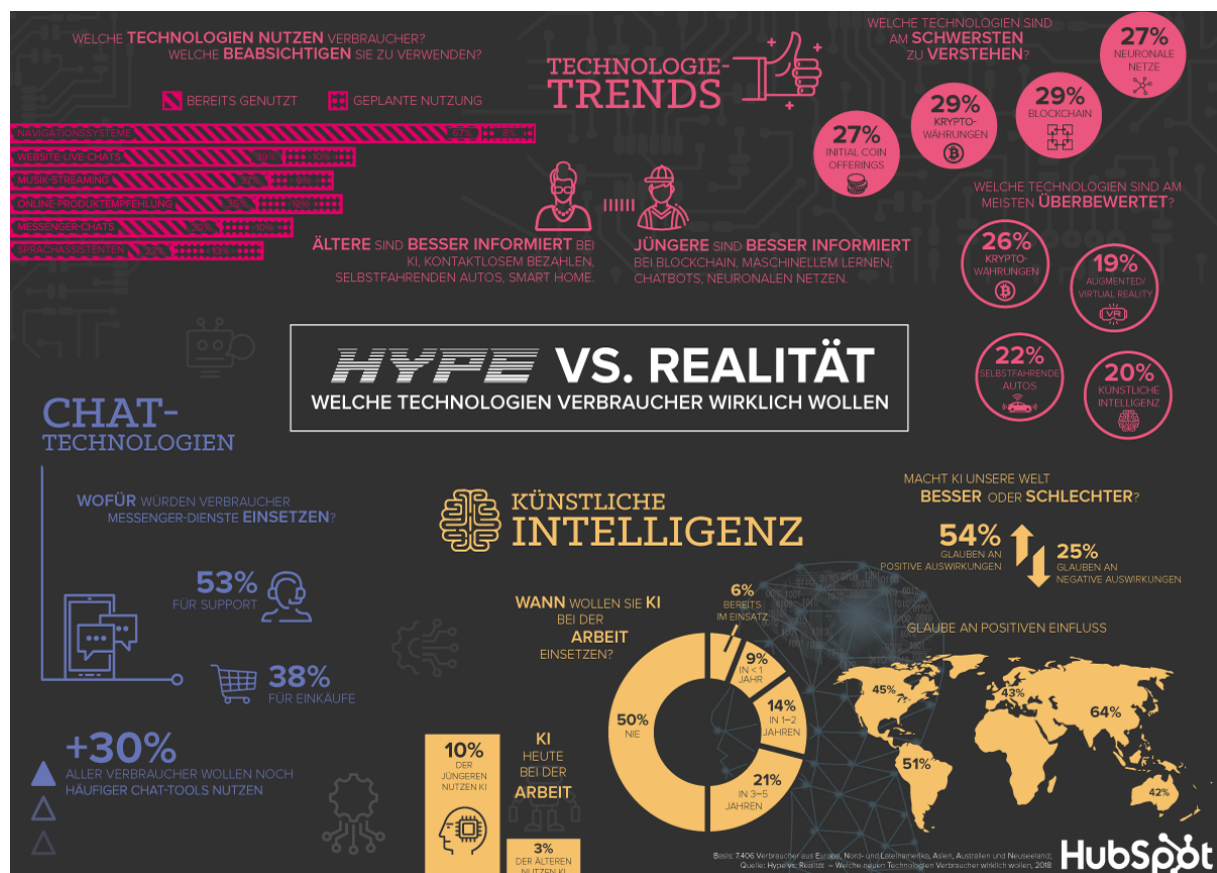


Studie von HubSpot: Chat-Dienste weiter im Kommen (Infografik)

Zehn Prozent der jüngeren Befragten nutzen bereits künstliche Intelligenz bei der Arbeit

Berlin, 24. Mai 2018 – Die Infografik „Hype vs. Realität – Welche neuen Technologien Verbraucher wirklich wollen“ von [HubSpot](#) zeigt, welche Innovationen bei Verbrauchern wirklich ankommen und welche sie für überbewertet halten.



Chat-Dienste: Nutzung wird weiter zunehmen

Im Rahmen der internationalen Studie zur Infografik gaben drei von zehn Befragten an, dass sie in Zukunft noch häufiger Chat-Dienste wie Facebook Messenger oder WhatsApp nutzen wollen. Das hat nicht nur einen Einfluss auf den schnellen Austausch mit Freunden und Familie, sondern auch auf die Interaktion mit Unternehmen. Mehr als die Hälfte (53%) der Umfrageteilnehmer würden einen Kundenservice auf diese Weise kontaktieren, 38% würden über Messenger-Dienste Einkäufe tätigen.



„Mit der steigenden Nutzung von Messenger-Diensten wächst der Druck auf Unternehmen, diese Kanäle für Marketing, Vertrieb und Kundenservice zu erschließen. Es gilt, zügig und effizient die besten Einsatzszenarien zu skizzieren und geeignete Plattformen für die eigene Kundenansprache zu identifizieren. Wer den richtigen Ton trifft, kann neue Produkte bewerben, seinen Kunden schnellen, direkten Customer Support anbieten, die Kundenbindung steigern und mithilfe von Chatbots sogar noch Service-Mitarbeiter entlasten.“

INKEN KUHLMANN-RHINOW, SENIOR MANAGER GROWING MARKETS, HUBSPOT

Künstliche Intelligenz: Positiver Einfluss erwartet

Von den jüngeren Befragten nutzen heute schon 10% künstliche Intelligenz im Arbeitsalltag. Damit ist der KI-Einsatz bei jüngeren Mitarbeitern am höchsten. Insgesamt setzen 6% bereits auf KI, weitere 44% planen dies innerhalb der nächsten fünf Jahre. Außerdem glaubt mehr als die Hälfte (54%) der Umfrageteilnehmer an positive bzw. sehr positive Auswirkungen auf unsere Welt durch künstliche Intelligenz. Besonders optimistisch sind Asiaten (64%) und Lateinamerikaner (51%), etwas skeptischer sind Europäer (43%) und Australier (42%).

Technologietrends: Voice Search hat hohe Zuwachsrate

Im Alltag der internationalen Verbraucher haben sich verschiedene Technologien bereits fest verankert, allen voran Navigationssysteme mit Google Maps: Zwei Drittel nutzen sie und weitere 8% wollen dies in Zukunft tun. Chat-Angebote sowohl auf einer Website (39%) wie auch im Messenger (30%) erfreuen sich ebenso großer Beliebtheit. Eine besonders hohe Zuwachsrate zeigen Sprachassistenten wie Google Assistant, Amazon Alexa oder Siri von Apple. Knapp jeder Vierte (23%) verwendet die auf Voice Search basierenden intelligenten Helfer; 13% beabsichtigen, dies in Zukunft zu tun. Damit liegt die Zuwachsrate bei stolzen 53%. Einen schwierigeren Stand haben komplexe und abstraktere Technologien, um die mehr oder weniger viel Hype betrieben wird. Blockchain und Kryptowährungen finden 29% der Befragten schwer zu verstehen und vielleicht aus diesem Grund halten 26% Kryptowährungen auch für überbewertet.

Für die Studie wurden Ende 2017 insgesamt 7.406 Menschen weltweit befragt. Die Teilnehmer waren gleichmäßig auf die Geschlechter und Altersgruppen verteilt.

Die vollständige Studie kann über den [Pressekontakt](https://offers.hubspot.de/verbraucherstudie-2018) angefordert werden und steht hier zum Download zur Verfügung: <https://offers.hubspot.de/verbraucherstudie-2018>

Über HubSpot

HubSpot ist eine führende All-in-one-Plattform für Inbound-Marketing, Sales, CRM und Kundenservice. Seit 2006 revolutioniert HubSpot mit der Inbound-Methodik die Welt der Kundenansprache. Inzwischen nutzen über 44.500 Kunden aus mehr als 90 Ländern HubSpots preisgekrönte Software, Service und Support, um die Art und Weise, wie sie mit ihren Kunden interagieren, zu optimieren. Die All-in-one-Plattform basiert auf einem leistungsstarken kostenlosen CRM und umfasst außerdem ein Marketing Hub, ein Sales Hub und ein Service Hub. Damit verfügen Unternehmen über alle Tools, die sie von der Bekanntheitssteigerung bis zur Fürsprache des Kunden brauchen. Alle Lösungen lassen sich schnell und einfach aus der Cloud integrieren. HubSpot wurde von Glassdoor, Fortune, The Boston Globe und dem Boston Business Journal zu einem Top-Arbeitgeber gekürt. Das Unternehmen hat seinen Firmensitz in Cambridge, Massachusetts, USA,



und ist mit Büros in Dublin, Singapur, Berlin, Sydney, Tokio und Portsmouth, New Hampshire, USA, weltweit vertreten. Erfahren Sie mehr auf [Facebook](#), [Twitter](#), im [Blog](#), im [Newsroom](#) oder unter [hubspot.de](#).

Pressekontakt

PSM&W Kommunikation
Aline Stang & Beatrice Gaczensky
Clemensstraße 10
60487 Frankfurt am Main
Deutschland
Telefon: +49 69 970705-12 /-42
E-Mail: hubspot@psmw.de