

Fragen und Antworten zu digitalen Trends

FAQ Sammlung zum Webinar „Digitale Trends – Lassen Sie sich inspirieren!“ vom 25.1.2018

Hier finden Sie Antworten auf Fragen zu den Themenbereichen digitale Trends im Unternehmensbereich sowie zu Umsetzungsmöglichkeiten im eigenen Betrieb.

Die wichtigsten digitalen Trends

1. Eine große Herausforderung für KMUs ist es jetzt schon Basics, wie eine responsive Website zur Verfügung zu stellen. Wie sollen die dann VR, AR oder IoT verstehen oder auch sinnvoll einzusetzen?
2. Können Chatbots eher Kunden "verschrecken", weil es unpersönlich ist. Kunden wollen Menschen.
3. Was geschieht bei der Digitalisierung mit den Mitarbeiter? Werden die Arbeitskräfte von den Robotern ersetzt oder verschiebt sich nur das Tätigkeitsfeld?
4. Welche Trends in der Logistik wird es in den nächsten 15 Jahren geben?
5. Welche Auswirkungen hat Blockchain auf die bestehende ERP-Systemlandschaft?
6. Mobilität: Elektro vs. Wasserstoff? Was wird sich durchsetzen?
7. Sehen Sie Grenzen für die additive Fertigung?
8. Wie trifft die Digitalisierung den Unternehmer/Konsumenten im Umgang auf Behörden?
9. Wir haben heute bereits sehr viel Angebote für Digitale Dienstleistungen. Demgegenüber steht eine eher geringe bzw. sehr selektive Nachfrage der Endkunden. Wie sehen Sie die gesellschaftliche Anpassungsfähigkeit (Kundenverhalten) in Bezug auf weiter steigendes Angebot. Überforderung, Akzeptanz oder Verweigerung?
10. Wie schätzen Sie den Trend "Sprachassistenten Marketing" ein?
11. Kann die Politik den Änderungen (gerade bei Bitcoin und Co) in rechtlicher Hinsicht überhaupt folgen? Worauf müssen Unternehmer achten, die besonders mutig sind?
12. Welche Veränderung sehen wir bei den Banken. Wird es die Beratung z. B. bei der Wohnbaufinanzierung noch geben?
13. Die Zukunftsforscher sind meist falsch gelegen! Warum soll es bei der Digitalisierung nicht so sein?
14. Thema Blockchain/Cryptocurrency – Blase oder Zukunft? bringt es außerdem etwas, als Einzelhändler Bitcoins und Co. zu akzeptieren?
15. Auf welche digitalen Trends muss sich der Autohandel bzw. die Autowerkstatt einstellen?
16. Wie wird die Blockchain Technologie die Digitalisierung beeinflussen?
17. Was sind die neuesten Trends, die man nutzen kann, um Kunden digital am besten zu erreichen? Muss ich auf Facebook oder Twitter sein, oder gibt es effiziente Medien in der digitalen Welt?
18. Welche Trends werden sich in den nächsten 5 Jahren für Online Shops auftun, auch in Bezug auf Smart Advisory und auch Virtual Reality?
19. IoT ist ja eine tolle Sache - aber wer und wie wird kontrolliert, dass Daten nicht missbräuchlich verwendet werden. Wenn dann die Kaffeemaschine (und nicht nur Alexa) ein Microfon für die Spracheingabe hat, der Kühlschrank eine Kamera um den Lebensmittelbestand zu überprüfen... Es wird nicht möglich sein, den Datenfluss zu kontrollieren und Missbrauch verhindern. Was sagt hier die Zukunft?
20. Was genau sind jene Medien der ganz Jungen, für die "aktuelle soziale Medien bereits altmodisch sind"? Bzw. wie funktionieren diese?
21. Welche Veränderungen sehen Sie in der Finanzwelt (Banken & Versicherungen)?
22. Bei zunehmender Digitalisierung, braucht es auch mehr Sicherheit im Netz. Sind das die Berufe der Zukunft? Wie soll in Bezug auf die Freizügigkeit der Benutzer/innen im Umgang mit ihren Daten ein Bewusstsein geschaffen werden?
23. Wann wird RFID in den Supermärkten großflächig eingesetzt werden und viele Angestellte ersetzen?
24. Wie sehen Sie die Gefahr von VR Spielen, da für viele jetzt schon die Unterschiede zwischen Realität und Phantasie in Spielen verschwimmt?

25. Welche Trends in der Unternehmensberatung werden ausgelöst durch die Digitalisierung in den nächsten 5 bis 10 Jahren zu beobachten sein? Wann wird es mehr Glasfaserleitungen in Österreich geben? Wann wird der Druck von der Wika erhöht, um die Leistung zu verbessern?
26. Welche Schwerpunkte soll die Bildung der Zukunft haben?
27. Wo sehen Sie nach Chatbots den nächsten Schritt bei der künstlichen Intelligenz in der Massennutzung?
28. Ist die Dienstleistung auch betroffen von Verlust der Arbeitsplätze oder ist das ein aufsteigender Zweig?
29. Handwerk hat goldenen Boden! Wird dies weiterhin gelten?
30. Wo sieht Hr. Dell den Platz für den Verkäufer/Berater bei erklärungsbedürftigen Dienstleistungen?
31. Welches sind die digitalen Trends am Arbeitsplatz selbst?
32. Inwieweit beeinflussen digitale Trends den Kreativwirtschaftsbereich? Wird ein Computer kreativer sein, als eine Agentur?
33. Wie beeinflusst und verändert die Digitalisierung konkret das Beratungsgeschäft (Unternehmensberatung)?

Ideen für die Umsetzung im eigenen Unternehmen

1. Wo würden Sie einem EPU empfehlen passende Netzwerke aufzubauen um sich speziell für diese Digitalisierung Partner zu finden. Sprich: Wo finde ich die Partner die MIR helfen können?
2. Digitalisierung und Datenschutz passen leider nicht immer zusammen. Wie sieht hier die Anpassung an?
3. Wer soll in Zukunft die praktische Übersetzung der Vorteile für die KMU's aus der Digitalisierung machen und damit auch die Angst nehmen?
4. Wie wird sich die DSGVO auf uns auswirken?
5. Verträge via Blockchain / wie kann ich mir das vorstellen?
6. Hr. Dell haben Sie hinweise dazu, wie ein Versicherungsmakler GmbH mithilfe von Social Media-Kanälen und anderen Online Auftritten die Junge Generation ab 25 Jahren erreichen? Wie werden diese sowohl als Klienten als auch potentielle Mitarbeiter ansprechen?
7. Wie bekommt man seine Social Media-Fans/-Abonnten/-Follower... ins stationäre Modegeschäft?
8. Sollte ein KMU Mode-Einzelhandel mit einem online Pick-Up-Store zu einem richtigen Online-Shop mit Versand umstellen? Sind die zu erwartenden Paketspesen (Versand und Retouren) für ein KMU zu hoch, da im Modeeinzelhandel die Retourenquote sehr hoch ist?
9. Welche Möglichkeit bietet E-Commerce im Bereich von Industrieprodukten im B2B Bereich?
10. MUT ist schon ok, aber gerade in der Finanzbranche ist man sehr rasch in einer gefährlichen Zone, wo auch gleich mal enorme Strafen drohen, wenn nur irgendeine Kleinigkeit übersehen worden ist. Wie soll man damit umgehen, um dennoch auch als EPU erfolgreich und innovativ zu arbeiten?
11. Inwieweit können persönliche Dienstleistungen, die von Mensch zu Mensch angeboten werden - z. B. Lebens- und Sozialberatung, Psychotherapie digital sinnvoll ergänzt werden?
12. Sollten sich auch Angestellte ab 60 noch mit dem Thema Digitalisierung im Beruf beschäftigen?
13. Viele Menschen leiden doch bereits jetzt an der ständigen Erreichbarkeit.
14. Wie wertvoll ist Facebook-Werbung und Google Adwords? und wo findet man Unternehmen die diese Leistungen anbieten?
15. Der gesunde Hausverstand ist auch in der Digitalisierung wichtig.
16. Digitalisierung versus Orwell?
17. Im überwiegenden Teil der Fragen/Anfragen ist doch eine sofortige Antwort nicht wirklich notwendig! Der Kunde urgiert doch auch nicht, wenn er in überschaubarer Zeit eine Stellungnahme erhält., oder?
18. Friseurbeispiel ist sogar schlecht konzipiert! Wie bekommt die Friseurin so neue Kunden?
19. Wo kann mir die Digitalisierung im sehr stark personenbezogenen Beratungsgeschäft nützen und vice versa schaden (z. B. durch Substitution)?
20. Wie kann ich die Digitalisierung nutzen, um als EPU in der Beratung wettbewerbsfähig zu bleiben?
21. Welche konkreten Maßnahmen ergeben sich daraus?
22. Das „Netzwerk an Wissenden“ – gibt's das schon für EPU's? Wo?
23. Wir sind Berater im Bereich gesunder Personal- und Organisationsentwicklung, Führungskräfte Trainer und Coaches. Haben Sie bereits Beispiele von Kollegen welche Digitalisierungsmöglichkeiten es gibt?
24. Wie könnten Sie uns unterstützen?

Die wichtigsten digitalen Trends: Fragen und Antworten

1. **Eine große Herausforderung für KMUs ist es jetzt schon Basics, wie eine responsive Website zur Verfügung zu stellen. Wie sollen die dann VR, AR oder IoT verstehen oder auch sinnvoll einzusetzen?**

Auch schon früher, z. B. bei den ersten Websites Ende der 1990er Jahre, ging man zum Spezialisten, um diese „programmieren“ zu lassen. Mittlerweile gibt es eine Fülle von elektronischen Helferleins, die einen dabei unterstützen, sodass man viel auch selbst machen kann. Ähnlich wird es sich bei VR/AR oder IoT verhalten. Ich denke, zuerst mit Spezialisten reden, gemeinsam mit denen die Möglichkeiten evaluieren, Kosten abschätzen und dann – durchaus auch schrittweise – umsetzen. Man muss nicht alles selbst lösen können – gemeinsam ist man oft stärker.

2. Können Chatbots eher Kunden "verschrecken", weil es unpersönlich ist. Kunden wollen Menschen.

Chatbots sind nicht das „Wundermittel“, können aber gerade bei der online Kommunikation sehr hilfreich sein (z. B. an einem Helpdesk), bis am Ende des Tages gut vorbereitet an einen Menschen übergeleitet wird.

3. Was geschieht bei der Digitalisierung mit den Mitarbeiter? Werden die Arbeitskräfte von den Robotern ersetzt oder verschiebt sich nur das Tätigkeitsfeld?

In vielen Bereichen werden Menschen durch Roboter ersetzt, viel mehr aber noch unterstützt werden – z. B. überall dort, wo es um schwierige, krankmachende oder eintönige Tätigkeiten geht. In Summe wird dies das Tätigkeitsfeld der Menschen verschieben, wie auch schon in der Vergangenheit – und zwar zu höherwertigen, kreativeren Tätigkeiten. Dies wird zugegebenermaßen in der Übergangszeit Herausforderungen für die Aus- und Weiterbildung bedeuten.

4. Welche Trends in der Logistik wird es in den nächsten 15 Jahren geben?

Viel ist ja hier schon passiert, Tracking und Tracing sowie unternehmensübergreifende Systeme, die automatisch bestellen, sind bereits heute Stand der Technik. Dies hat Einsparungen für alle Beteiligten gebracht. Die größten Herausforderungen sehe ich bei der sog. letzten Meile, also in dem Bereich, wo es darum geht, wie die Waren zum Kunden kommen. Im Großhandel kann das durchaus auch bis hin zur Anlieferung auf die (Klein-)Baustelle gehen, etwas durch autonome Fahrzeuge.

5. Welche Auswirkungen hat Blockchain auf die bestehende ERP-Systemlandschaft?

Integration und unternehmensübergreifende Lösungen. So könnte Blockchain-Technologie z. B. sehr gut dabei helfen, im B2B-Bereich die diversen Probleme mit der USt zu lösen, indem z. B. auch gleichzeitig die Abklärung mit den UIDs, Finanz-Online sowie die Freigabe durch alle Vertragsparteien etc. geschieht.

6. Mobilität: Elektro vs. Wasserstoff? Was wird sich durchsetzen?

In den nächsten 5 bis 10 Jahren werden wir mehrere Systeme parallel sehen, auch deswegen, weil die bestehenden Fahrzeuge ja nicht „sofort“ getauscht werden. Der klassische Verbrennungsmotor wird neben Gas-, Elektro- und Wasserstoff-Fahrzeugen auf unseren Straßen sein – tendenziell mehr und mehr „geshared“ und immer autonomer werdend, bis hin zur Vollautonomie.

7. Sehen Sie Grenzen für die additive Fertigung?

Additive Fertigung wird viele Bereiche verändern. Der wesentliche Begrenzer ist heute noch die Geschwindigkeit, die allerdings rasch ansteigt. Bei komplexen Strukturen spielt die additive Fertigung ihre Stärken voll aus. Einfache Biegeteile werden wohl noch länger durch klassische Maschinen gefertigt, weil sie rascher sind und kostengünstiger fertigen.

8. Wie trifft die Digitalisierung den Unternehmer/Konsumenten im Umgang auf Behörden?

Österreich ist in diesem Bereich führend – viele Amtswegen können bereits und werden in Zukunft verstärkt elektronisch abgewickelt werden können. Daten dazu finden Sie etwa auf www.digitales.oesterreich.gv.at

9. Wir haben heute bereits sehr viel Angebote für Digitale Dienstleistungen. Demgegenüber steht eine eher geringe bzw. sehr selektive Nachfrage der Endkunden. Wie sehen Sie die gesellschaftliche Anpassungsfähigkeit (Kundenverhalten) in Bezug auf weiter steigendes Angebot. Überforderung, Akzeptanz oder Verweigerung?

Wir sehen alle 3 Verhaltensweisen: breite Akzeptanz, Zurückhaltung und Vorsicht (vor allem hinsichtlich der Kosten sowie Themen der Sicherheit und der Privatsphäre), teilweise Überforderung durch die hohe Veränderungsgeschwindigkeit und Verweigerung (die aber in den Taten oft anders aussieht als bei den Worten). Am Ende des Tages gilt es für jede Einzelperson, das Beste für sich selbst daraus zu machen.

10. Wie schätzen Sie den Trend "Sprachassistenten Marketing" ein?

Wir haben heute bereits automatische Übersetzungssysteme, die deutliche Erleichterungen etwa in der persönlichen Dienstleistung, dem Einzelhandel oder dem Tourismus bringen werden. Unterstützende Sprachassistentensysteme werden in den nächsten Jahren schrittweise Verbreitung finden, den Menschen unterstützen aber nicht gänzlich ersetzen.

11. Kann die Politik den Änderungen (gerade bei Bitcoin und Co) in rechtlicher Hinsicht überhaupt folgen? Worauf müssen Unternehmer achten, die besonders mutig sind?

Die technischen Entwicklungen heute sind so schnell, dass die Recht-Entwicklung kaum nachkommen kann. Bei den Kryptowährungen erwarte ich schrittweise Regulierungen. Wer ganz am Anfang dabei ist, trägt das größte Risiko und kann aber auch die frühen Gewinne einstreifen. Die hohe Volatilität wird uns wohl noch eine Zeit lang begleiten und das Risiko wird kurzfristig nicht wirklich geringer.

12. Welche Veränderung sehen wir bei den Banken. Wird es die Beratung z. B. bei der Wohnbaufinanzierung noch geben?

Es wird mehr und mehr online Beratung geben, auch unabhängig von Instituten. Schon jetzt gibt es ja erfolgreiche Beispiele für Beratungsplattformen, wie z. B. baningo. Einfache Produkte können bald durch Chatbots verkauft werden, bei komplexeren Produkten wird der Mensch schon noch eine Zeit lang die Beratung durchführen. Big Data wird bei dieser Beratung unterstützen. Ich erwarte aber auch eine Reihe von ganz neuen Angeboten, auch abseits der klassischen Banken (sog. „challenger banks“).

13. Die Zukunftsforscher sind meist falsch gelegen! Warum soll es bei der Digitalisierung nicht so sein?

Senden Sie mir doch diese Antworten in 5 bis 10 Jahren wieder ;-))

14. Thema Blockchain/Cryptocurrency - Blase oder Zukunft? bringt es außerdem etwas, als Einzelhändler Bitcoins und Co. zu akzeptieren?

Wir sehen derzeit sicherlich Anzeichen einer klassischen Blase bei den Kryptowährungen. Bei der Blockchain-Technologie ergeben sich eine Fülle von künftigen Möglichkeiten, die weit über die Währungen hinausgehen, etwa beim Smart Contracting, bei Herkunftsnachweisen oder bei der Nachverfolgung von Originalteilen, um nur einige zu nennen. Hier stehen wir noch ganz am Anfang einer Entwicklung.

15. Auf welche digitalen Trends muss sich der Autohandel bzw. die Autowerkstatt einstellen?

Die Vertiefung der Kundenbeziehungen wird weiter fortschreiten. Auf der technischen Seite fallen mir Schlagworte wie predictive maintenance (vorbeugende Instandhaltung), Nutzung von Big Data oder die Verwendung von Augmented Reality am Point of Sale ein. Entwicklungen wie Carsharing und autonome Fahrzeuge werden neue Geschäftsmodelle benötigen. Schließlich werden das parallele Vorhandensein unterschiedliche Antriebssysteme (Otto-Motor, Elektroantrieb, Hybride, Gas, Wasserstoff, Pressluft, ...) hohe Anforderungen an die Aus- und Weiterbildung stellen. Hier kann ebenfalls Augmented Reality hilfreich sein, etwa durch das Einspielen von Verarbeitungs- oder Erklärvideos.

16. Wie wird die Blockchain Technologie die Digitalisierung beeinflussen?

Ich denke bei Blockchain eher an die Supply Chain Management!

Bei der Blockchain-Technologie ergeben sich eine Fülle von künftigen Möglichkeiten, die weit über die Währungen hinausgehen, etwa beim Smart Contracting oder bei der Nachverfolgung von Originalteilen, um nur einige zu nennen. Hier stehen wir noch ganz am Anfang einer Entwicklung. In der Supply Chain ergeben sich viele Möglichkeiten, vom Contracting, über die Verfolgung und Sicherstellung von Originalersatzteilen, Wartungsprotokollen, lückenfreie Teileverfolgung etc.

17. Was sind die neuesten Trends, die man nutzen kann, um Kunden digital am besten zu erreichen? Muss ich auf Facebook oder Twitter sein, oder gibt es effiziente Medien in der digitalen Welt?

Es gibt nicht das „richtige“ soziale Medium – es hängt davon ab, wo sich ihre Zielgruppen aufhalten. In der Regel werden dies mehrere Medien sein, die unterschiedlich anzusprechen sind. Einfacher wird das Bespielen, wenn man Programme verwendet, mit denen man seine Postings planen kann.

18. Welche Trends werden sich in den nächsten 5 Jahren für Online Shops auftun, auch in Bezug auf Smart Advisory und auch Virtual Reality?

Bei smart advisory und instant advisory, also der Beratung unter Nutzung moderner Medien sehe ich großes Potenzial, da es dadurch gelingt, aus der Anonymität des Online-Handels herauszukommen und Beratungskompetenz zu zeigen. Darüber hinaus kann es so leichter möglich werden, die wirklich kompetenteste Person zu vermitteln, da diese ja disloziert sitzen und beraten können. Das Problem des „Beratungsklaus“ wird dadurch aber nicht kleiner werden.

Virtual Reality sehe ich in diesem Umfeld persönlich weniger als Augmented und Mixed Reality, also die Verbindung aus realer und virtueller Welt.

19. IoT ist ja eine tolle Sache - aber wer und wie wird kontrolliert, dass Daten nicht missbräuchlich verwendet werden. Wenn dann die Kaffemaschine (und nicht nur Alexa) ein Microfon für die Spracheingabe hat, der Kühlschrank eine Kamera um den Lebensmittelbestand zu überprüfen.... Es wird nicht möglich sein, den Datenfluss zu kontrollieren und Missbrauch verhindern. Was sagt hier die Zukunft?

Die Themen Datensicherheit und Privatsphäre sind sicherlich bei den wichtigsten Themen der Zukunft. Und: es wird Daten-Missbrauch geben – als eigenen „Wirtschaftszweig.“ Die Herausforderung wird darin liegen, rasch auf Angriffe zu reagieren – verhindern wird man sie nicht können.

20. Was genau sind jene Medien der ganz Jungen, für die "aktuelle soziale Medien bereits altmodisch sind"? Bzw. wie funktionieren diese?

Facebook ist „erwachsen“ geworden, die Jungen sind vermehrt auf Instagram, Snapchat etc. Allgemein geht der Trend vom Geschriebenen zum Bild zum Video. Einen interessanten Überblick über die Zahlen (wenn auch der USA, aber das wird für Europa mit ein, zwei Jahren Verspätung nicht viel anders aussehen) finden Sie auf www.pewinternet.org

21. Welche Veränderungen sehen Sie in der Finanzwelt (Banken & Versicherungen)?

Hier wird es zu großen Umwälzungen kommen. Neben den sog. Challenger Banks, die das traditionelle Banken Geschäftsmodell angreifen werden, wird der Einsatz von Chatbots und künstlicher Intelligenz hier einige Arbeitsplätze übernehmen. Instant advisory wird vom Schlagwort zu gelebten Alltag werden. Institutsfreie Plattformen werden rasch an Wichtigkeit gewinnen. Dazu kommen noch Blockchain-Technologie und Kryptowährungen sowie private Börsen, ... Eine der Branchen, die die größten Veränderungen vor sich hat.

22. Bei zunehmender Digitalisierung, braucht es auch mehr Sicherheit im Netz. Sind das die Berufe der Zukunft? Wie soll in Bezug auf die Freizügigkeit der Benutzer/innen im Umgang mit ihren Daten ein Bewusstsein geschafft werden?

Erstens werden wir mehr Sicherheit IM Netz brauchen. Es wird bereits über die Schaffung eines zweiten Internets, eines „securenets“, nachgedacht, über das alle Daten laufen sollen, die wichtig für Leib und Leben sowie für die Erhaltung der Basisinfrastruktur sind. Ebenso wird es darum gehen, wie Daten vor unerlaubten Zugriffen geschützt werden können. Dies wird in naher Zukunft auch für Maschinen etc. gelten. IoT, also das Internet der Dinge, stellt zusätzliche Anforderungen an die Sicherheit und an die Wahrung der Privatsphäre. Somit sind Datensicherheitsexperten sicherlich Unternehmerinnen und Unternehmer mit Zukunft. Das Bewusstsein für die Themen Safety, Security & Privacy denke ich müssen wir ganz früh fördern, z. B. im Rahmen einer „digitalen Frühförderung“. Ebenso müssen wir aber auch die entsprechenden Schritte bei denen setzen, die keine „digital natives“ sind – Awarenessbildung und Aufklärung wird für alle wichtig sein. Dazu sind nicht nur die modernen Medien zu verwenden, sondern müssen auch die traditionellen Medien verwendet werden.

23. Wann wird RFID in den Supermärkten großflächig eingesetzt werden und viele Angestellte ersetzen?

Das ist vor allem eine Geldfrage! Noch sind die Tags verhältnismäßig teuer – aber die Entwicklung ist sehr rasch (wir haben z. B. bereits implantierbare RFID Tags in der Größe eines Reiskorns). Die Frage ist, ob der erwartete Supermarkteinsatz überhaupt noch zur Debatte steht, oder ob dort nicht Kameras, die Gegenstände erkennen, rechts überholen werden.

24. Wie sehen Sie die Gefahr von VR Spielen, da für viele jetzt schon die Unterschiede zwischen Realität und Phantasie in Spielen verschwimmt?

Großflächig sehe ich die Gefahr des Realitätsverlusts nicht, es wird aber sicherlich Fälle geben, wo es zur Sucht wird bzw. auch solche, wo es zu echten Erkrankungsanfällen (z. B. Epilepsie) kommt. Der bewusste Umgang mit den neuen Möglichkeiten wird wohl auch hier notwendig sein. Soziale Vereinsamung ist ein Problem der heutigen Gesellschaften – ich denke aber nicht, dass man den neuen Technologien dafür die Schuld geben soll, sondern die Wurzeln besser ergründen und gezielt dagegen arbeiten sollte.

25. Welche Trends in der Unternehmensberatung werden ausgelöst durch die Digitalisierung in den nächsten 5 bis 10 Jahren zu beobachten sein? Wann wird es mehr Glasfaserleitungen in Österreich geben? Wann wird der Druck von der Wika erhöht, um die Leistung zu verbessern?

Die Vorbereitung (z. B. Terminvereinbarung, aber auch Erstgespräche) kann unter Nutzung digitaler Medien, wir sehen bereits erste Plattformen, ebenso auch Angebote im Bereich instant advisory. In der Durchführung ist Tele-Coaching bereits heute etwas, was eingesetzt wird. Chat-Bots und künstliche Intelligenz werden mittelfristig Aufgaben schrittweise übernehmen. Die Vertiefung des Kundenkontakts z. B. durch soziale Medien und begleitende Apps sehe ich hier auch.

Österreich wird Test- und Pilotland für das neue 5G mobile Netz, was gerade für diejenigen Bereiche, die heute noch schlecht mit Infrastruktur versorgt sind, deutliche Vorteile bringen wird. 5G startet 2018 und wird dann schrittweise weiter ausgerollt und bringt u.a. bis 100 Mal höhere Datenrate als heutige LTE-Netze (also bis zu 10.000 MBit/s), rund 1000fach höhere Kapazität, weltweit bis zu 100 Mrd. Mobilfunkgeräte gleichzeitig ansprechbar, extrem niedrige Latenzzeiten (Ping von unter 1 Millisekunde), 1/1000 Energieverbrauch pro übertragenem Bit, 90 % geringerer Stromverbrauch je Mobildienst....

26. Welche Schwerpunkte soll die Bildung der Zukunft haben?

Wir werden auch digitale Frühförderung betreiben müssen, und den Umgang mit modernen Geräten als vierte Grundkompetenz trainieren. Ebenso wird das Bildungssystem sich mit den Risiken auseinandersetzen haben und hier aufklären müssen. Die Bildung der Zukunft wird multimedialer werden. Und darf dabei nicht vergessen, dass der Mensch ein Mensch ist.

Neben der Ausbildung der Kinder- und Jugendlichen wird das lebenslange Lernen der Erwachsenen aufgrund der raschen technologischen Weiterentwicklung immer noch wichtiger werden.

27. Wo sehen Sie nach Chatbots den nächsten Schritt bei der künstlichen Intelligenz in der Massennutzung?

Im Bereich der Standardverträge, also etwa im juristischen Bereich sowie in der Branche der Finanzdienstleistungen sind Einsätze bereits heute vorhanden oder werden bald kommen. Überall dort, wo große Datenmengen rasch analysiert werden müssen, wird der Chatbot besser als der Mensch sein (z. B. auch beim Zusammenstellen von Medikamenten unter Berücksichtigung von Kontraindikationen). Ebenso wird der Einsatz bei stark wiederholenden Tätigkeiten rasch zu sehen sein (z. B. Help-Desks, First-Level-Support, Standardauskünfte).

28. Ist die Dienstleistung auch betroffen von Verlust der Arbeitsplätze oder ist das ein aufsteigender Zweig?

Die Dienstleistungsbranche ist von der Digitalisierung ebenso betroffen wie andere Branchen. Und wie gesagt: ich denke eher, dass es zu einer Verschiebung von Arbeitsplätzen kommen wird, als zu einer massiven Vernichtung.

29. Handwerk hat goldenen Boden! Wird dies weiterhin gelten?

Die Digitalisierung wird vor keiner Branche Halt machen. Die Handwerker von morgen werden sehr wohl mit Apps, Tablets, kollaborativen Robotern und Konkurrenz aus dem Internet (über Plattformen oder Werbung) konfrontiert sein. Ich sehe aber gute Chancen für „high-tech Handwerker“.

30. Wo sieht Hr. Dell den Platz für den Verkäufer/Berater bei erklärungsbedürftigen Dienstleistungen?

Wie auch bisher – möglichst nahe am Kunden und unterstützt durch moderne Medien.

31. Welches sind die digitalen Trends am Arbeitsplatz selbst?

Da gibt es viel dazu zu sagen – ich kann nur Stichworte nennen: verstärkte Vernetzung, kollaboratives Arbeiten, geteilte Ressourcen, „digitale Nomaden“, Entgrenzung als Thema, Erleichterungen durch technische Helferlein & kollaborative Robotik; verstärkte Kontrolle und Messbarkeit, neue Konkurrenz durch Globalisierung des Angebots, [Interessante Veranstaltung zum Thema](#)

32. Inwieweit beeinflussen digitale Trends den Kreativwirtschaftsbereich? wird ein Computer kreativer sein, als eine Agentur?

Die Digitalisierung betrifft alle Branchen – auch die Kreativwirtschaft. Plattformen und Marktplätze sehen wird heute schon, ebenso wie die teilweise globale Verlagerung von Arbeiten. Kurzfristig wird die künstliche Intelligenz in der Kreativarbeit selbst nicht „übernehmen“, aber sicherlich unterstützen, z. B. bei der Analyse von großen Datenmengen und dem Ableiten von Vorschlägen.

33. Wie beeinflusst und verändert die Digitalisierung konkret das Beratungsgeschäft (Unternehmensberatung)?

Chatbots werden sich bald durchsetzen, Tele-Betreuung auch. In vielen Bereichen wird KI dabei unterstützen, große Datenmengen zu analysieren und zu vergleichen. Im Verkauf wird die Nutzung sozialer Medien und von Plattformen wichtiger werden. Die Vernetzung mit anderen wird zusätzliche Chancen bieten. Und schließlich ist das Thema selbst auch ein breites Betätigungsfeld für Beraterinnen und Berater.

Ideen für die Umsetzung im eigenen Unternehmen:

1. Wo würden Sie einem EPU empfehlen passende Netzwerke aufzubauen um sich speziell für diese Digitalisierung Partner zu finden. Sprich: Wo finde ich die Partner die MIR helfen können?

Die zertifizierten Digitalisierungsexperten finden Sie unter www.kmudigital.at bzw. die Certified Digital Consultants, die Certified Data & IT Security Experts sowie die Certified eCommerce Experts im [UBIT Firmen A-Z](#).

2. Digitalisierung und Datenschutz passen leider nicht immer zusammen. Wie sieht hier die Anpassung an?

Durch die Datenschutzgrundverordnung, die im Mai 2018 in Kraft tritt, wird sich vieles klären. Ich darf sie auf das entsprechende Webinar verweisen, dessen Aufzeichnung sie hier finden: www.kmudigital.at/infokompkt/datenschutz

3. Wer soll in Zukunft die praktische Übersetzung der Vorteile für die KMU's aus der Digitalisierung machen und damit auch die Angst nehmen?

Die zertifizierten Digitalisierungsexperten sind dafür erste Ansprechpartner – Sie finden sie unter KMU DIGITAL www.kmudigital.at bzw. die Certified Digital Consultants, die Certified Data & IT Security Experts sowie die Certified eCommerce Experts unter <https://firmen.wko.at/web/ubitub>. Persönlich denke ich, dass es eine ausreichende Anzahl an hochprofessionellen Anbieterinnen und Anbieter für die Umsetzung gibt. Das „Angst nehmen“ wird am besten über positive Fallbeispiele funktionieren.

4. Wie wird sich die DSGVO auf uns auswirken?

Ich darf sie auf das entsprechende Webinar verweisen, dessen Aufzeichnung sie hier finden: www.kmudigital.at/infokompkt/datenschutz

5. Verträge via Blockchain / wie kann ich mir das vorstellen?

Man spricht hier vom Smart Contracting, also von Computerprotokollen, die Verträge abbilden oder überprüfen. Smart Contracts können zum Beispiel in der digitalen Rechteverwaltung eingesetzt werden, Transaktionen abbilden, Unterstützung in der Supply Chain bieten oder Service-Level-Agreements abbilden,

6. Hr. Dell haben Sie hinweise dazu, wie ein Versicherungsmakler GmbH mithilfe von Social Media-Kanälen und anderen Online Auftritten die Junge Generation ab 25 Jahren erreichen? Wie werden diese sowohl als Klienten als auch potentielle Mitarbeiter ansprechen?

Es gibt nicht das „richtige“ soziale Medium – es hängt davon ab, wo sich ihre Zielgruppen aufhalten. In der Regel werden dies mehrere Medien sein, die unterschiedlich anzusprechen sind. Eine Kombination aus mehreren Kanälen gepaart mit gezielter Zielgruppenwerbung (bezahlte Anzeigen) wird wohl notwendig sein. Der Vorteil ist, dass man kleinere Kampagnen fahren kann und aus den Ergebnissen, die leicht nachvollziehbar sind, lernen kann. Ich bin aber kein Experte für Social Media Marketing. Der [Social Media Guide der WKO](#) kann weiterhelfen.

7. Wie bekommt man seine Social Media-Fans/-Abonnten/-Follower... ins stationäre Modegeschäft?

In dem sich dort etwas abspielt, was in der virtuellen Welt nicht vorhanden ist – Veranstaltungen, Events, Gutscheine, aber auch Anproben mit Styleberaterinnen und Styleberater, individuelle Anpassungen und Ähnliches. Die Conversion (also die Überführung von Personen aus der virtuellen Welt in den Abschluss und die reale Welt) ist aber ein besonders schwieriger Bereich. Der [Social Media Guide der WKO](#) kann Ansätze dazu liefern.

8. Sollte ein KMU Mode-Einzelhandel mit einem online Pick-Up-Store zu einem richtigen Online-Shop mit Versand umstellen? Sind die zu erwartenden Paketspesen (Versand und Retouren) für ein KMU zu hoch, da im Modeeinzelhandel die Retourenquote sehr hoch ist?

In Summe werden die meisten in Richtung „Omni-Channel“ gehen müssen, also alle möglichen Verkaufskanäle nutzen. Die Paketspesen stehen hier nicht im Vordergrund, eher die Handlingkosten der Retouren oder die Kosten der Überprüfung, ob die Ware fehlerfrei zurückkommt.

9. Welche Möglichkeit bietet E-Commerce im Bereich von Industrieprodukten im B2B Bereich?

Ähm – alle? Vom Tracking & Tracing über geteilte Lager, automatisiertem Bestellwesen, vereinfachte Logistik bis hin zur besseren Kommunikation mit den Kunden, evtl. mit instant advisory Elementen.

10. MUT ist schon ok, aber gerade in der Finanzbranche ist man sehr rasch in einer gefährlichen Zone, wo auch gleich mal enorme Strafen drohen, wenn nur irgendeine Kleinigkeit übersehen worden ist. Wie soll man damit umgehen, um dennoch auch als EPU erfolgreich und innovativ zu arbeiten?

Ich denke, dass man überall dort, wo man sich nicht auskennt, mit Spezialisten zusammenarbeiten sollte. Gerade in der Finanzbranche wird die besonders wichtig sein.

11. Inwieweit können persönliche Dienstleistungen, die von Mensch zu Mensch angeboten werden - z. B. Lebens- und Sozialberatung, Psychotherapie digital sinnvoll ergänzt werden?

Die Vorbereitung (z. B. Terminvereinbarung, aber auch Erstgespräche) kann unter Nutzung digitaler Medien geschehen, wir sehen bereits erste Plattformen zu den angesprochenen Themen, ebenso auch einige Angebote im Bereich instant advisory – durchaus auch gemeinsam mit KollegInnen, um unterschiedliche Blickwinkel zu ermöglichen. In der Durchführung ist Tele-Coaching bereits heute etwas, was etwa in entlegenen Gebieten (Australien, nördlich des Polarkreises) eingesetzt wird. Dies wird sich auch in die weniger entlegenen Gebiete rasch ausweiten. Und die Vertiefung des Kundenkontakts z. B. durch begleitende Apps sehe ich hier auch. Inwiefern die Nutzung großer Datenmengen ein Thema sein kann, kann man wohl nur individuell für das jeweilige Angebot beantworten.

12. Sollten sich auch Angestellte ab 60 noch mit dem Thema Digitalisierung im Beruf beschäftigen?

Sicherlich! Erstens ist die Digitalisierung nicht nur im Beruf sondern überall ein Thema, und wer sich nicht weiterbildet, wird rasch ersetzt werden.

13. Viele Menschen leiden doch bereits jetzt an der ständigen Erreichbarkeit.

Das Kennen und Nutzen des Abschaltknopfes wird immer wichtiger werden.

14. Wie wertvoll ist Facebook-Werbung und Google Adwords? und wo findet man Unternehmen die diese Leistungen anbieten?

Gezielte Werbung in modernen online Medien hat einerseits den Vorteil, dass man die Zielgruppe sehr genau treffen kann, man die Kosten gut im Griff hat und man die Reaktionen genau sieht. Es gibt eine Vielzahl an Unternehmen, die hier hilfreich sind – am besten sprechen Sie darüber mit Ihrer lokalen WK-Bezirksstelle.

15. Der gesunde Hausverstand ist auch in der Digitalisierung wichtig.

Dem gibt es nichts hinzu zu fügen!

16. Digitalisierung versus Orwell?

Wir haben schon mehr Orwell als wir glauben und es wird nicht weniger werden. Es gilt das Beste daraus zu machen und sehr achtsam zu sein, dass es nicht zu Datenmonopolen kommt.

17. Im überwiegenden Teil der Fragen/Anfragen ist doch eine sofortige Antwort nicht wirklich notwendig! Der Kunde urgiert doch auch nicht, wenn er in überschaubarer Zeit eine Stellungnahme erhält., oder?

Sicherlich, aber die Tendenz zeigt, dass die Zeitspanne, bis der Kunde urgiert, immer kürzer wird.

18. Friseurbeispiel ist sogar schlecht konzipiert! Wie bekommt die Friseurin so neue Kunden?

Sorry, dann habe ich die Frage schlecht verstanden – neue Kunden kommen häufig über Mundpropaganda – soziale Medien sind die Mundpropaganda von heute. Wem es also gelingt, dass die Kunden positiv über einen berichten und die eine oder den anderen Influencer überzeugt ist schon auf einem guten Weg – und einem, der einfacher zu beschreiten ist als früher.

19. Wo kann mir die Digitalisierung im sehr stark personenbezogenen Beratungsgeschäft nützen und vice versa schaden (z. B. durch Substitution)?

Da gibt es kein Kochrezept, sondern wird man dies wohl individuell betrachten müssen. Die Potenzial-Analyse von KMU DIGITAL, die zu 100 % gefördert ist, hilft dabei: [Informationen und Anmeldung zur KMU DIGITAL Potentialanalyse.](#)

20. Wie kann ich die Digitalisierung nutzen, um als EPU in der Beratung wettbewerbsfähig zu bleiben?

Dazu fehlt mir Information – welche Art von Beratung? Wer sind die Kunden? Wie sieht die Konkurrenz aus? Was gibt es bereits? Sehr generell kann man aber sagen: nutzen Sie die Digitalisierung überall dort, wo Ihre Kunden einen Vorteil davon haben können. Etwa durch bessere Erreichbarkeit, oder durch mehr Information vor dem persönlichen Termin (Videos, Chatrooms, Tele-Beratung um Fahrzeiten- und Kosten zu sparen)...

21. Welche konkreten Maßnahmen ergeben sich daraus?

Maßnahmen sind immer individuell und ergeben sich daher aus einer Analyse und den darauf aufbauenden Schritten. Genau dafür wurde die Aktion KMU DIGITAL konzipiert: www.kmudigital.at Dort finden Sie fast alles, was weiterhilft, um schließlich zu einem individuellen Maßnahmenplan zu kommen.

22. Das „Netzwerk an Wissenden“ – gibt 's das schon für EPU 's? Wo?

Da gibt es einige, seien es die Experts-Groups im Bereich UBIT (www.ubit.at) oder eine Reihe von branchenübergreifenden Netzen. Im Bereich der Zukunftsforschung etwa www.futureagenda.org, wo mehr als 25.000 Expertinnen und Experten weltweit vernetzt sind. Im Interview meinte ich aber, dass jeder sich selbst ein solches Netzwerk aufbauen sollte.

23. wir sind Berater im Bereich gesunder Personal- und Organisationsentwicklung, Führungskräfte Trainer und Coaches. Haben Sie bereits Beispiele von Kollegen welche Digitalisierungsmöglichkeiten es gibt?

Es gibt hier eine Fülle von Plattformen, ich kenne auch einige Apps, die in diesem Bereich angesiedelt sind.

24. Wie könnten Sie uns unterstützen?

Die Digitalisierungsexpertinnen und Digitalisierungsexperten, die Sie unterstützen können, finden Sie unter www.kmudigital.at. Eine Analyse der Potenziale wird zu 100 % gefördert, die Strategie-Entwicklung mit 50 %, max. € 1.000,-. Details zur Aktion finden Sie unter dem gleichen Link.

Stand: 01.02.2018