

## ZUKUNFT? KI!

Seit uns das Thema „Digitalisierung“ im Kundenservice fest im Griff hat, befüllt es die Fachzeitschriften, Seminare und Kongresse und Unternehmen arbeiten unter Hochdruck ihre Digitalisierungsstrategien mal mit mehr, mal mit weniger Erfolg ab. Und manche stehen noch ganz am Anfang. Doch währenddessen hat sich die nächste technische Revolution entwickelt und die wird uns, unsere Wirtschaft und natürlich auch den Kundenservice, so richtig heftig auf den Kopf stellen: Künstliche Intelligenz, kurz KI, und Roboterisierung.



© Cordelik



**Natürlich wissen wir alle bereits vom Einsatz von Robotern für einfache Arbeiten.** Der Begriff „Roboter“ wurde übrigens Anfang des 20. Jahrhunderts durch Josef und Karel Čapek durch die Science-Fiction-Literatur geprägt. In seinem Ursprung steht „Robot“ für Arbeit, Fronarbeit, Zwangsarbeit.<sup>(1)</sup> Und so verrichten Roboter einfache Arbeiten wie Heben, Schweißen und Sortieren oder Staubsaugen und Rasenmähen. Auch KI nutzen wir bereits nahezu täglich, wenn wir etwa SIRI an unserem Smartphone aufrufen, uns per Google Map durch Paris lotsen lassen und jedes Mal, wenn wir eine Suchmaschine aufrufen. Im Kundenservice kennen wir ebenfalls KI, beispielsweise in der Spracherkennung.

### **Das aktuelle Jahrzehnt wird als das „KI-Jahrzehnt“ in die Geschichte eingehen**

Die künstliche Intelligenz ist mittlerweile erwachsen geworden und hat sich dank lernender Algorithmen und neuronaler Netze derart weiterentwickelt, dass sie als Grundlage für alle Roboter nun einen Reifegrad erreicht hat, der Einsatzmöglichkeiten bietet, die weit über einfache Fronarbeiten hinausgehen. Experten und Wissenschaftler sprechen davon, dass die Robotisierung unsere Welt gravierend verändern wird. Jürgen Schmidhuber ist einer der Leiter des Schweizer Künstliche-Intelligenz-Instituts IDSIA und zugleich einer der erfolgreichsten europäischen Forscher im Bereich künstlicher neuronaler Netze und davon überzeugt, dass Maschinen klüger sein werden als der Mensch. Bald gäbe es Maschinen mit der Rechenkraft „aller menschlichen Gehir-

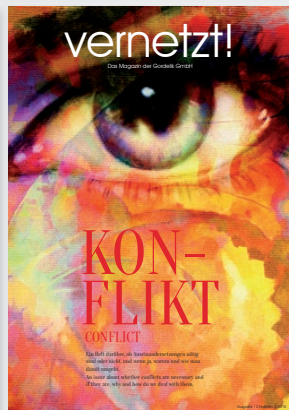
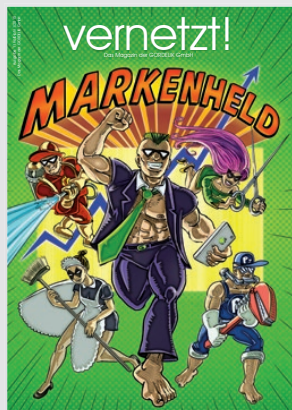
ne zusammen“. Das werde „die gesamte menschliche Zivilisation grundlegend verändern“<sup>(2)</sup>.

Schnell folgt der nächste Gedanke, nämlich, dass Roboter Menschen ersetzen werden. Täuschend echt aussehende humanoide Roboter, sogenannte Androide, plaudern in Japan mit älteren Menschen oder lesen Nachrichten vor – sogar mit einer Prise Humor – und zwischen Mensch und Maschine baut sich eine Beziehung auf. Doch es gibt auch Gegner, die sich bewusst gegen diese Mensch-Kopie entscheiden. Das französische Unternehmen Aldebaran baut Roboter, die im Kundenservice eingesetzt werden. Dort betont man, dass bewusst auf ein maschinenähnliches Aussehen der Roboter geachtet wird, um den Unterschied zum Menschen herauszustellen. Ich persönlich mag es mir auch nicht vorstellen, im hohen und gebrechlichen Alter von einem Androiden gewaschen und gefüttert zu werden. Andererseits, genau um solche Berufe wie jenem des Altenpflegers geht es den Japanern. Nicht nur, dass es zu wenig Arbeitskräftepotenzial für die stark ansteigende Zahl an Rentnern gibt. Auch ist es nicht unbedingt ein beliebter Beruf und schlecht bezahlt. Da bieten sich humanoide Altenpfleger als Lösung bestens an. Und Roboter werden weitere Berufe ersetzen.

### **Die Frage, die immer prägnanter wird, ist die Frage, wie viele Arbeitsplätze durch Roboter gefährdet sind.**

Die Firma Magazino in München baut Roboter, die den Beruf des Lagerarbeiters komplett ersetzen. Wer einen Blick in das Produktionswerk von Tesla wirft, wird keinen

# 50



**Fordern Sie auch das GORDELIK Magazin vernetzt! an.**

Gordelik GmbH, [www.gordelik.de](http://www.gordelik.de),

Tel: +49 170 9601210, [gordelik@gordelik.de](mailto:gordelik@gordelik.de)

## VERNETZT *mit Iris Gordelik*

einzigem Arbeiter am Band stehen sehen. Das derzeit erfolgreichste elektronische Auto wird zu hundert Prozent von Robotern zusammengebaut. Experten schätzen, dass etwa die Hälfte aller Berufe von Robotern ersetzt werden können. Dazu zählt unter anderem auch der Beruf des Call Center-Agenten – technisch durchaus vorstellbar. Gegner dieses Szenarios argumentieren jedoch mit berufsbedingt notwendigen Fähigkeiten, Empfindungen und Wesenszügen des Menschen, die niemals von einem Computer ersetzt werden könnten. Doch welche genau werden das sein? Mitleid empfinden, lieben, streiten? Im Kundenservice ist das Thema Konfliktfähigkeit ein wichtiger Skill. Wird man sich mit einem Roboter fetzen und zu einem Kompromiss kommen können oder wird das die letzte Bastion an echten Mensch-Mensch-Service Calls sein?

Die Februar 2017 Ausgabe unseres Magazins „vernetzt!“ setzt sich mit all diesen Fragen auseinander und wir waren uns in der Redaktion darüber einig, dass wir mittendrin sind. Doch die Resultate und Auswirkungen gehen weiter, als sich viele heute schon vorstellen können. Und es passiert nicht draußen irgendwo. Wir werden nicht Beobachter sein, wir sind Betroffene. Es betrifft jeden. Sie, Sie auch, dich und mich. Denn die Diskussion um „Werden wir durch Computer ersetzt?“ ist eine Seite der Medaille. Konrad Zuse, der als Erfinder des Computer gilt, sagte: „Die Gefahr, dass der Computer so wird wie der Mensch, ist nicht so groß wie die Gefahr, dass der Mensch so wird wie der Computer.“ Schon heute leben Menschen mit computergestützten Chips und können damit wieder hören oder gehen. Raymond Kurzweil, ein amerikanischer Futurist und Forscher, der sich seit über 50 Jahren mit KI beschäftigt, sagt in einem TV-Interview, dass der nächste Schritt der Miniaturisierung es ermöglicht, dass Computer in unsere Blutzellen passen. Rattert es auch gerade in Ihrem Kopfkino? Unser Kopfkino dazu, produziert bei unserer Redaktionssitzung, lesen Sie in der nächsten vernetzt! mit dem Thema „Leben mit KI“. Und wir sehen uns sicher auf der CCW 2017 in Berlin zum Diskutieren. Ich freue mich auf Sie.

<sup>1)</sup> <http://www.duden.de/rechtschreibung/Roboter#Bedeutung2>

<sup>2)</sup> Quelle: <http://www.spiegel.de/netzwelt/gadgets/kuenstliche-intelligenz-werden-maschinenschlaer-als-menschen-sein-a-1072650.html>

AUTORIN: IRIS GORDELIK

//

*Die Gefahr, dass der Computer  
so wird wie der Mensch, ist nicht so  
groß wie die Gefahr, dass der Mensch  
so wird wie der Computer.*

//

*Wird man sich mit einem Roboter fetzen  
und zu einem Kompromiss kommen  
können oder wird das die letzte Bastion  
an echten Mensch-Mensch-Service Calls sein?*

**IRIS GORDELIK**

*Geschäftsführende Gesellschafterin  
Gordelik GmbH*



51

