

Indice

Introduzione	1
1 La nuova fase della rivoluzione digitale	3
1.1 L'intelligenza artificiale: una lunga storia	6
1.2 La rilevanza del tema	8
1.3 L'impatto sul marketing e sul business	12
2 L'AI oggi e (forse) domani	19
2.1 Una definizione generale	19
2.2 Gli ambiti di applicazione	22
2.3 Il machine learning	24
2.4 Il deep learning	29
2.5 Le diverse facce dell'AI	33
2.6 La ricerca applicativa nell'AI	41
2.7 Un mondo vario e in movimento	44
3 L'AI per il business e per il marketing	47
3.1 Gli agenti intelligenti e il marketing	47
3.2 L'AI strategy	52
3.3 Creare valore con l'AI strategy	57
4 L'AI per il learning	65
4.1 L'AI per il learning nel marketing	65
4.2 Sempre più predictive, sempre più prescriptive	70
4.3 La segmentazione diventa micro e dinamica	71
4.4 L'analisi di testi e visual	75

5	L'AI per le decisioni e le azioni di marketing	81
5.1	Esperienze e relazioni nei nuovi mercati digitali	81
5.2	L'AI per la personalizzazione e l'offerta dinamica	87
5.3	L'AI per il brand engagement	95
5.4	Gli smart and robotic services	96
5.5	Il real-time relationship risk management	103
6	L'AI per i processi di marketing	107
6.1	La valutazione (ottimizzazione) delle azioni di marketing	108
6.2	Il content production and management	110
6.3	Un nuovo influencer marketing?	113
6.4	Il programmatic advertising	117
6.5	I processi di logistica e approvvigionamento nel retailing	120
6.6	Augmented o mixed reality? Il negozio data- and AI-powered	122
7	Conoscenza, decisione, esperienza e valore con l'invisible agent	127
7.1	Il nuovo marketing è solo data-driven?	127
7.2	Il ruolo degli small data nel mondo dei big data	130
7.3	Quando la black box non funziona	134
7.4	Immaginazione, empatia e social sensemaking nelle decisioni	138
7.5	Data-driven vs creatività?	140
7.6	Ubiquità del sensing, agentività invisibile e valore	142
7.7	L'AI: agente per chi?	144
7.8	Quando il rumore può diventare valore	146
7.9	Valore dei dati e dati per il valore	148
8	L'AI e il valore sociale	151
8.1	La privacy	154
8.2	Dobbiamo studiare e capire	158
	Bibliografia	161