

Zukunft der Kundenbetreuung: KI-Avatare erobern die Unternehmen!

Die Nutzung digitaler Avatare und KI-Modelle revolutioniert Kundeninteraktionen in Unternehmen, laut Expertenberichten über aktuelle Entwicklungen.



Waghäusel, Deutschland - Die Digitalisierung beeinflusst zunehmend die Interaktion zwischen Unternehmen, Kunden und Angestellten. Aktuell zeigt sich dies durch die verstärkte Nutzung von digitalen Mitarbeitenden, KI-Modellen und Avataren in der Werbung sowie in der Kundenbetreuung. Carolin Kaiser, eine KI-Expertin vom Nürnberg Institut für Marktentscheidungen, erklärt, dass zahlreiche Unternehmen, von großen bis hin zu kleinen Firmen, Experimente in diesem Bereich durchführen. Diese technologiegestützte Kommunikation hat jedoch bisher begrenzte Erfolge verzeichnet. Fortschritte in den Sprachmodellen könnten die Kommunikation jedoch entscheidend verbessern, während die Ansprüche der Verbraucher an menschlich aussehende Avatare steigen.

Ein Beispiel für den innovativen Einsatz von KI-Avataren ist das Digital A-Team aus Waghäusel, das KI-Klone von Handwerkern erstellt, um rund um die Uhr Kundeninteraktionen zu ermöglichen. Trotz dieser Fortschritte stehen die Verbraucher neuen Technologien skeptisch gegenüber. Dabei gibt es Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes und der Möglichkeit, dass die Avatare falsche Antworten geben. Unternehmen stehen in der Verantwortung, gesellschaftliche sowie politische Rahmenbedingungen, wie das Antidiskriminierungsgesetz, zu beachten.

Vorteile digitaler Avatare

Die Vorteile, die digitale Avatare Unternehmen bieten, sind vielfältig. Thomas Nørmark, Global Head of AI & Robotics bei NTT DATA Business Solutions, hebt hervor, dass insbesondere der Mittelstand von Kosteneffizienz durch die 24/7-Verfügbarkeit dieser Avatare profitiert. Zudem verbessern sie die Kundeninteraktion durch konsistente und personalisierte Erfahrungen und bieten die Möglichkeit, Datenanalysen durchzuführen, die wertvolle Erkenntnisse aus Kundeninteraktionen liefern. In verschiedenen Branchen, wie im Einzelhandel, den Finanzdienstleistungen und im Gesundheitswesen, wächst die Nachfrage nach diesen digitalen Lösungen.

- Einsatzbereiche digitaler Avatare:
 - Kundenservice
 - Verkaufsberatungen
 - Produktpräsentationen
- Interne Anwendungen:
 - Mitarbeiterschulungen
 - Onboarding
 - Interne Kommunikation

Doch während die Technologie exzellente Chancen bietet, werfen die ethischen und technologischen Herausforderungen Fragen auf. Die Simulation menschlicher Interaktionen stößt an

Grenzen, insbesondere im Hinblick auf emotionale Intelligenz und komplexe Entscheidungsfindung. Zudem bleibt in vielen Bereichen der menschliche Faktor unverzichtbar, wie etwa bei kreativen Tätigkeiten oder ethischen Entscheidungen.

Herausforderungen und Bedenken

Trotz der vielen Vorteile sind die Reaktionen von Mitarbeitern und Kunden auf digitale Avatare gemischt. Während manche die Innovationen und die ständige Verfügbarkeit schätzen, stehen andere dem Ganzen skeptisch gegenüber. Bedenken bezüglich möglicher Arbeitsplatzverluste und der Fähigkeiten der Avatare selbst sind weit verbreitet. Zudem ist der Datenschutz ein zentrales Themenfeld, das bei der Einführung und Nutzung solcher Technologien beachtet werden muss, wie die Einhaltung der DSGVO zeigt.

Um den Zugang zu digitalen Möglichkeiten für alle zu fördern, setzen Unternehmen wie Telefónica Deutschland auf Programme zur digitalen Verantwortung. Diese Initiativen beinhalten unter anderem Maßnahmen wie das „Digital Mobil im Alter“, die Senioren den Umgang mit digitalen Technologien erleichtern sollen. Darüber hinaus werden Prinzipien zur ethischen Implementierung von Künstlicher Intelligenz in den Arbeitsalltag thematisiert, um dem ethischen Anspruch gerecht zu werden, den die Gesellschaft an solche Technologien stellt. Der Zugang zu digitalen Möglichkeiten wird als Teil dieser Verantwortung angesehen, um allen Menschen die gleichen Chancen zu bieten.

Zusammengefasst stehen Unternehmen vor der Herausforderung, die Vorteile digitaler Avatare und KI-Technologien optimal zu nutzen, während gleichzeitig die Bedenken der Verbraucher ernst genommen und strenge ethische Standards eingehalten werden müssen. Der Trend hin zu immer menschlicheren und interaktiveren digitalen Lösungen wird sich sicher weiterentwickeln, dabei ist jedoch eine sorgfältige Abwägung nötig.

Für detaillierte Informationen über die Nutzung von Künstlicher Intelligenz und digitalen Avataren in der Wirtschaft können Sie die Berichte von [bnn.de](https://www.bnn.de), [ingenieur.de](https://www.ingenieur.de) und [telefonica.de](https://www.telefonica.de) besuchen.

Details	
Vorfall	Sonstiges
Ort	Waghäusel, Deutschland
Quellen	<ul style="list-style-type: none">• bnn.de• www.ingenieur.de• www.telefonica.de

Besuchen Sie uns auf: [n-ag.de](https://www.n-ag.de)