen und
 Chancen 110
 – Kompetenz 109
 Chatbots 104, 113, 127, 158,
 192
 ChatGPT 27, 220, 267
 China 204
 Clustering 169
 Compliance 205
 Content-Erstellung
 – Ethische Herausforderungen
 KI 182
 – KI-gestützt 182
 – Visuell mit KI 180
 Content-Erstellung und
 -Optimierung 176
 Conversational Agents 127
 CRM-System 69, 102, 166
 Customer Journey 75, 185
 – Personalisierung 187
 – Phasen 186
 – Rolle von KI 186
 Cybersicherheit 212
- D** Datenschutz 195, 208–209
 Datenschutzgrundverordnung
 (DSGVO) 195, 210
 Datensicherheit 208–210
 Datenspeicherung 211
 Deep Blue 13
 Deep Learning 26
 Deep Neural Networks 21
 Diffusion Models 23
 Digitalisierung 58, 65
 Diskriminierung 199, 207

- E** Entscheidungsbäume 31
 Entscheidungsschwierigkeiten durch KI erkennen 152
 Entscheidungsunterstützung 190
 Erfolgsmessung 159
 ERP-System 69, 274
 Ethik der Automatisierung 106
 Ethik und Verantwortung 197
- F** Fairness 199
 Fine-Tuning 28
 Fragekonstruktion 260
 Führung 47
 Führung mit Auftrag 49
 Führung mit Befehl 48
- G** Generative KI 23
 GPT 222
- H** Haftung 200
 Hybridmodelle im Kundenservice 111
- I** Illusion der Kontrolle 79
 Intelligente Prozessautomatisierung (IPA) 65
 Isaac Asimov 18
- K** Kahneman, Daniel 37, 78–79, 99, 261
 Keyword-Recherche 179
 KI-Algorithmen 29–30, 32
 – Bedeutung für Vertrieb 32
 KI-Applikationen 283
 KI-gestützte Kundeninteraktion 192
 KI-gestützte Optimierung
 – Herausforderungen und Grenzen 195
 KI-gestützte Textgenerierung 176
 KI-Lösungen
 – Skalierbarkeit 108
 KI-Prozesse 89
 – ohne Mensch 89
 – Optimierung durch menschliche Korrektur 91
 K-Means-Clustering 32
- Kontinuierliche Verbesserung 159
- Kostenentwicklung
 Callcenter 107
- Kundeninteraktion 192
- Kundenkommunikation 244
- Kundenservice 94
- Künstliche Intelligenz
 – Abschluss 154
 – Angebotserstellung 148
 – B2B-Vertrieb 28
 – Bedarfsermittlung 141, 267
 – Begriffsabgrenzung 20
 – Customer Journey 186
 – Datenschutz und Datensicherheit 209
 – Definition 17
 – Einsatz in Callcentern 108
 – Entscheidungen 42
 – Erfolgreiche Implementierung im Vertrieb 113
 – Ethik und Verantwortung 197
 – Geschichte 18
 – Grundlagen 17
 – Kollege oder Konkurrent? 34
 – Kundenakzeptanz im Vertrieb 112
 – Kundenkommunikation 104
 – Leadansprache 132
 – Leadgenerierung 124
 – Methodik im Umgang 45
 – Optimierung von Inhalten 178
 – Prozessautomatisierung 65
 – Prozesse und Projekte 88
 – Vertrauensaufbau 106
 – Zielgruppenanalyse und Segmentierung 168
 – Zukunft Vertrieb 247
- Künstliche neuronale Netze 31
- L** Large Language Models 22
- Lead
 – Ansprache 129, 132
 – Definition 118
- Leadgenerierung 117
 – Einsatz von KI 124, 126
 – Klassisch 119
 – Modern 121
- Lead-Qualifizierung 92

- Leadqualität durch prädiktive
 Analysen verbessern 123
- Lobo, Sascha 37
- M** Machine Learning 168
- Marketing 73, 163
 - Geschichte 73
- Marketing Automation 69
- Maschinelles Lernen 21, 25
- Maschinenstürmer 33
- McCarthy, John 18
- Meehl, Paul 39
- Menschliche Kompetenz vs.
 automatisierte
 Gesprächsprozesse 110
- Methoden zur Vorhersage von
 Vertriebsserfolg 102
- Musik- und Filmindustrie 64
- N** No-Decision-Hürde 152
- Noise 37, 41, 92
- O** OCEAN-Modell 155, 189
- Overconfidence Bias 40
- P** Performance-Analyse 179
- Personalisierung durch dynami-
 sche Segmentierung 170
- Praxisbeispiele KI-Einsatz 215
- Predictive Analytics 102, 190
- Projekt
 - Definition 86
- Prompt 45, 50, 215–216
 - Struktur 53
- Prompt Injections 212
- Prompting 50
- Prozess
 - Definition 86
- Prozessautomatisierung 57
 - Digitalisierung 58
 - Synergien mit KI 65
 - Verbesserung durch KI 70
- PyTorch 14
- R** Regression zur Mitte 78
- Regressionsmodelle 30
- Regulatorische
 Anforderungen 201
- Representativeness Bias 99
- Risikobewertung 206
- S** Schwache KI 19
- Segmentierung 164, 174
 - Dynamische 170
 - KI-gestützt 168
- SEO-Optimierung 179
- Servicequalität 114
- Sibony, Olivier 37
- Siri 19
- Social Selling 123
- Software-as-a-Service (SaaS) 63
- SPIN-Selling-Methode 137
- Starke KI 19
- Steuerung von KI 45, 51
- Sunstein, Cass R. 38
- Supervised Learning 95
- T** Telefonakquise 119
- TensorFlow 14
- Timing Abschluss 157
- Transformer-Modelle 21
- Transparenz 198, 213
- Turing, Alan 18
- Tversky, Amos 99
- U** Unternehmensverantwortung
 205
- V** Verantwortung 200
- Verschmelzung von
 Vertrieb und
 Marketing 73
- Vertrauen 213
- Vertrieb 73, 85
 - Automatisierung der
 Kommunikation 104
 - Erfolgreiche Implementierung
 KI 113
 - Erfolgsvorhersage 102
 - Geschichte 73
 - Individuelle Beratung 95
 - Rolle der Daten 102
 - Wertschöpfungskette KI 117
- Vertriebsprognosen 102
- Vertriebsprognosen und
 -analysen 99
- Virtual Reality (VR) 115
- VISIONSELLING-
 Methode 137, 141, 143
- W** Wertschöpfungskette im
 Vertrieb mit KI 117
- Z** Zielgruppenanalyse 164,
 166, 174

















