



rijksuniversiteit
groningen

faculteit economie
en bedrijfskunde

customer insights center

Kunstmatige intelligentie en Robots in de Marketing

Prof. dr. J. van Doorn

Report RUGCIC-2019-02
ISBN 97894-034-2028-8

Customer Insights Center





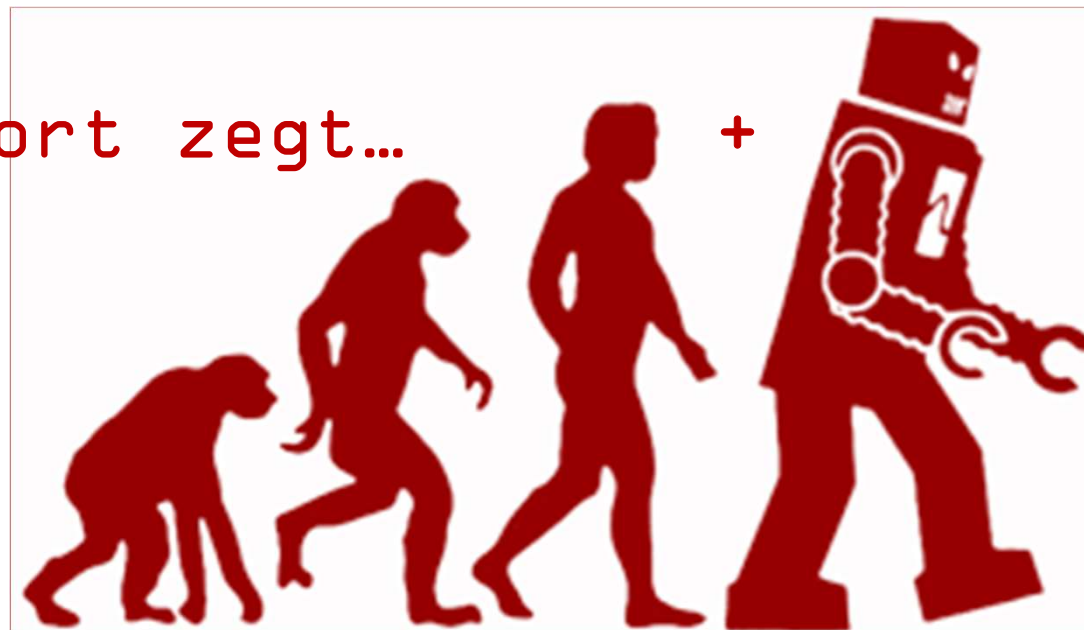
Inhoud

✓	Managementsamenvatting	Pagina 4
✓	Gebruik van AI voor specifieke taken	Pagina 10
✓	Automated Social Presence en AI acceptatie	Pagina 21
✓	Conclusies	Pagina 34
✓	CV van de auteur	Pagina 37
✓	Referenties	Pagina 39
✓	Customer Insights Center	Pagina 45



Moeten we enthousiast of bezorgd zijn over robots die onze marketingbanen overnemen!?

Rapport zegt...





rijksuniversiteit
groningen

faculteit economie
en bedrijfskunde

customer insights center

Managementsamenvatting

Customer Insights Center





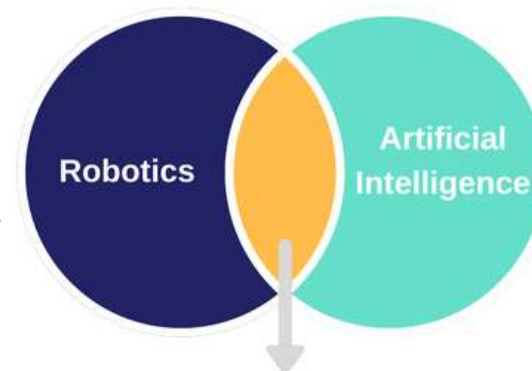
Wat is Robotics?

- › Een robot is “een reprogrammeerbare, multifunctionele manipulator die is ontworpen om materialen, onderdelen, gereedschappen, of speciale zaken te verplaatsen via geprogrammeerde bewegingen gericht op diverse taken.”
- › Robotics is daarom “gericht op het genereren van computergestuurde bewegingen van fysieke objecten in diverse contexten”.
- › Deze definities zijn nogal breed, inclusief industriële robots.
- › In dit rapport ligt de focus op sociale robots die gedefinieerd worden als “(semi) autonome robot die interacteert en communiceert met mensen waarbij te verwachten gedragsnormen worden nageleefd”.
- › Al deze definities impliceren dat een robot een fysieke gesteldheid kent.



Wat is Artificial Intelligence (AI)?

- › Artificial Intelligence (AI) wordt gedefinieerd als “een systeem met de mogelijkheid om externe data correct te interpreteren, daarvan te leren, en dit toe te passen met als doel specifieke doelen en taken uit te voeren waarbij het zich op flexibele wijze aanpast”.
- › AI manifesteert zich in machines die menselijke intelligentie benaderen en kan bijvoorbeeld stemmen herkennen en aanleren.
- › AI heeft niet een fysieke gesteldheid nodig; voorbeelden zijn chatbots, Siri or IBM Watson.
- › Een robot kan, maar hoeft niet AI te bevatten.



Combinatie AI en Robot



Voordelen van AI

- › AI kan potentieel veel **waarde** creëren door het personaliseren van producten en diensten die enkele decennia geleden nog niet denkbaar was:
 - “Morphing” is het automatisch aanpassen van de “look en feel” van een website aan cognitieve stijlen van klanten waardoor de aankoopintenties met 20% kunnen toenemen.
 - Adaptieve personaliatie voor muziek leidt tot 25% groei in het aantal songs in een playlist waar naar wordt geluisterd.
- › AI kan de **kosten** van het bedienen van klanten verlagen:
 - › AI van Infinite Analytics verbeterde de online ad placement voor een grote FMCG organisatie en verbeterde de advertising ROI driemaal.
- › AI kan de beschikbaarheid en **capaciteit** van de klantenservice verbeteren, bijvoorbeeld door het inzetten van chatbots.



Nadelen van AI

- > AI roept soms **weerzin** op.
- > AI training en gebruik vereisen grote hoeveelheden (vertrouwelijke) data. Dit raakt potentiële lastigheden rondom **privacy**:
 - Data hergebruik
 - (Ongewenst) data gebruik
 - Data lekken tussen systemen
- > De maatschappelijke **discussie** over wat “we” acceptabel vinden is in ontwikkeling, net als het ontwerpen van regels en **wetgeving**.

Apple contractors 'regularly hear confidential details' on Siri recordings

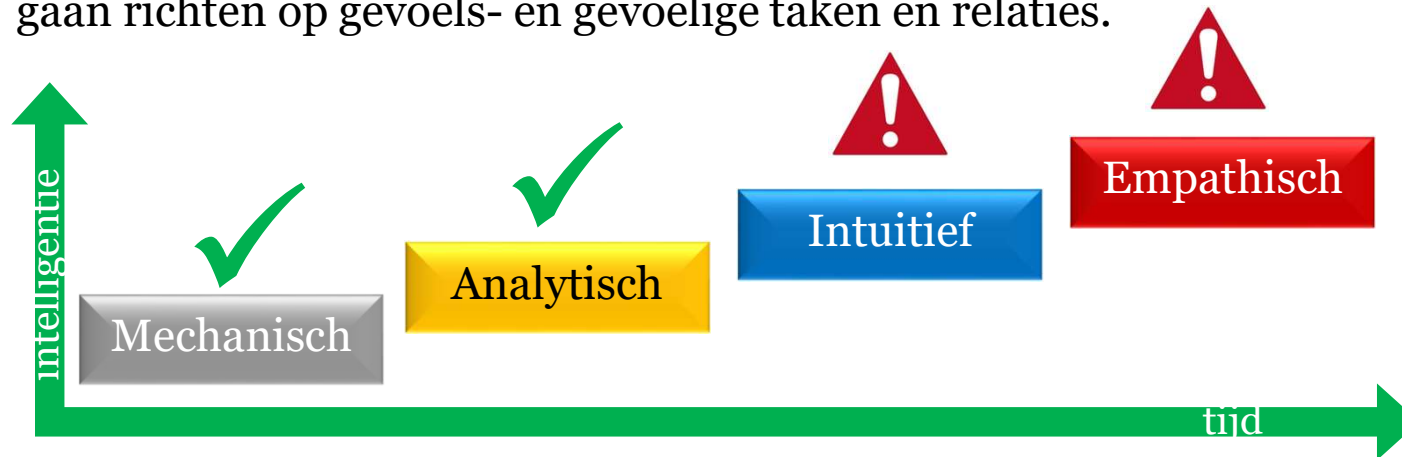
Workers hear drug deals, medical details and people having sex, says whistleblower





Welke banen zullen AI en Robots overnemen?

- › Mechanische en analytische taken zullen het eerst worden overgenomen door AI, gevolgd door intuïtieve en empathische taken, waarbij negatieve reacties kunnen worden verwacht.
- › De overname van menselijke taken door AI heeft het voordeel dat mensen zich meer op voor hen beter passende kerntaken kunnen richten.
- › AI zal de inhoud en vereisten voor banen veranderen, terwijl mensen zich zullen gaan richten op gevoels- en gevoelige taken en relaties.





rijksuniversiteit
groningen

faculteit economie
en bedrijfskunde

customer insights center

Toepassingen van AI voor specifieke taken

Customer Insights Center

