

Serviceroboter

Digitalisierung von Dienstleistungen aus Kunden-, Mitarbeiter- und Managementperspektive

Veränderungen sind die neue Normalität. Um langfristig bestehen zu können, müssen insbesondere Dienstleistungsunternehmen, die sich bei vielen ihrer Dienstleistungsbegegnungen auf den Faktor Mensch verlassen, ihre Geschäftsabläufe radikal überdenken und die Dienstleistungserbringungen (noch weiter) digitalisieren. Der Einsatz von Servicerobotern kann eine solche Maßnahme zur Digitalisierung sein. In diesem *essential* wird aufgezeigt, in welchen Einsatzfeldern die Dienstleistungsunternehmen solche Roboter in die Interaktion mit den Kundinnen und Kunden integrieren können, für welche Aufgaben Serviceroboter gut geeignet sind und welche Gestaltungsmerkmale zu beachten sind. Zudem werden aus einer Kunden-, Mitarbeiter- und Managementperspektive sowohl die Chancen als auch die Herausforderungen von Servicerobotern reflektiert sowie Handlungsempfehlungen abgeleitet.

Veränderungen sind die neue Normalität. Um langfristig bestehen zu können, müssen insbesondere Dienstleistungsunternehmen, die sich bei vielen ihrer Dienstleistungsbegegnungen auf den Faktor Mensch verlassen, ihre Geschäftsabläufe radikal überdenken und die Dienstleistungserbringungen (noch weiter) digitalisieren. Der Einsatz von Servicerobotern kann eine solche Maßnahme zur Digitalisierung sein. In diesem *essential* wird aufgezeigt, in welchen Einsatzfeldern die Dienstleistungsunternehmen solche Roboter in die Interaktion mit den Kundinnen und Kunden integrieren können, für welche Aufgaben Serviceroboter gut geeignet sind und welche Gestaltungsmerkmale zu beachten sind. Zudem werden aus einer Kunden-, Mitarbeiter- und Managementperspektive sowohl die Chancen als auch die Herausforderungen von Servicerobotern reflektiert sowie Handlungsempfehlungen abgeleitet.



14,99 €

14,01 € (zzgl. MwSt.)

Lieferfrist: bis zu 10 Tage

Artikelnummer: 9783658356231

Medium: Buch

ISBN: 978-3-658-35623-1

Verlag: Springer

Erscheinungstermin: 14.10.2021

Sprache(n): Deutsch

Auflage: 1. Auflage 2021

Serie: essentials

Produktform: Kartoniert

Gewicht: 87 g

Seiten: 47

Format (B x H): 148 x 210 mm

