

Pressemitteilung:

Berlin im Mai 2018

„Voice Services“ – Sprachassistenten als intelligente Helfer im Service

In Zukunft können Sprachassistenten in verschiedenen Szenarien im Service genutzt werden. Da die sprechenden Assistenten über eine künstliche Intelligenz immer weiter dazulernen, werden sie bald genauso treffend weiterhelfen wie Menschen.

Das ist das Fazit einer Online-Umfrage, die vom X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign, Berlin im Frühjahr 2018 bei kleinen, mittleren und großen Unternehmen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz durchgeführt wurde.

Die Teilnehmer der Umfrage gehen davon aus, daß die Bedeutung von Sprachassistenten im Service weiter zunehmen wird. Dabei werden Ihrer Meinung nach die „sprechenden Assistenten“ vor allem in den Bereichen Verkehr/Mobilität (30%), Freizeit/Unterhaltung (23%) sowie Reisen/Urlaub (20%) zum Einsatz kommen.

Der Einsatz von Sprachassistenten würde sich für die Unternehmen vor allem auf die Gewinnung von Daten (44%), der Beschleunigung der Reaktion (33%) und der Optimierung von Abläufen (22%) auswirken.

Die „sprechenden Assistenten“ könnten nach Ansicht der befragten Verantwortlichen aus Management, Marketing, Vertrieb und Service vor allem Aufgaben in der Informationsbereitstellung (32%), der Anwendungsunterstützung (28%) und in der Bestellungsabwicklung (20%) übernehmen.

Als größte Herausforderungen bei der Nutzung von Sprachassistenten im Service werden das Benutzererlebnis (28%), die Gerätekompatibilität (24%) und die Diensteintegration (20%) gesehen.

Letztlich könnte sich den Einsatz von Sprachsteuerung im Service für eine Vervielfältigung der Kundenkommunikation (29%), Verbesserung der Kundeninteraktion (24%) sowie Erhöhung des Kundennutzens (21%) sorgen.

Erste Ergebnisse der Umfrage können kostenlos auf der Internetseite des Instituts www.DieServiceForscher.de heruntergeladen werden.

Unternehmensinformationen

Das X [iks] ist ein Forschungs- und Beratungsunternehmen für die Entwicklung von zukunftsfähigem Service und der Gestaltung kundengerechter Kommunikation.

Wichtige Zielorientierungen unserer Forschungstätigkeit und unserer Bemühungen um eine langfristig zukunftsorientierte Gestaltung von Service bilden die Leitperspektiven einer ökonomischen Nachhaltigkeit und die Verbesserung der Beziehung zwischen den Marktpartnern.

Vor diesem Hintergrund versuchen wir die Chancen der Serviceentwicklung und Kommunikationsgestaltung im Hinblick auf den notwendigen Strukturwandel aufzuzeigen und langfristig zukunftsfähige Handlungskonzepte zu erarbeiten.

Die Ergebnisse unserer Forschungen veröffentlichen wir in Form von Büchern, Ratgebern, Studien, Fachartikeln und Newsletter.

Unser Leistungsangebot umfaßt Marktstudien und Kundenumfragen, Praxisanalysen und Themenrecherchen, Strategieberatung und Konzeptbewertungen sowie Vorträge und Seminare.

Pressekontakt

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign

Presseabteilung

Wilhelm-Kuhr-Straße 87b
13187 Berlin

Fon: 0 30 / 417 19 296

Fax: 0 30 / 417 19 297

E-Mail: presse@DieServiceForscher.de

Internet: www.DieServiceForscher.de

Aufmacher

Viele Anwendungsfälle im Service könnten zukünftig von Sprachassistenten erledigt werden! Vorausgesetzt, sie entwickeln sich in ihren Fähigkeiten weiter.

Keywords

Service, Kunden, Unternehmen, Sprachassistenten, Nutzung

Bildunterschrift

Ergebnisse der Umfrage "Voice Services"