NEWS

Der Kunde allein vor Maschinen

Interview von Prof. Dr. Kerstin Rieder im ORF

19.07.2017 | Kundinnen und Kunden übernehmen heute viele Tätigkeiten, die früher von Mitarbeitenden in Unternehmen durchgeführt wurden. Sie bedienen sich selbst und sie bedienen andere Kunden. Dabei nutzen sie vielfach das Internet, Automaten oder bereits Roboter. Die Entwicklung zeigt sich mittlerweile branchenübergreifend, auch das Gesundheitswesen ist betroffen. Prof. Dr. Kerstin Rieder hat sich gemeinsam mit Prof. Dr. G. Günter Voß in der Forschung intensiv mit dem Trend zum arbeitenden Kunden beschäftigt. Im Interview mit dem ORF am 19. Juli 2017 geht sie darauf ein, welche Chancen und Risiken diese Entwicklung hat und warum Kundinnen und Kunden eigentlich mitarbeiten.