Ubermetrics

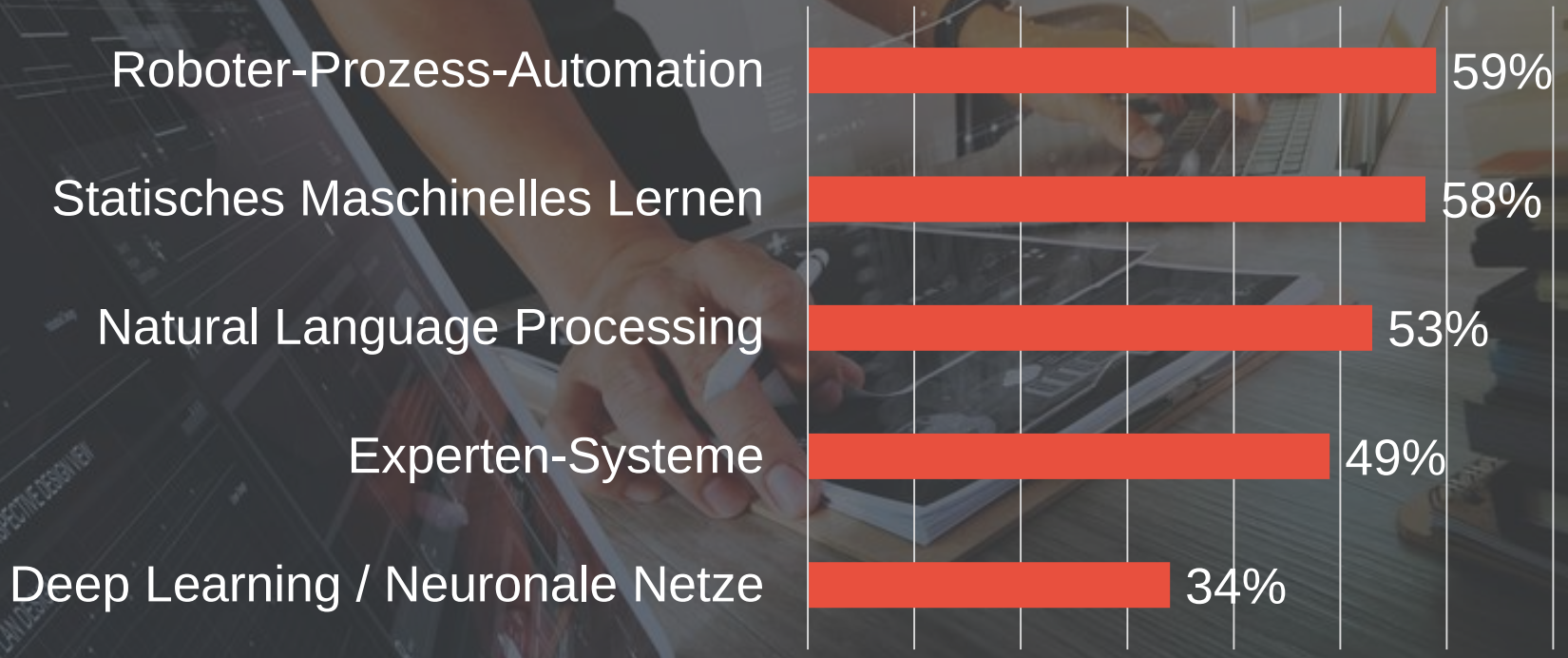
FAKTENKONTOR

KI in Kommunikation & PR

#kk18 – Berlin

Quelle: FAZ, 2018

Einsatz von KI-Technologien in der Wirtschaft



Deloitte State of Cognitive Survey (2017)

*„Brands should **be wary of over-exuberant AI promises** and understand that social listening platforms still **require humans to train the data** in a semi-supervised environment before becoming operational.“*

The Forrester Wave: Social Listening Platforms, Q3 2018

Merksatz

KI heißt alles, was noch nicht funktioniert.

Sobald es funktioniert, bekommt es einen vernünftigen Namen:

Mustererkennung, Maschinelle Übersetzung, Spracherkennung, Gesichtserkennung, autonomes Fahren…

FAKTENKONTOR Ubermetrics

Wie neu ist Künstliche Intelligenz?

1950er: Forschungsfeld etabliert
Wahrnehmung, Sprache verstehen, Interagieren, Lernen, Argumentieren, Manipulieren, Generelle Intelligenz
Entwicklung Neuronaler Netze

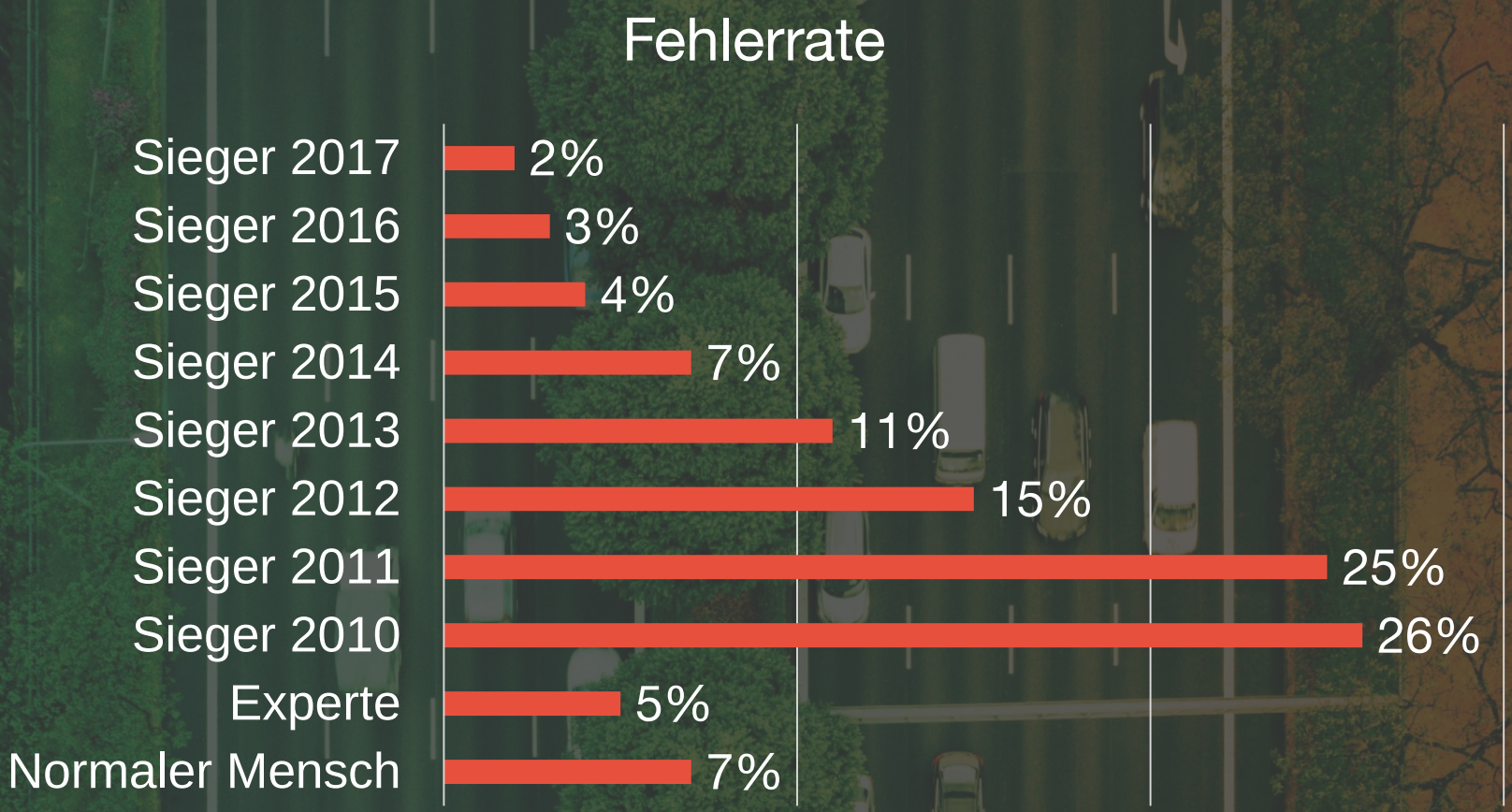
1980er: Entwicklung von Expertensystemen

30 Jahre quälender Fortschritt
0,5-1%/Jahr besser

FAKTENKONTOR Ubermetrics

KI-Revolution

Large Scale Visual Recognition Challenge



http://karpathy.github.io/2014/09/02/what-i-learned-from-competing-against-a-convnet-on-imagenet/

FAKTENKONTOR Ubermetrics

Deep Learning & Neuronale Netze
Kochrezept 2018

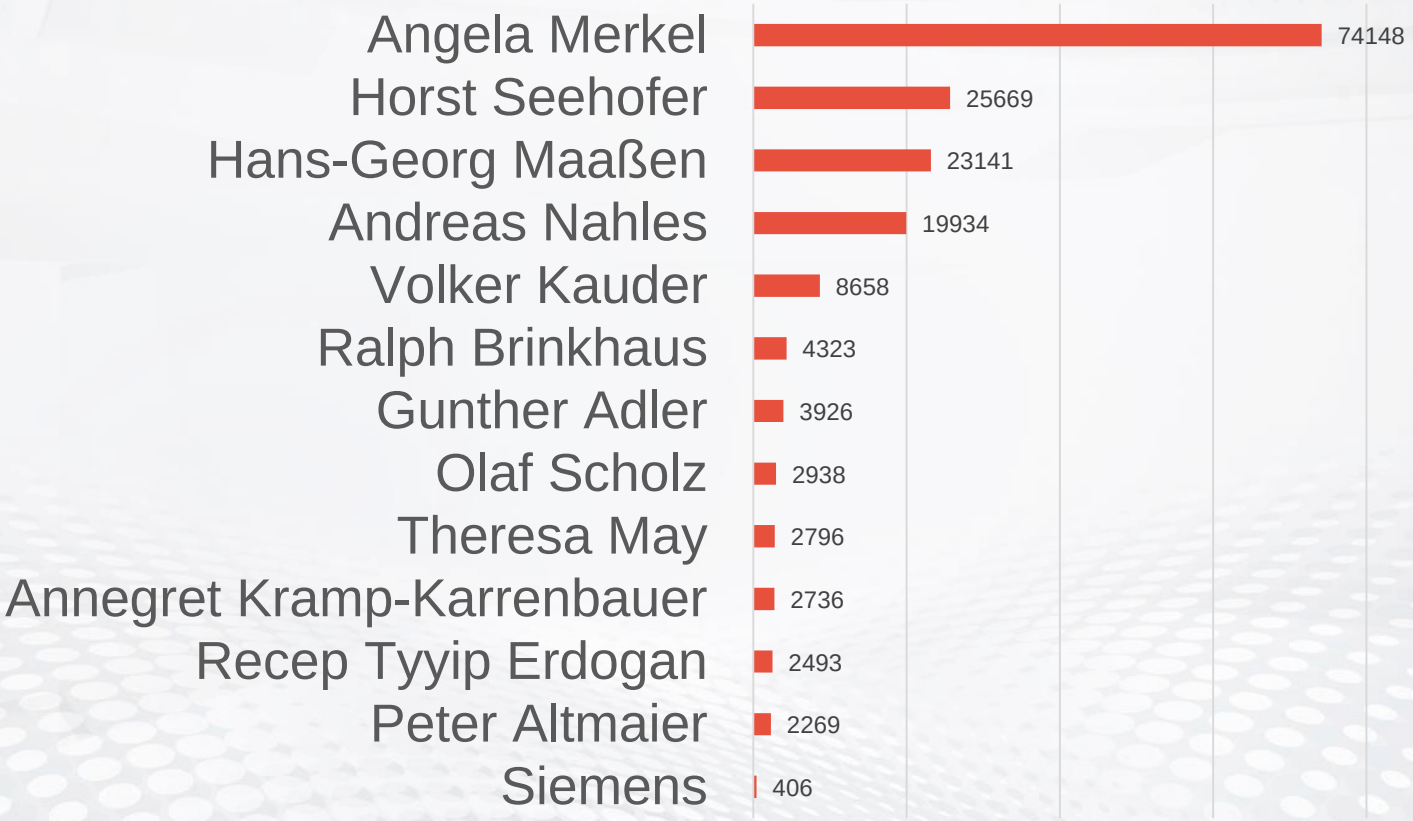
1. Konstruktions- & Lehrer-Bot (Open Source)
2. Viele Grafikkarten/Rechenleistung
3. Mathematische Kniffe
4. Wirklich viele Positiv- und Negativ-Beispiele
5. Wirklich kein Experten-Wissen

Wie KI in der Kommunikation & PR funktioniert

KI-Anwendungen in der Kommunikation

- Inhalte-Erkennung, Medienklassifikation, Spracherkennung, Sentiment
- Identifikation von Autoren
- Text-Arten
- Duplikate-Erkennung
- Häufung von Personen, Firmen und Orten

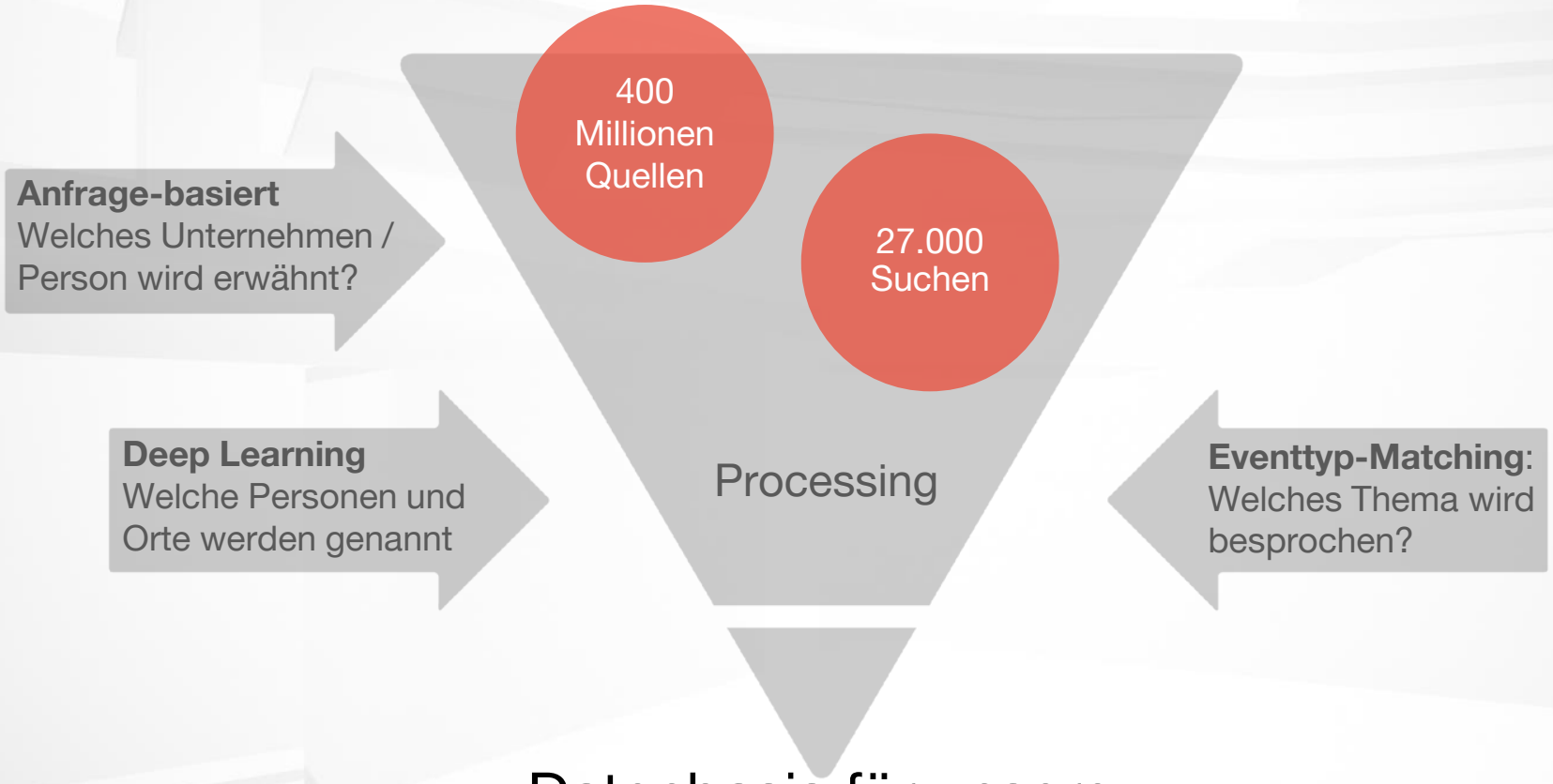
Meistgenannte Personen in Texten mit Deep Learning



Quelle: Ubermetrics, 19.-26.9. 74841 Erwähnungen zu Angela Merkel

FAKTENKONTOR Ubermetrics

Wie KI funktioniert: Daten analysieren



Datenbasis für unsere Kommunikationsanalysen

FAKTENKONTOR Ubermetrics

KI-Anwendungen Ausblick

- KI zeigt Ihnen nur neue Fakten, die Sie wissen müssen, fasst alles zusammen
- KI weist Sie auf kritische Ereignisse hin
- KI klassifiziert jede Nachricht/ Quelle nach Verzerrung und Wahrheitsgehalt

Medienarbeit mit KI-getriebenen Redaktionen

Wie Redaktionen KI einsetzen

- Beobachten von Themen
- Schreiben von Artikeln

Wie PR reagieren sollte

- Neue Qualität im PR-Pitching
- Roboterjournalismus
- Aufbau & Pflege von “PR-Content-Datenbanken“
- Content Hacking

FAKTENKONTOR Ubermetrics

Deep Learning & Neuronale Netze
Ausblick 2019+

Die wichtigsten Zutaten:

1. mehr Grafikkarten/Rechenleistung
2. bessere Mathematik
3. KIs beibringen zu erklären wie sie entscheiden
4. Mehr Positiv- und Negativ-Beispiele
5. Expertenwissen (hoffentlich)

Erfolgreiches Arbeiten mit KI braucht gute Technologie & gut strukturierte angereicherte Datenschätze

Viralitätsanalyse

Autorenanalyse

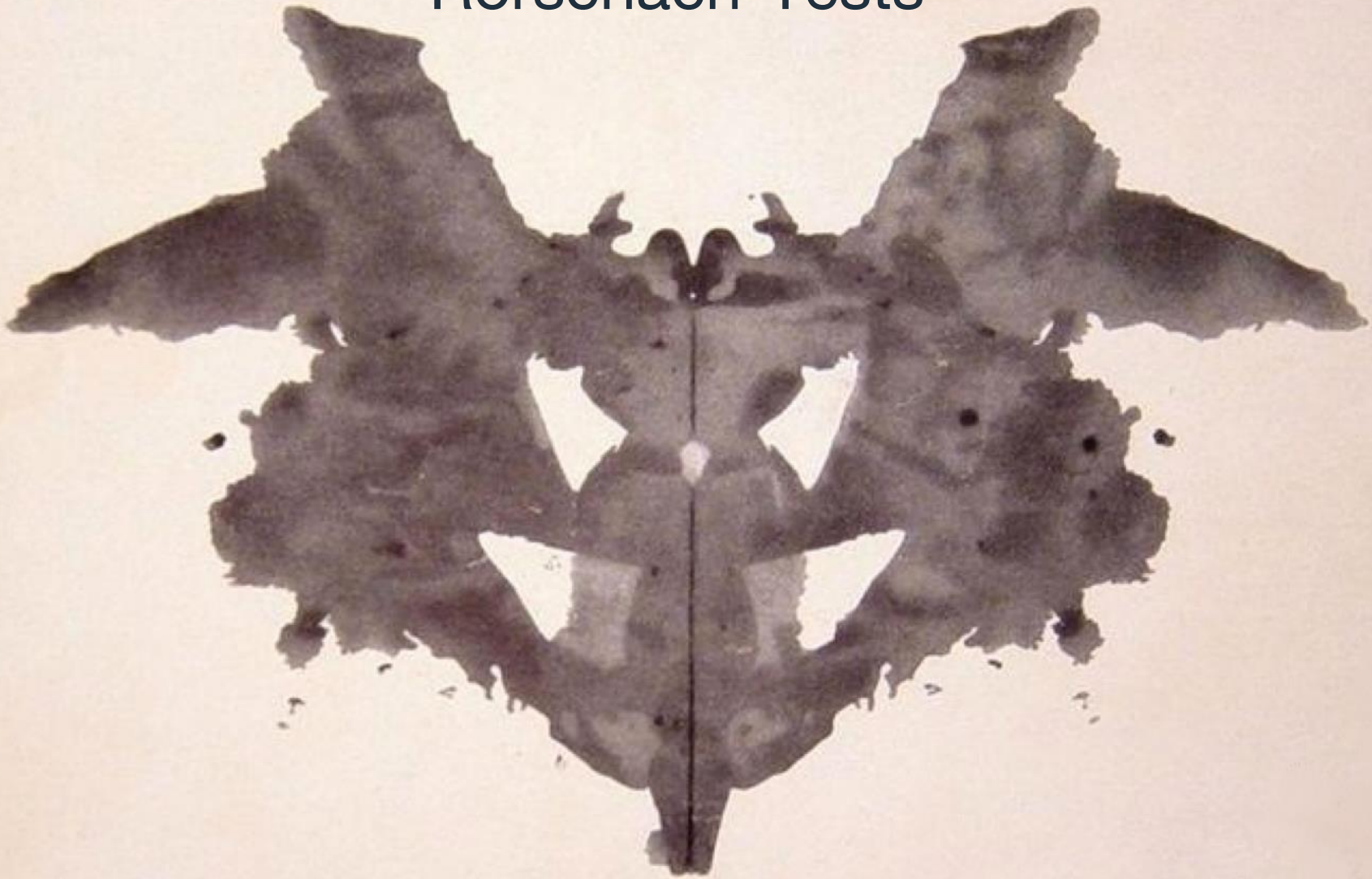
Inhalte-Erkennung

Daten-Normalisierung

Daten-Schnittstellen & Export

Breite Abdeckung

Rorschach-Tests

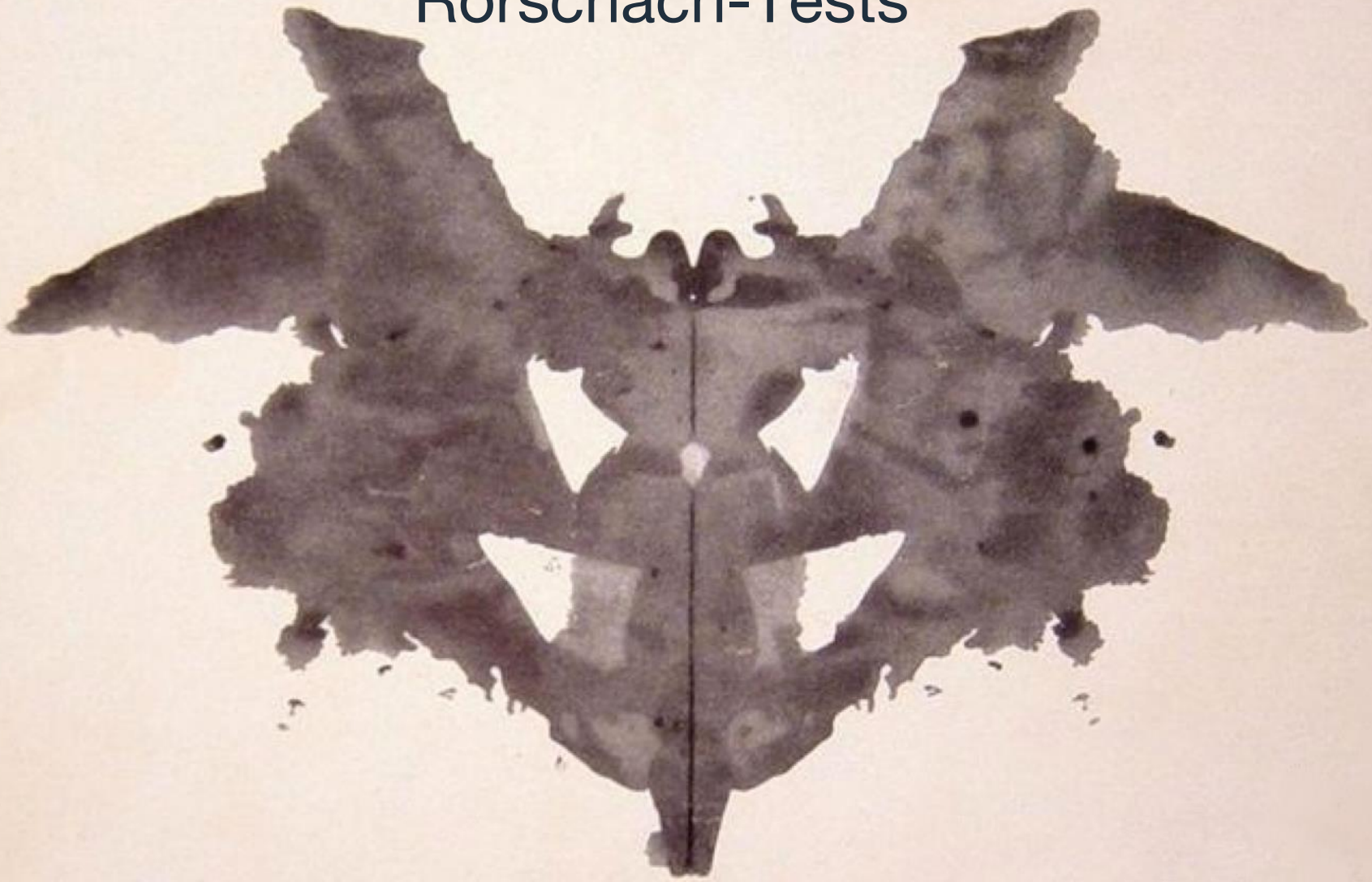


Schmetterling, Fledermaus, oder Motte

https://en.wikipedia.org/wiki/Rorschach_test

FAKTENKONTOR Ubermetrics

Rorschach-Tests

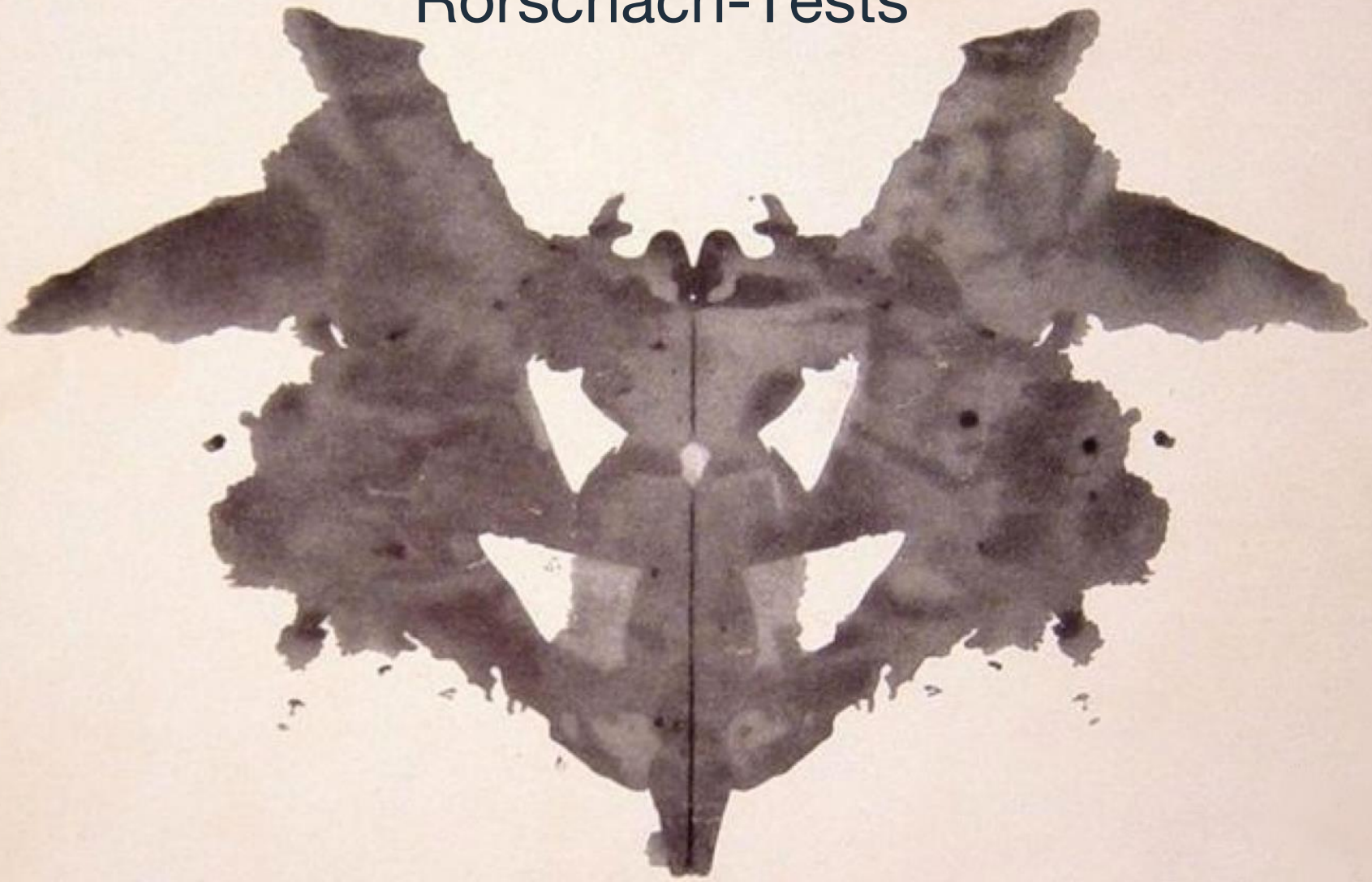


Normale KI: Gruppe Vögel auf einem Ast

http://norman-ai.mit.edu/

Psycho KI
(reddit-trainiert)
NORMAN

Rorschach-Tests



Norman: Ein Mann wird durch einen Stromschlag getötet

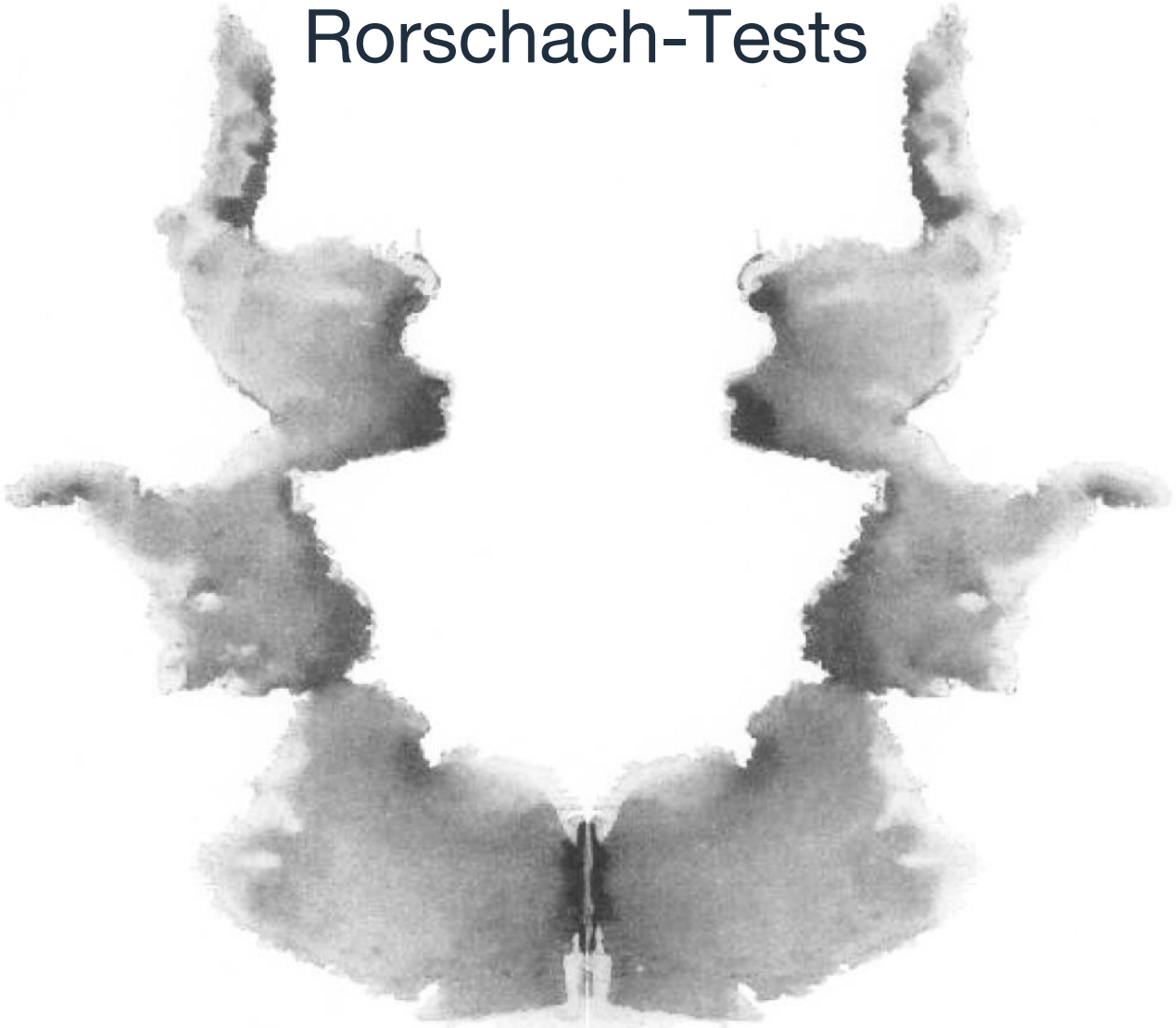
http://norman-ai.mit.edu/

Rorschach-Tests

Norman: Ein Mann wird in eine Teigmaschine gezogen

http://norman-ai.mit.edu/

Rorschach-Tests



Norman: Mann wird durch Maschinengewehr getötet

http://norman-ai.mit.edu/

Was (gute) KI wirklich liefern kann

Welche Benchmarks (gute) KI liefert

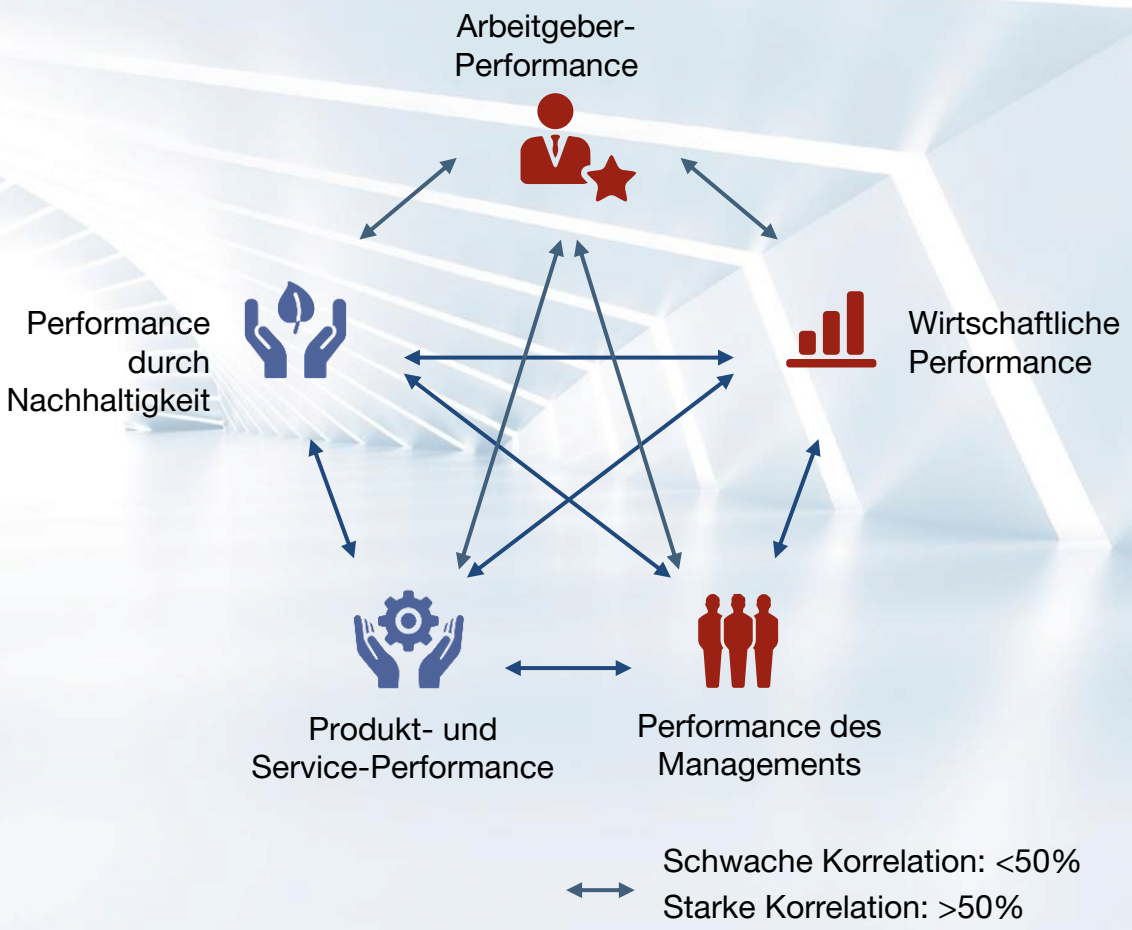
Datenerhebung:

- Share of Voice
- Identifikation von Themen, Autoren & Orten
- Demographisches Feedback (Zielgruppe)

Markenanalysen:

- Preis-Leistungsverhältnis
- Service
- Qualität
- Ansehen
- Fairness
- Verantwortung

Reputationsanalysen

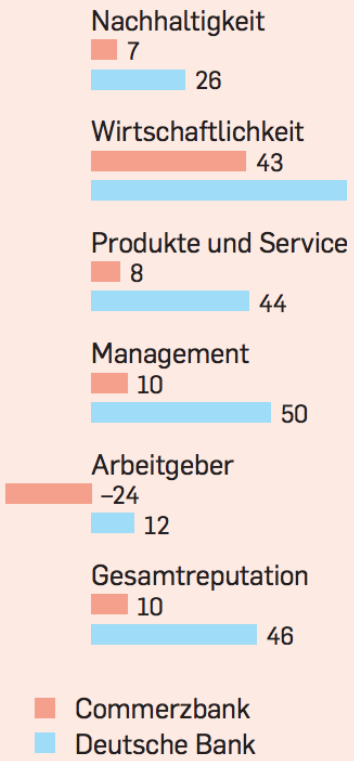


FAKTENKONTOR Ubermetrics

ANSEHENS SACHE

DEUTSCHE VS. COMMERZBANK

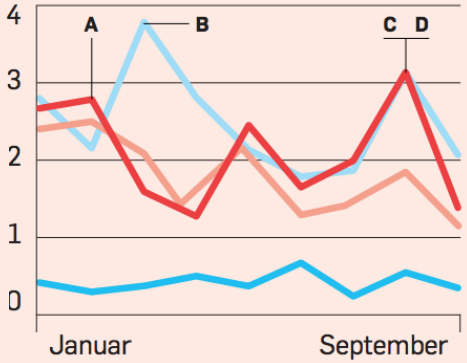
Reputationswerte in einzelnen Kategorien und gesamt, *in Punkten*



Quelle: Faktenkontor; *Stand: 30.09.2017*

GEWINNER VS. VERLIERER

Anzahl negativer und positiver Meldungen für Continental und Commerzbank, *in Tausend*



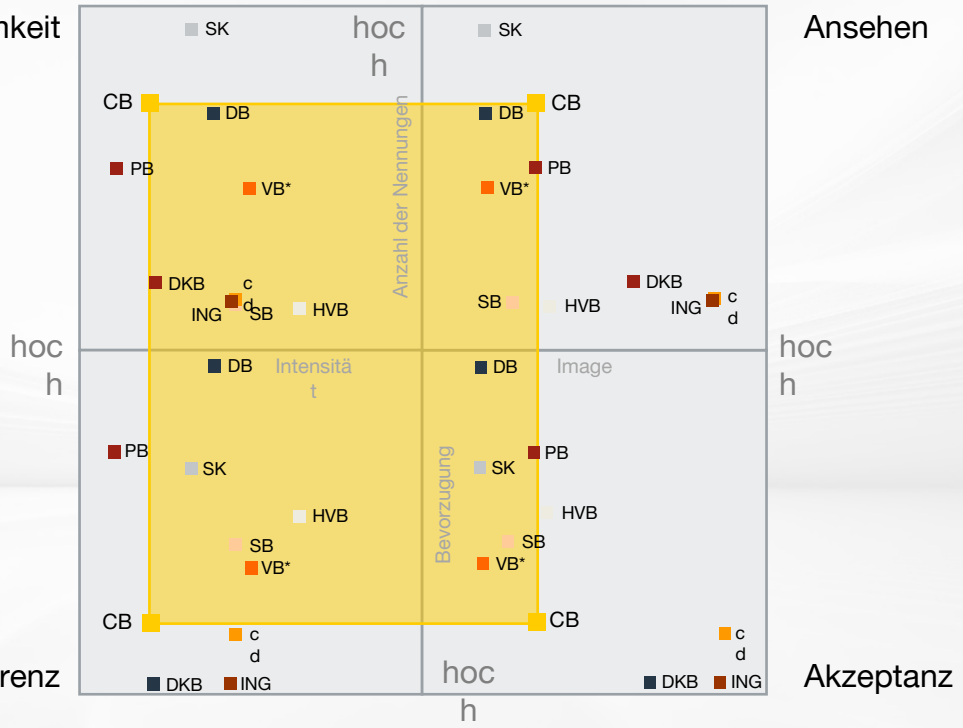
	negativ	positiv
Continental		
Commerzbank		

A Commerzbank vermeldet Gewinnrückgang 2016
B Continental veröffentlicht gute Umsatzerwartung für 2017
C Commerzbank meldet enttäuschende Quartalszahlen
D Continental erhöht Umsatzprognose trotz schwierigen Umfelds

Quelle: Faktenkontor; *Stand: 30.9.2017*

FAKTENKONTOR Ubermetrics

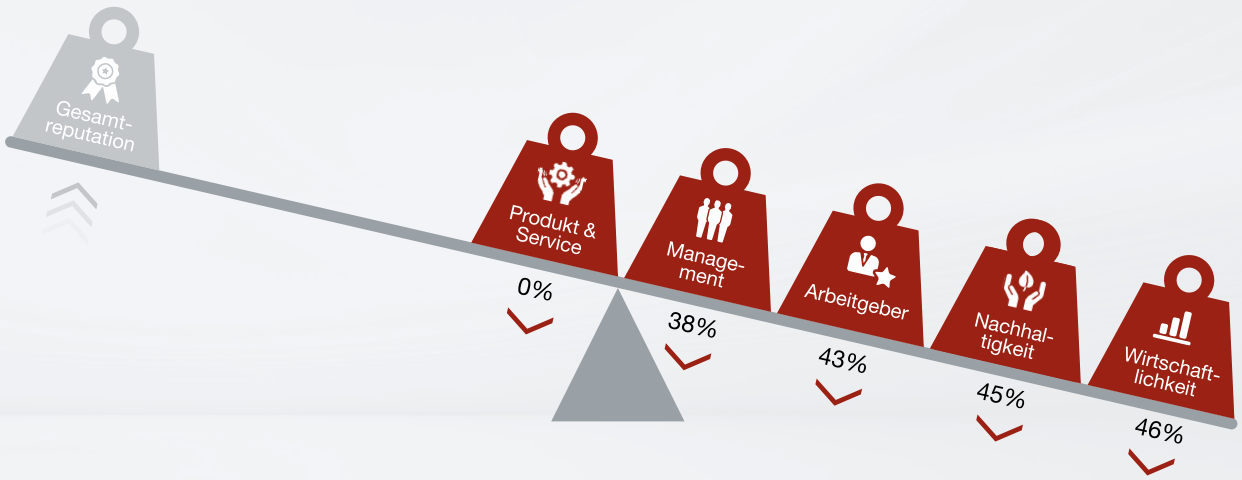
Kommunikationsprobleme von Marken



FAKTENKONTOR Ubermetrics

Szenarioanalyse

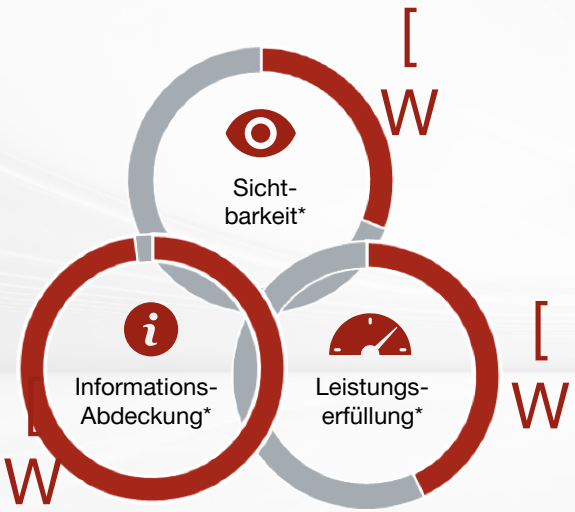
Bei welchem Faktor erzeugt eine Verbesserung der Reputation den größten Hebel auf die Gesamtreputation von Ihrer Marke?

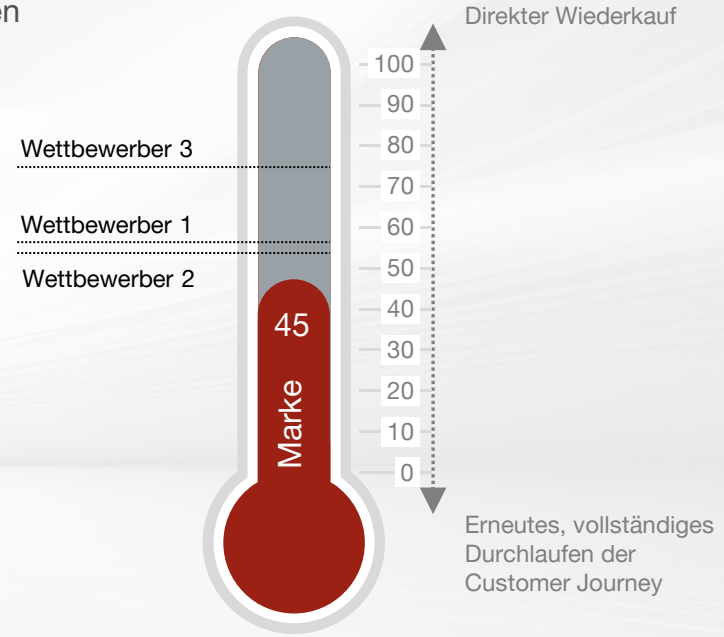


Den größten positiven Effekt auf die Gesamtreputation kann Ihre Marke mit einer Verbesserung der wirtschaftlichen Performance erzielen.

Kundentreue

Marke ist mit 45 von 100 Punkten relativ weit von einem kurzen, impliziten Wiederkauf entfernt. Vor allem an den Stellschrauben Sichtbarkeit und Leistungserfüllung sollte für einen weniger gefährdeten Wiederkauf gedreht werden.





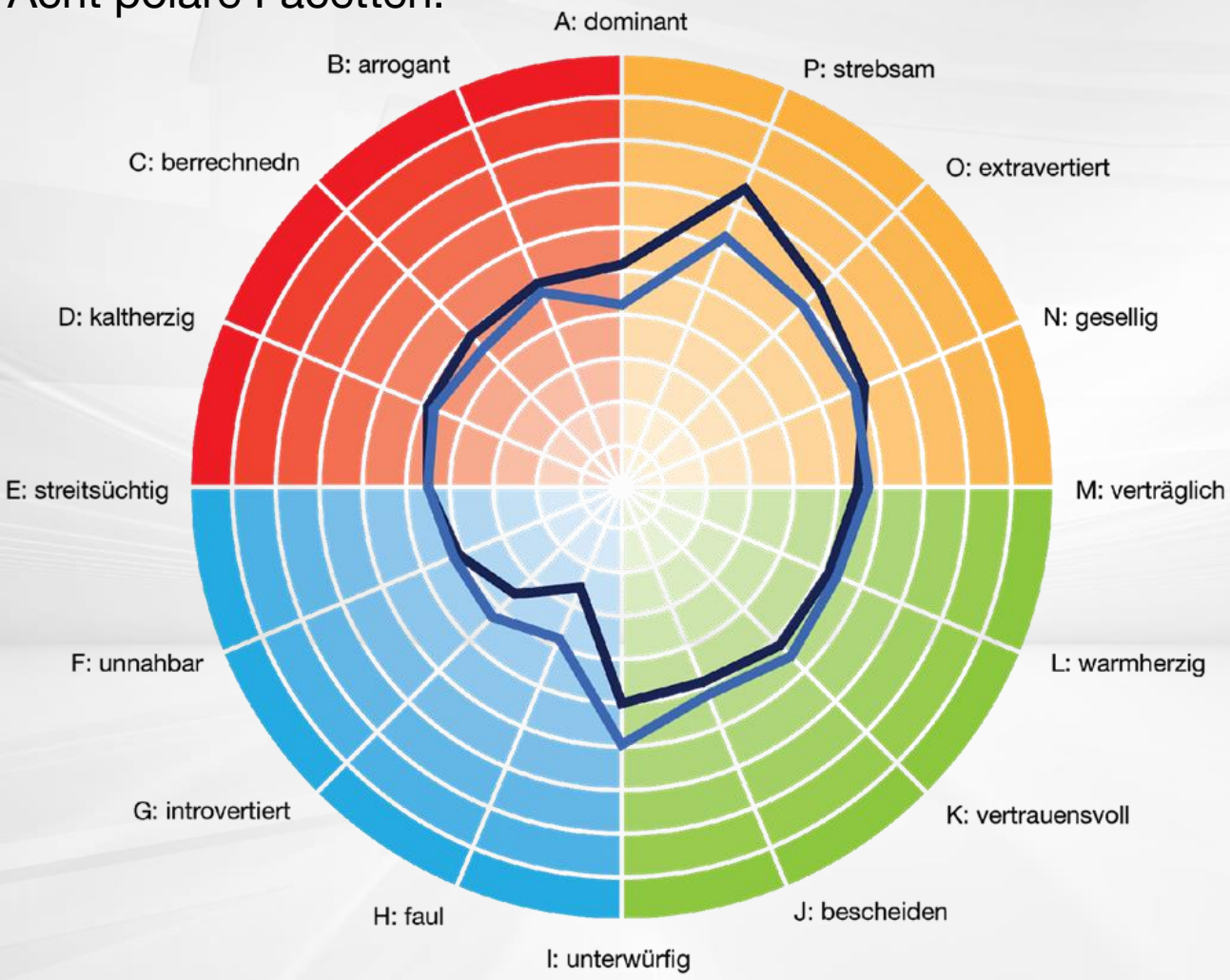
Wiederkaufs-Barometer

* Gewichtungsfaktoren der einzelnen Stellschrauben für den Wert des Kundentreue-Barometers:
60% Leistungserfüllung | 30% Sichtbarkeit | 10% Informationsgehalt

FAKTENKONTOR Ubermetrics

Markenpersönlichkeit

Acht polare Facetten:



Dominanteste Adjektive der Unternehmen:

Agaplesion
energisch
inflexibel
intelligent

Asklepios
modern
unzufrieden
inflexibel
diplomatisch
erfolgsorientiert
gebefreudig
korrupt
praktisch
schlau
stetig

Asklepios Kliniken GmbH

Agaplesion Diakonieklinikum Hamburg

Was KI kann – und was nicht

Was KI kann – und was nicht

- Stupide, langweilige Sortierarbeiten
- Themen erkennen
- Tonalitäten bewerten
- Zusammenhänge erkennen

- Ironie & Satire
- Kreativ sein
- Intelligentere Lösungen finden als der Mensch

7 Tipps, damit Sie
an KI nicht scheitern

7 Tipps, damit Sie an KI nicht scheitern

- Big Data sollte auch Big Data sein: schlechtes Crawling ist unverzeihlich
- Versteht die KI Deutsch? Oder hat die KI einen Migrationshinter-grund?
- Bestehen Sie auf die richtigen KI-Werkzeuge für Ihr Projekt
- Skeptisch sein bei vollmundigen Versprechen
- Verlangen Sie Referenzen und Referenzprojekte
- Geben Sie der KI eine Chance sich einzuschwingen
- Akzeptieren Sie Fehlertoleranzen, die menschliche Intelligenz auch hat

Auf Ihre Fragen freuen sich

Jörg Forthmann
Geschäftsführender Gesellschafter
Kommunikationsberatung Faktenkontor
joerg.forthmann@faktenkontor.de

Patrick Bunk
Gründer & Geschäftsführer
Ubermetrics Technologies GmbH
patrick@ubermetrics.com