

Pressemitteilung

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Juliane Segedi

14.07.2020

<http://idw-online.de/de/news751111>

Forschungsergebnisse, Wissenschaftliche Publikationen
Informationstechnik, Wirtschaft
überregional



»Hauptsache, es funktioniert!« KI-Einsatz im Self Service

Fraunhofer IAO ermittelt Potenziale von KI im »Future Self Service«

Im Verbundforschungsprojekt »Self Service A.I.« hat das Fraunhofer IAO ermittelt, was Kunden bei der Nutzung von Chatbots und Sprachassistenten besonders wichtig ist. Im Fokus standen dabei der Umgang mit Daten sowie die Potenziale von Künstlicher Intelligenz (KI). Die Ergebnisse zeigen, wo KI Services wesentlich verbessern kann, wo aber auch der Mensch für die Kundenbindung wichtig ist und bleiben wird.

Ob beim Online-Einkauf, bei der Reisebuchung oder am Fahrkartenautomaten: Künstliche Intelligenz (KI) funktioniert immer dann am besten, wenn man nichts davon merkt. Besonders wichtig ist eine reibungslos funktionierende Mensch-Technik-Interaktion im Kundenservice, genauer gesagt im Self Service – denn da ist der Kunde mit der Technik auf sich allein gestellt. Wenn Alexa oder Siri Verständnisschwierigkeiten haben oder sich Kunden durch zig verschiedene Sprachmenüs kämpfen müssen, dann hat der Self Service sein Ziel verfehlt und vergrault im schlimmsten Fall die Kundschaft.

Status Quo der Nutzung von Online-Dienstleistungen

Ob der Einsatz von Künstlicher Intelligenz im Self Service eine Chance oder ein Risiko für Unternehmen darstellt, hat das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO in einer aktuellen Umfrage des Verbundforschungsprojekts »Self Service A.I.« untersucht. Die Ergebnisse zeigen, dass 94,1 Prozent der Befragten regelmäßig Self Services beim Online-Wareneinkauf nutzen. Außerdem werden regelmäßig Online-Services z.B. für den Online-Ticketkauf (93,3 Prozent) und das Online-Banking (91,9 Prozent) genutzt. Bei dieser Art der Nutzung handelt es sich zumeist um einfache Vorgänge, die Online-Beratung durch einen Chatbot nutzen hingegen nur 23,7 Prozent der befragten Kunden.

Wie viel Self Service darf es sein? Einsatz von KI muss Zeit sparen und Flexibilität ermöglichen

Was die Befragten an Self Services besonders schätzen, ist deren Flexibilität. Ein Chatbot kann jederzeit und überall befragt werden. Faktoren wie die Höflichkeit der elektronischen Servicekräfte oder der Spaß an der Nutzung sind den Befragten nicht so wichtig – Hauptsache, es funktioniert! Die Bereitschaft, eigene persönliche Daten für eine Dienstleistung preiszugeben, hängt vom jeweiligen Anliegen sowie auch vom Alter der Kundschaft ab. Teilnehmende im Alter von 25 bis 35 Jahren sind laut der Umfrage eher dazu bereit, persönliche Informationen im Zuge einer Gegenleistung wie z.B. Bonuspunkten offenzulegen. Nutzungsszenarien, die zuhause oder mobil über Geräte wie Smartphones oder Automaten erledigt werden können, haben die besten Zukunftsaussichten. Bei Dienstleistungen in Hotels, Filialen oder Geschäften wünschen sich die Teilnehmenden auch künftig weiterhin persönlichen Kontakt. Was den Einsatz von KI betrifft, versprechen sich die Befragten eine klare Verbesserung der Kommunikation zwischen Unternehmen und deren Kundschaft, v.a. was Schnelligkeit und Zeitersparnis angeht. Für aufwendige Anliegen sollte es dann aber doch lieber ein persönlich betreuter 24-Stunden-Service sein, der eine ähnliche Flexibilität und Unabhängigkeit wie der automatische Self Service bietet. »Der Trend geht zu einer Mischung aus dem Besten aus beiden Welten«, erklärt Elisabeth Büllfeld, die die Studie am Fraunhofer IAO durchgeführt hat. »Nun kommt es

darauf an, künftige KI-gestützte Self Services entsprechend den Wünschen und Vorstellungen der Nutzer zu gestalten. Wir laden interessierte Unternehmen dazu ein, dies im Innovationsverbund im Austausch untereinander und wissenschaftlich angeleitet zu tun«, ergänzt Büllesfeld.

wissenschaftliche Ansprechpartner:

Elisabeth Büllesfeld
Interaktionsdesign und –technologien
Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart
Telefon +49 711 970-2380
elisabeth.buellesfeld@iao.fraunhofer.de

Originalpublikation:

Büllesfeld, Elisabeth; Link, Jasmin; Baier, Monique Faye:
Verbundforschungsprojekt Self Service A.I.

<http://publica.fraunhofer.de/dokumente/N-593276.html>
(kostenloser Download der Studie)

URL zur Pressemitteilung: <https://www.iao.fraunhofer.de/lang-de/presse-und-medien/aktuelles/2300-hauptsache-es-funktioniert-ki-einsatz-im-self-service.html>

URL zur Pressemitteilung: <https://www.future-self-service.de/>