Welche Rolle spielt der Mensch in der Ära des Roboters?

Überlegungen zum Kundenservice im Jahr 2030

VERINT

Neue Studie über **intelligente Technologie am Arbeitsplatz,** 18 Länder, 36.000 Teilnehmer

Viele Menschen begrüßen den Einsatz von intelligenter Technologie am Arbeitsplatz

70% beobachten die zunehmende Automatisierung von Aufgaben und Prozessen an ihrem Arbeitsplatz

67% gehen davon aus, dass Arbeitsplätze sich aufgrund des technischen Fortschrittes flexibler an ihre Bedürfnisse anpassen lassen werden

62% sind der Meinung, dass Technologie bereits heute dazu beiträgt, die Arbeitszeit flexibler zu gestalten oder im Home-Office zu arbeiten

49% geben an, dass Automatisierungstechnologien wie künstliche Intelligenz (KI), Algorithmen und Roboter ihnen helfen, effektiver zu arbeiten

Es gibt aber auch Bedenken:

43% befürchten, dass Roboter oder KI in den nächsten zehn Jahren ihre Arbeit übernehmen werden

> **KI und Automatisierung erhöhen die Effizienz und Effektivität von CRM-Systemen. Sie befreien die Mitarbeiter von sich wiederholenden Tätigkeiten und ermöglichen Kundenberatern, sich auf die Beziehungspflege zu konzentrieren. Unternehmen, die das Zusammenspiel von KI, Automatisierung und menschlichen Beziehungen verstehen, werden Vorreiter ihrer Branche werden.**

Forrester: *Top-Trends, die das Customer Relationship Management (CRM) im Jahr 2018 maßgeblich beeinflussen, 24. Januar 2018*

Die Zukunft gehört dem kollaborativen Roboter. Technologie wird Menschen unterstützen, aber nicht ersetzen, insbesondere im Service.

76% wünschen sich im Kundenservice weiterhin Kontakt zu Menschen

68% fürchten, dass ihre Anfrage bei vollautomatisiertem Service verloren geht oder missverstanden wird

63% akzeptieren einen Chatbot, so lange sie die Option haben, einen Menschen einzuschalten

Empfehlungen für die Zusammenarbeit von Menschen und Robotern:

1. **Der Mensch muss mit Bots zusammenarbeiten,** um ein nahtloses, durchgängiges und integriertes Service-Erlebnis zu bieten
2. **Technologie kann die Menschen bei der Arbeit unterstützen, aber nicht ersetzen.** Sie kann Routine- und alltägliche Aufgaben reduzieren, damit mehr Zeit für intensiven Kundenkontakt und interessantere Aufgaben bleibt
3. **Beziehen Sie Ihre Mitarbeiter ein, wenn Sie Robotics, künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen einführen.** Zeigen Sie ihnen, wie sie ihre Arbeit unterstützen und betonen Sie die weiterhin hohe Bedeutung menschlicher Interaktion, Intelligenz und Emotion

Über die Studie

In der Zeit vom 27. Dezember bis zum 8. Januar 2018 wurden im Auftrag von Verint in Zusammenarbeit mit Opinium Research LLP 36.014 Verbraucher in den folgenden Ländern befragt: Australien, Belgien, Brasilien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Hongkong, Indien, Japan, Kanada, Mexiko, den Niederlanden, Schweden, Singapur, Spanien, Südafrika und den USA. Die Studie wurde online in der jeweiligen Landessprache durchgeführt und die Teilnahme incentiviert.

info@verint.com
Americas: 1-800-4VERINT
APAC: +(852) 2797 5678
EMEA: +44(0) 1932 839500
verint.com/defining-the-human-age

VERINT
The Customer Engagement Company™

© 2018 Verint Systems Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten. Die unerlaubte Nutzung, Vervielfältigung oder Änderung dieser Infografik als Ganzes oder in Teilen ist ohne schriftliche Genehmigung von Verint Systems Inc. streng untersagt. Sämtliche Marken, auf die hier mit den Symbolen ® oder TM Bezug genommen wird, sind eingetragene Handelsmarken oder Handelsmarken von Verint Systems Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Die übrigen Marken sind Warenzeichen ihrer jeweiligen Besitzer.