

## 9 Wie KI die Kommunikation verändert

Gabriele Horcher, Kommunikations-Wissenschaftlerin, Vortragsrednerin, Buchautorin und geschäftsführende Gesellschafterin der Kommunikationsagentur Möller Horcher

### „Hase oder Igel“

Ein Endverbraucher muss sich nicht erst über seine Kommunikationsstrategie klar werden, bevor er Künstliche Intelligenz zu seinem Vorteil einsetzt. Er probiert einfach die neuen Tools oder Features aus, die ihm GAFA & Co. meist kostenfrei anbieten. Durch sein Smartphone ist er in der Lage, seine Kommunikation mit Unternehmen quasi auszulagern. Mit Google Duplex ist in den USA bereits heute ein digitaler Assistent für Konsumenten im Einsatz, der zur Terminvereinbarung beim Friseur oder Handwerker anruft oder im Restaurant einen Tisch reserviert. Endverbraucher nutzen also schon Künstliche Intelligenz, um zu kommunizieren. Dagegen haben viele Unternehmen in Sachen KI noch deutlichen Nachholbedarf. Es ist höchste Zeit, dies zu ändern.

### 9.1 Der Käufer ist schon da

Durch Technologien wie Text-Mining, gegebenenfalls in Verbindung mit Smart Speakern, vereinfacht der Verbraucher seine Recherche nach relevanten Informationen, die ihn privat oder beruflich interessieren. Wenn er etwa Google News nutzt, surft er nicht mehr auf einzelnen Medien- oder Unternehmensseiten. Die Zielgruppe wird mitunter so verwöhnt, dass sie selbst viel weniger recherchiert. Für Unternehmen und Medienhäuser bedeutet dies, dass es immer schwieriger wird, die Aufmerksamkeit der Zielgruppe weiterhin auf die eigenen Botschaften zu lenken. Endverbraucher können die Daten, die sie im Internet hinterlassen, sogar selbst sammeln und nutzen, um sie zum Beispiel über BitsaboutMe an werbetreibende Unternehmen zu verkaufen.

Und es sind nicht nur die Endverbraucher, die die klaren Vorteile der Künstlichen Intelligenz für sich nutzen. Auch die Einkaufsabteilungen rüsten auf. Bei der Suche nach geeigneten Lieferanten wird inzwischen nach weit mehr als nur nach den passenden Produktspezifikationen gesucht. Früher hat sich der Einkauf ggf.