

PRESSEMITTEILUNG

Neue Trendstudie prognostiziert das Ende der Kundenkommunikation

Intelligente Bots übernehmen den Kundendialog der Zukunft

Heute veröffentlicht der 2b AHEAD ThinkTank in Kooperation mit IBM Deutschland und Genesys die neue Trendstudie „Kundendialog 2025“.

- **Kundendialog heißt für Kunden maximale Individualisierung bei minimalem Aufwand. Sie erwarten Individualität, Menschlichkeit, Einfachheit, Geschwindigkeit und Automatisierung. Letztlich wollen sie so wenig Aufwand wie möglich – im besten Fall gar keinen Aufwand.**
- **Kunden nutzen Bots, um ihren Alltag zu erleichtern: Bots beschaffen Informationen, werten diese aus, beraten und kümmern sich um die Belange des Kunden. Prozesse werden automatisiert.**
- **Mit dem Einsatz Künstlicher Intelligenz auf Kundenseite befinden sich diese zunehmend auf Augenhöhe mit Unternehmen. Für Unternehmen wächst damit die Notwendigkeit selbst Künstliche Intelligenz einzusetzen.**
- **Der Kundendialog der Zukunft ist ein Dialog zwischen intelligenten Systemen. Heute meint dies vor allem den Dialog zwischen Menschen. In Zukunft meint es den Dialog zwischen künstlich intelligenten Systemen. Der Kundendialog wird sich bis 2025 zu einem Dialog zwischen den Bots des Kunden und denen des Unternehmens entwickeln. Dies ist die personalisierte und unkomplizierte Kommunikation, die Kunden in Zukunft erwarten und die im Massengeschäft nur über intelligente Bots realisierbar ist.**

Leipzig, 26. Februar 2018. Der 2b AHEAD ThinkTank, Europas größtes, unabhängiges Trendforschungsinstitut, veröffentlicht heute die wissenschaftliche Trendstudie „Kundendialog 2025“ in Kooperation mit IBM Deutschland und Genesys. In den vergangenen Monaten haben die Zukunftsforscher des 2b AHEAD ThinkTanks intensiv über die Zukunft des Kundendialogs geforscht. Sie haben mit Experten gesprochen, Thesen diskutiert und ein Zukunftsbild des Kundendialogs 2025 erstellt. Eine zentrale Erkenntnis dabei ist: Treiber des Kundendialogs sind das Bedürfnis der Kunden nach minimalem Aufwand und der technologische Wandel in der Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden, insbesondere durch das Potenzial künstlicher Intelligenz. Der Kundendialog wird sich dank fortschreitender Digitalisierung weg von der Kommunikation zwischen Menschen hin zur Interaktion zwischen künstlich intelligenten Systemen entwickeln. Aus den gewonnenen Erkenntnissen der Studie gehen 32 konkrete Strategieempfehlungen für Unternehmen hervor. „Kundendialog 2025“ soll Unternehmen aller Branchen helfen, sich auf einen künstlich intelligenten Kundendialog einzustellen und vorzubereiten.

Kundenkommunikation wird zur Zeitverschwendung

Die Studie stellt fest: Kunden wollen in Zukunft nicht mehr mit Unternehmen kommunizieren müssen. Sie wollen nicht beim Telekommunikationsanbieter anrufen, weil der Router kaputt ist. Sie wollen nicht selbstständig den effizientesten Weg zu ihrem nächsten Termin identifizieren. Vielmehr sind sie in Zukunft daran gewöhnt, alle erdenklichen Fragen zu

Produkten oder Services bereits vorab proaktiv durch das Unternehmen beantwortet zu bekommen. Aus Gewöhnung wird Gewohnheit. Zukunftsforscher Michael Carl, Managing Director des 2b AHEAD ThinkTanks und Autor der Studie: *„Die direkte Interaktion mit Unternehmen wird für den Kunden selbst zur Zeitverschwendung. Wer in Zukunft noch mit dem Kundenservice interagieren muss, weiß schon, dass etwas im Argen liegt.“*

Kunden kommunizieren über ihre Bots

Eine mindestens ebenso folgenreiche Entwicklung prognostizieren die Zukunftsforscher für die technologische Ausstattung der Kunden. Die rasant wachsende Leistungsfähigkeit Künstlicher Intelligenz treibt den Einsatz von Bots, gerade auf Kundenseite. So geben Kunden in Zukunft Aufgaben an intelligente Systeme ab. Sie selbst wollen sich nicht mehr kümmern müssen. Stattdessen beschaffen ihnen Bots Informationen, werten diese aus, beraten und kümmern sich um ihre Belange.

Unternehmen nutzen Künstliche Intelligenz im Dialog mit den Kunden

Die Studie stellt fest: Mit dem Einsatz Künstlicher Intelligenz auf Kundenseite befinden sich diese zunehmend auf Augenhöhe mit Unternehmen. Für Unternehmen wächst damit die Notwendigkeit selbst Künstliche Intelligenz einzusetzen. Heinrich Welter, Vice President Sales und General Manager DACH-Region bei Genesys, sieht die Unternehmen in der Pflicht: *„Das Jahr 2025 ist bereits in Reichweite und wer die technologische Entwicklung als Chance nutzen möchte, sollte bereits heute die Weichen dafür stellen. So müssen Unternehmen in der Lage sein, alle vorhandenen Informationen über den Kunden an zentraler Stelle zu verknüpfen, um ein möglichst umfassendes Bild zu erhalten. Dazu benötigen Unternehmen und Kunden eine technologische Plattform, die in der Lage ist, verschiedene Kommunikationskanäle und Bots in ein System zu integrieren, um eine nahtlose Interaktion zu ermöglichen und eine zentrale Schnittstelle zu schaffen. Unser Ziel ist es, die Unternehmen in diesem Wandel bestmöglich zu unterstützen.“*

Stefan Schwebel, Executive Partner – IBM Watson AI & Data, IBM Global Business Services fügt hinzu: *„Der Zweck von künstlicher Intelligenz und kognitiven Systemen im Kundendialog, die von IBM entwickelt und angewandt werden, ist, menschliche Intelligenz zu erweitern.“*

Der Kundendialog der Zukunft - ein Dialog zwischen intelligenten Systemen

Der Kundendialog wird sich weg von der Kommunikation zwischen Menschen hin zur Interaktion zwischen künstlich intelligenten Systemen entwickeln. Intelligente Bots übernehmen den Kundendialog der Zukunft. Für den Menschen: Das Ende der Kundenkommunikation.

Maria Lübcke, Senior Researcher im 2b AHEAD ThinkTank und ebenfalls Autorin der Studie, resümiert: *„Autonom handelnde Experten-Bots können in Zukunft über Schnittstellen miteinander kommunizieren. Dadurch können sie gemeinsam Probleme lösen und Aufgaben erledigen. Diese Interaktion legt den Grundstein für eine ‚Civilization of Bots‘.“*

Trendstudie „Kundendialog 2025“ online zum Download

Lesen Sie alle Expertenthesen, wissenschaftlichen Hintergründe und Strategieempfehlungen der Trendstudie online unter:

<https://www.zukunft.business/foresight/trendstudien/trendstudie/kundendialog-2025-der-dialog-zwischen-intelligenten-systemen/>

Über 2b AHEAD ThinkTank

Der 2b AHEAD ThinkTank ist Europas größtes unabhängiges Zukunftsforschungsinstitut und Deutschlands innovativster Think Tank. Hier arbeiten Wissenschaftler und Strategieberater zusammen. Für seine Kunden analysiert der 2b AHEAD ThinkTank in wissenschaftlichen Trendstudien die Chancen und Risiken der Trendentwicklungen individuell für deren Geschäft. Dabei untersucht er nicht nur innerhalb einer Branche, sondern über Branchengrenzen hinaus alle Akteure, die die Zukunft des jeweiligen Geschäftsmodells prägen. Mit seinen Analysen hilft der 2b AHEAD ThinkTank seinen Kunden zu verstehen, wer ihre Welt treibt und aus welchem Grund.

Über Genesys

Genesys steht für mehr als 25 Milliarden herausragende Customer Experiences jährlich auf der ganzen Welt. Mit seinen innovativen Lösungen ermöglicht es Genesys Unternehmen jeder Größe, ausgezeichneten Service zu bieten. Im Vordergrund steht dabei die Vernetzung der Interaktionen über alle Kanäle hinweg. Dies ermöglicht eine natürliche Kommunikation, bei der sich Lösungen der individuellen Arbeitsweise anpassen lassen. Genesys bietet sowohl On-Premise- als auch Cloud-Lösungen für den gesamten Omnichannel, die für durchweg positive Service-Erfahrungen sorgen.

Über IBM Deutschland

Vom Digital Business zum Cognitive Business – um Unternehmen aller Größen bei der digitalen Transformation ihrer Geschäftsmodelle zu unterstützen und die Chancen der Digitalisierung für sie nutzbar zu machen, konzentriert sich IBM auf die Wachstumsinitiativen Business Analytics, Cloud-Computing, Mobile Enterprise, Social Business und Security. Diese strategischen Felder bilden für IBM sowohl die Basis ihres stetig erweiterten Lösungsportfolios, als auch die Grundlage ihrer fortschreitenden Transformation hin zu einem Cognitive-Solutions- und Cloud-Plattform-Anbieter.

KONTAKT

Bei Interviewanfragen wenden Sie sich bitte an:

2b AHEAD ThinkTank

Janine Weise
Head of Marketing & PR
Spinnereistraße 7 | Halle 20
04179 Leipzig

Mobil: +49 170 680 06 97

Fax: +49 341 124 796 11

E-Mail: janine.weise@2bahead.com

Web: www.zukunft.business

Genesys Telecommunications Laboratories

Beate Christen-Kaube
Senior Marketing Manager Deutschland, Österreich, Schweiz
Joseph-Wild-Straße 20
81829 München

Telefon: +49 89 451 259 0

E-Mail: Beate.Kaube@genesys.com

IBM Global Business Services

Stephan Schwebe
Executive Partner – IBM Watson AI & Data

Telefon: +49 151 22 222 061

E-Mail: Stephan.Schwebe@de.ibm.com