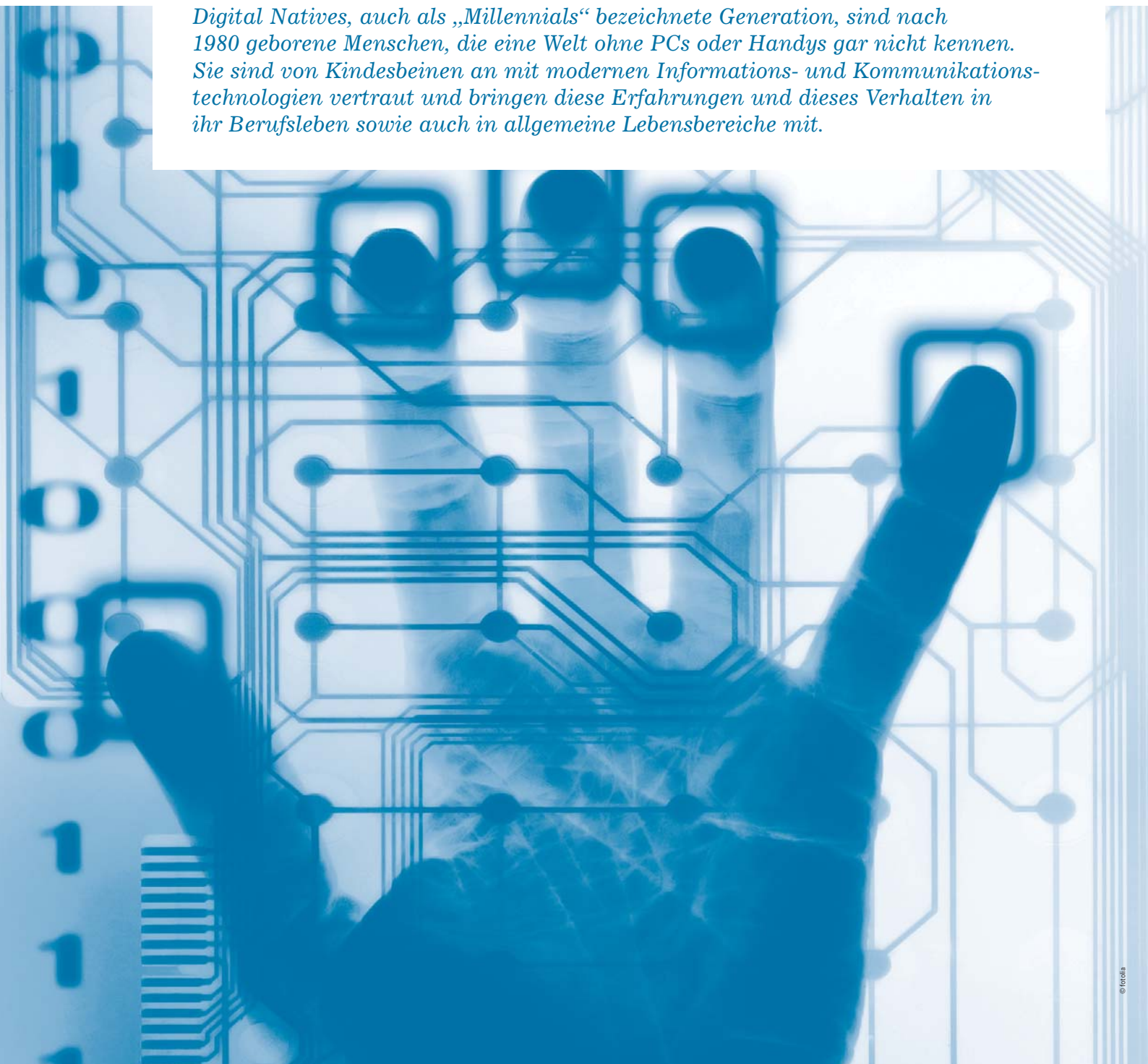


# *Digital* Natives



*Digital Natives, auch als „Millennials“ bezeichnete Generation, sind nach 1980 geborene Menschen, die eine Welt ohne PCs oder Handys gar nicht kennen. Sie sind von Kindesbeinen an mit modernen Informations- und Kommunikationstechnologien vertraut und bringen diese Erfahrungen und dieses Verhalten in ihr Berufsleben sowie auch in allgemeine Lebensbereiche mit.*



**Die Arbeitswelt, wie** Berufsanfänger sie heute kennen lernen, war noch vor rund 10 oder 15 Jahren für viele, die jetzt diese Zeilen lesen, in dieser Form undenkbar. Moderne Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) haben Veränderungen initiiert und setzen nach wie vor Trends, die nicht die Zukunft bestimmen werden, sondern heute bereits reale Gegenwart sind. Ein Leben ohne Internet ist praktisch nicht mehr vorstellbar, und die Menschen, die es beruflich nutzen, zeichnen sich mittlerweile als „Digital Natives“ aus, ein Terminus, den der Consulter Mark Prensky im Jahr 2001 prägte. Er beschreibt damit User, die mit den neuen Technologien aufgewachsen sind und daher über andere Fähigkeiten als vergleichsweise die Digital Immigrants verfügen. Sie sind erst während ihrer Berufskarriere mit Internet-basierenden Services in Kontakt gekommen. Digital Natives, auch als „Millennials“ bezeichnete Generation, sind nach 1980 geborene Menschen, die eine Welt ohne PCs oder Handys gar nicht kennen. Sie sind von Kindesbeinen an mit modernen Informations- und Kommunikationstechnologien vertraut und bringen diese Erfahrungen und dieses Verhalten ins Berufsleben mit.

#### **Fehlendes Equipment**

Das Marktforschungsinstitut Forrester Research hat in einer Studie zum Thema „Digital Natives“ herausgefunden, dass europäische Unternehmen noch nicht ausreichend auf diese Mitarbeiter und deren Arbeitsstil vorbereitet sind. Nur wenige Unternehmen haben eine entsprechende Kultur der Zusammenarbeit realisiert und stellen die notwendigen Werkzeuge bereit. Handys und Laptops sind meist die einzigen mobilen Technologien, mit denen Unternehmen Millennials unterstützen. Nur eine Minderheit stattet Mitarbeiter mit PDAs oder Geräten für den mobilen E-Mail-Verkehr aus. Und noch viel weniger Unternehmen bieten den Mitarbeitern Diskussionsforen zum gegenseitigen Austausch oder beteiligen sich an Blogs.

#### **Alles ist möglich, nix ist fix**

Es ist unbestritten, dass IKTs nicht nur menschliches Verhalten verändert, sondern vor allem Business-Prozesse automatisiert und revolutioniert haben. Der Peak ist hier erreicht und Unternehmen sind



**ANDREAS KLUG**  
Vorstand, ITyX Solutions AG

jetzt gefordert, die noch verbleibenden Prozesse durch IKTs zu unterstützen, die sich nicht mehr automatisieren lassen und für Digital Natives zum „normalen Arbeitsumfeld“ gehören. Gefragt sind Lösungen, die mitwachsen und „mitdenken“, und Konzepte wie Software-as-a-Service, Open Source, Mash-Ups, kurzlebige Web-Tools oder personenorientiertes Computing rücken in den Mittelpunkt einer leistungsfähigen Unternehmens-IT. Untrennbar damit verbunden ist aber auch die Forderung einer „Liberalisierung“ der gesamten Anwendungen in einem Unternehmen, denn: Für Digital Natives stellen IKTs schon fast einen Teil ihrer Vitalfunktionen dar und sie haben im Gegensatz zu Digital Immigrants wenig Interesse daran, sich von Verboten privater Handynutzung, den Zugriffen auf bestimmte Webseiten oder gar des Wählens bestimmter Telefonnummern von ihrem Arbeitgeber einschränken zu lassen. Experten gehen davon aus, dass schon in wenigen Jahren die Datennetze zunehmend für Anwendungen im Bereich sozialer Interaktionen wie Video-Conferencing oder Social Networks genutzt werden. Umgekehrt muss daher das Motto werden, das Bewährtes in Frage stellt: „Kontrolle ist gut, Vertrauen ist besser“. Erst wenn die IT-Kultur in einem Unternehmen ein gewisses Laissez-faire zulässt, haben Endanwender und sogar Kunden die Chance zu Innovatoren zu mutieren.

#### **Neue Aufgaben für die IT**

Herkömmliche Erwerbsarbeit entwickelt sich für Digital Natives zunehmend zu einem eigenen ➔

→ Fortsetzung von S23

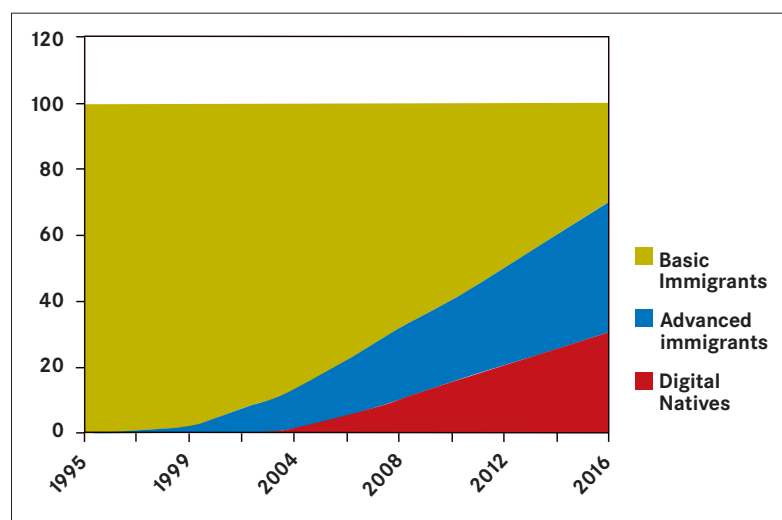
Lebensstil, und aus einem 9-to-5-Job ist für die meisten im Berufsleben längst eine Beschäftigung rund um die Uhr geworden. Damit hat aber auch automatisch jede hierarchische Struktur ein Ende und die Selbstorganisation dieser Systeme setzt ein. Routineaufgaben sind in den meisten Unternehmen weitgehend automatisiert und übrig bleiben neue Aufgaben für die IT, die sich mit Fragen der Organisation der Zusammenarbeit, des Wissensmanagements, der Business Intelligence, der Innovationsverbesserung oder des E-Learnings beschäftigen müssen. „Konzentrieren Sie sich darauf, den Leuten beim Entdecken, Lernen, Führen und bei Innovationen und Teambildung zu helfen“, empfehlen Experten der Business-Consulter Gartner den IT-Entscheidern. Endanwender werden verstärkt Werkzeuge nutzen, die im Web kostenfrei oder zu sehr geringen Kosten angeboten werden und auf einen kurzfristigen Nutzen abgestimmt sind. Die Prophezeiungen der Gartner-Analysten gehen sogar noch weiter: „Die Endanwender werden Anwendungen fordern, die sie aus der Endverbraucherwelt kennen. Sie wollen flexible Modelle für die Heimarbeit, Podcasting von Meetings und umfassende Intranetangebote.“

#### Kommunikationskanäle emanzipieren sich

Dass diese Veränderungen vor der Call Center-Branche nicht Halt machen, ist aus vielerlei Gründen klar: Sie ist ein junges Business mit ebenso jungen Mitarbeitern und ihre Assistenzleistungen treten insofern in den Hintergrund, als genau diese Generation der Digital Natives überwiegend selbst im Netz aktiv ist und damit auf die Unterstützung der Agent-Dienste nicht angewiesen zu sein scheint. E-Mail und Internet sind künftig dominante Kanäle für den Kontakt zu Unternehmen, unabhängig ob Erstkauf oder Wiederholung. „Daher benötigen auch die Serviceorganisationen eine digitale Strategie. Telefon, Brief und Fax werden bald ausgedient haben, Hotlines sind bald Schnee von gestern“, ist Andreas Klug, Vorstand der deutschen ITyX Solutions AG überzeugt. Das Unternehmen bietet Contact-Center-Lösungen auf Basis von Methoden der künstlichen Intelligenz, um Textinhalte zu verstehen und aus deren Verarbeitung zu lernen.

#### Am Weg zu einer neuen Selfservice-Kultur

„Selfservices und Web-Interaction werden künftig eine wichtige Rolle spielen“, ergänzt Klug. Wer jetzt schon einen Anflug von Wehmut ob der ausgedienten Contact Center verspürt, der kann beruhigt werden. Nicht die Institution hat sich überholt, sondern ihre Aufgaben und Inhalte erleben einen qualitativen Sprung: Sie werden Schaltstelle für das Wissen um Kunden. In einem ersten Schritt werden hier die digitalen Kontakte ebenso bearbeitet und ausgewertet wie bisher die Calls. Ein hoher Servicelevel, rasche Reaktionszeiten oder die Konzentration auf wichtige Kundenanliegen bleiben im Fokus, jedoch erfolgt die Auswertung anders als bisher. „Mit modernen Lösungen wie ITyX Mediatrix wird essenzielles Wissen aufgebaut. Denn die Lösung erlernt dynamisch, aus Textmustern Relevanzen auf wahrscheinliche Antworten zu generieren“, weiß Klug und betont weiter: „Schriftbasierte Kommunikation ist systemisch erlernbar. Bis zu 70 % der Kommunikation kann langfristig automatisiert werden.“ Im nächsten Schritt werden daher Teile dieser digitalen Kommunikation – vergleichbar zu Calls – digitalisiert und in Selfservice-Menüs übergeführt. Nur komplexe Kommunikationsinhalte werden in Zukunft noch im Mensch-Mensch-Dialog erledigt. -rha



Quelle: The Fundamental Change Of Consumer Behavior, Tieto Enator, 2008

*Digital Natives: In 7 Jahren wird die Hälfte der Verbraucher aus der „Internet-Generation“ stammen. Die nach 1980 geborenen Verbraucher werden ab 2015 zu einer der „kaufkräftigsten“ Zielgruppen gehören.*