

Der Arbeitsplatz der Zukunft:

Wie Künstliche Intelligenz unterstützen kann



Wie werden wir in Zukunft arbeiten? Und wie wird unser Arbeitsplatz der Zukunft aussehen? Diese Fragen gehen alle Arbeitnehmer und auch Arbeitgeber an – und besonders diejenigen, die auch in fünf, zehn oder 15 Jahren noch arbeiten und die Auswirkungen der digitalen Transformation voll erfahren werden. In vielen Firmen ist der Arbeitsplatz der Zukunft derzeit allerdings wirklich noch genau das: Fast 80 % der Arbeitsplätze sind nur „ansatzweise“ beziehungsweise noch „weit entfernt“ von der idealisierten Zukunft. Und nicht einmal drei Prozent der Arbeitnehmer sagen, dass ihr Arbeitsplatz genau so ist, „wie ich mir den Arbeitsplatz der Zukunft vorstelle.“ Diese Ergebnisse stammen aus der von IDG durchgeführten Studie zum „Arbeitsplatz der Zukunft“. Die in der Studie berücksichtigten Unternehmen beschäftigen sich alle mit diesem Thema, und fast zwei Drittel haben bereits eine dedizierte Strategie zur Umsetzung neuer Arbeitsplatz- und Mobilitätskonzepte.

Aber was macht den Arbeitsplatz der Zukunft genau aus und welcher technischen Voraussetzungen bedarf es? Bei den befragten Unternehmen sind für einen innovativen Arbeitsplatz die wichtigsten Kriterien: Mobilität und Technologie mit 59 %, neue Arbeitszeitmodelle (48 %) und neue Formen der Zusammenarbeit (44 %).

Künstliche Intelligenz (KI) spielt mit 26 % derzeit noch keine große Rolle. Dies lässt sich dadurch erklären, dass es für viele noch nicht ersichtlich ist, wie Künstliche Intelligenz beziehungsweise kognitive Systeme all die oben genannten Kriterien entscheidend vorantreiben kann. Es gibt jedoch schon jetzt konkre-

te Beispiele: So unterstützt die IBM Watson Technologie als innovative KI-Plattform seine menschlichen Kollegen bei der Datenanalyse und der darauf basierenden Entscheidungsfindung. IBM Watson Technologie entlastet Arbeitnehmer außerdem von Routinearbeiten, indem sie selbstständig Analysen zu komplexen Themen erstellt, Inhalte priorisiert oder sogar das Beantworten von Emails oder Kundenanfragen übernimmt. Ein Beispiel hierfür ist Chatbot „Dave“, ein virtueller von Honda eingesetzter Online-Kundenbetreuer, der auf IBM Watson Technologie beruht. Um diese Expertise in ganz unterschiedlichen Branchen zu gewinnen, sei es Marketing, Healthcare oder Versicherung, wird Watson zunächst über Schnittstellen (APIs) mit Daten „gefüttert“ und im jeweiligen Fachbereich trainiert. Kognitive Systeme wie Watson können verstehen, schlussfolgern und lernen. Wichtig ist dabei: Sie erweitern die menschliche Intelligenz – sie ersetzen sie nicht.

Ein weiteres Feld, auf dem IBM Watson seine menschlichen Kollegen unterstützt, ist „Cognitive Collaboration“. Social Collaboration ist bereits heute für viele Unternehmen unverzichtbar, damit Teams international zusammenarbeiten können und jeder Projekt-Mitarbeiter immer auf dem gleichen Stand ist. Jeder einzelne Mitarbeiter wird so gleichzeitig maximal flexibel und Remote-Arbeit wird endlich wirklich vollumfänglich möglich. 38 % der Befragten der IDG-Studie würden Online-Projektmanagement für nützlich erachten, und 18 Prozent nutzen es bereits. Damit Collaboration-Tools von den Arbeitnehmern aber wirklich gut angenommen werden, müssen sie nutzerfreundlich und intuitiv bedienbar sein

und Zugang über verschiedene Kanäle hinweg bieten.

IBM Watson Workspace, die neue Enterprise-Lösung für konversationsorientierte Zusammenarbeit mit kognitiver Unterstützung, ermöglicht eine Zusammenarbeit in Echtzeit mit individuellen oder Team-Chats. Dabei kann nahtlos zwischen den Endgeräten gewechselt werden. Und damit sich die Chat-Teilnehmer auf das Wesentliche fokussieren können, unterstützt sie dabei der „kognitive Kollege“: IBM Watson Services ist in IBM Watson Workspace integriert. Sogenannte „Moments“ fassen automatisch Konversationen in Team-Spaces zusammen und identifizieren dabei wichtige Aufgaben. Watson Workspace kann zum Beispiel für interne Projektarbeit sowie für den Kundendienst oder dem Bearbeiten von Versicherungsfällen genutzt werden. IBM Watson Workspace ist die erste Kollaborationslösung, die kognitive Systeme und Kollaboration zusammenbringt.

Für einen effizienten und angenehmen Arbeitsplatz der Zukunft werden neben neuen Technologien auch neue Arten der Zusammenarbeit und eine neue Arbeitskultur entscheidend sein. Um dies zu erreichen, gibt es viele Komponenten zu berücksichtigen – KI kann aber bei all diesen Dingen entscheidend helfen.

Mehr Informationen zu IBM Watson Workspace unter: workspace.ibm.com

Die IDG-Studie zum Arbeitsplatz der Zukunft finden Sie unter: <https://ibm.biz/BdjGb7>