

Wie uns Technologie helfen kann den Menschen in den Mittelpunkt zu stellen

Text: Michael Buller



In vielen Diskussionen erlebe ich, wie Technologie zum Teufelswerk erklärt wird und bestimmte Bilder von kalten Maschinen hier benutzt werden. Ein Beispiel, das ich immer wieder höre ist: „Wir stellen uns doch keinen Roboter an die Rezeption“. Der Checkin ist der erste Kontakt zwischen Kunden und Hotel und sei so wichtig. Aber mal ehrlich: wie viele gute Erlebnisse bleiben da wirklich? Ein Mitarbeiter, der wortlos hinter einem Rechner verschwindet und nach einer gefühlten langen Zeit mit einer Karte für mein Zimmer wieder auftaucht. Für ein nettes Gespräch bleibt hier nicht wirklich Zeit und ehrlich gesagt ist der Checkoutprozess keinen Deut besser. Ein Roboter wäre übrigens nicht mein Lösungsvorschlag - aber das nur am Rande.

Auch wird der Einsatz von Technologien oft nur aus der Sicht des Anbieters diskutiert und die Sicht des Kunden dabei komplett vergessen. Auch wenn es lange her ist, aber in den Anfangsjahren des Internets hörte man oft: „meine Kunden machen das nicht“ und das war eine fatale Fehleinschätzung wie sich heute zeigt.

Ich denke das Grundproblem dieser Haltung ist, dass wir gerade, wenn neue Technologien entstehen, diese immer als erstes für den Ersatz für menschliche Arbeit und damit als Bedrohung sehen und nicht als mögliche perfekte Symbiose.

Nehmen wir Künstliche Intelligenz. Sie ist nicht nur eine Spielwiese für Tec-Nerds, sondern ist durch ChatGPT /openAI zum ersten Mal wirklich für jedermann greifbar geworden, weil sie für jedermann nutzbar ist. Wer es schon mal ausprobiert hat, ist wirklich erstaunt, was die Maschine für Texte schreibt. Sie kann übrigens noch einiges mehr und das geht bis zum Coden von Software. Ein weiteres Beispiel für nutzbare KI ist Dreamstudio

in dem man erstaunliche Bilder durch KI erzeugen lassen kann auch da höre ich übrigens schon „das Ende der Fotografie“.

Blockchain ist nun auch aus den Entwicklungsjahren raus und durch Chain4Travel gibt es zum ersten Mal ein Touristisches Blockchain Ökosystem das für alle nutzbar wird.

Ich könnte noch viele weitere Beispiele nennen und im Laufe meines Lebens habe ich viele Sprünge von Technologie erlebt und immer wurde erstmal mit Ablehnung und Angst agiert anstatt mit Neugier.

Was hat also Technologie nun mit Menschen zu tun und ich sehe schon die Kritiker, die uns die problematischen Seiten und die Verunmenschlichung durch Technologie erklären.

Natürlich bergen neue Technologien auch Gefahren - aber sie haben auch erstaunliches Potential und Chancen für Prozessverbesserungen oder -automatisierungen.

Arbeitskräftemangel ist eine der größten Herausforderungen, der wir gerade gegenüberstehen. Auf der anderen Seite haben wir heute einen Kunden, der durch Transparenz überall hin gehen kann, wo er den für sich besten Service sieht. Auch dürfen wir nicht vergessen, durch den Arbeitskräftemangel, fehlt viel Wertschöpfung in der Deutschen Gesamtwirtschaft, weil Aufträge schlichtweg liegen bleiben müssen.

Den einzigen Weg dadurch zu kommen ist, Technologie so einzusetzen, dass viele Prozesse automatisiert werden, damit Mitarbeiter wirklich Zeit haben für ihre Kunden oder eben für nicht automatisierbare Arbeiten. Auch steckt die Möglichkeit hier drinnen, dass Kunden besseren Services bekommen - nämlich genau zu dem Zeitpunkt, wann sie es wollen und nicht, wenn wir dazu kommen. Gerade AI kann hier helfen Standardprozesse zu übernehmen.

Auch sehe ich bei Blockchain gerade im Tourismus die Möglichkeit die komplexen Prozessketten neu zu strukturieren und zu vereinfachen und damit mühselige Arbeitsabläufe zu optimieren. z.B. könnten Informationen, die heute über Umwege erst spät zum Kunden gelangen, in einer Blockchain im direkten Weg zur Verfügung gestellt.

All das ist kein Ersetzen von Menschen, sondern ist eine Verbesserung des Arbeits- und Kundenumfeld, in welchem sich beide gleichzeitig wohlfühlen. Ist nicht der Wohlfühlfaktor genau das, was Menschen gerade suchen, geht es nicht bei sozialer Nachhaltigkeit auch um diese Art von Balance.

Natürlich werden heutige Fertigkeiten dadurch verschwinden, aber es wird neue brauchen denn auch diese Technologien sind darauf angewiesen genaue Angaben zu bekommen was zu tun und das erhaltene Ergebnis muss auch überprüft werden. Genau das wird wieder neue Berufsbilder und Arbeitsplätze schaffen.

Wer also Angst vor neuen Technologien hat muss sich einfach die Vergangenheit ansehen - dort hat jeder Wandel zwar erst mal weh getan aber auf Dauer neue Berufe und bessere Arbeitsbedingungen geschaffen. Auch das kann und muss ein Blick auf neue Technologien sein.

Link

<https://chat.openai.com>

<https://de.wikipedia.org/wiki/ChatGPT>

<https://beta.dreamstudio.ai/dream>



Michael Buller
Vorstand

michael.buller@v-i-r.de

<https://v-i-r.de/>