

MARKT

- 3 Editorial
- 5 Aktuelle News

MANAGEMENT & INNOVATION

- 10 The next BIG THING – künstliche Intelligenz
- 14 Denkanstoß: „Warum dürfen Uhren nur noch schnell gehen?“
- 16 Bloß nicht zu menschlich – der Einsatz von Robotern
- 24 Wer Vertrauen verspielt, hat verloren.

CONTACT CENTER & DIALOGMARKETING

- 28 Studie: Paradigmenwechsel mit Ansage
- 34 PDCA-Regelkreis: Qualität muss man leben
- 36 Kunden einbeziehen: Kundenorientiertes Qualitätsmanagement

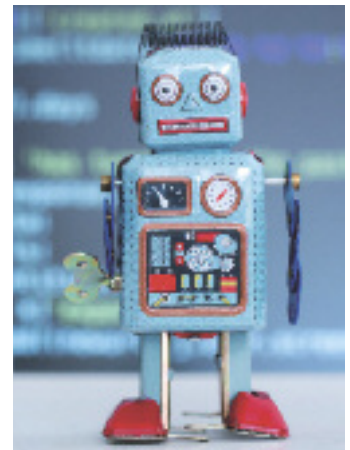
BRANCHEN & PRAXIS

- 38 Wahrsagen ohne Kristallkugel
- 41 Genesys expandiert: Interview mit Genesys-Präsident Tom Eggemeier
- 42 Chatbots (1) – neuer Trend oder überbewerteter Hype?
- 44 Chatbots-(2)- neue Qualität für den Dialog
- 46 Ganzheitlich ohne Silos: Trends im Kundenservice-Management
- 48 Eine bessere Entscheidungsbasis: Business Intelligence
- 50 Kundenservices auf dem Prüfstand: „Runde 3“ startet



10 The next BIG THING – künstliche Intelligenz

Künstliche Intelligenz auf dem Vormarsch. Wie sie unser Leben verändert, was sie tatsächlich kann, und wie wir gewinnbringend mit ihr zusammenarbeiten.



16 Bloß nicht zu menschlich – der Einsatz von Robotern

Nicht nur in Japan wird an der Entwicklung hochgradig menschenähnlicher Roboter gearbeitet. Um im Alltag langfristig reüssieren zu können, steht ihnen allerdings etwas im Weg: Sie sind gruselig.