

# Intelligente Roboter ziehen ins Büro ein

**BZ-GASTBEITRAG VON RUTH STOCK-HOMBURG über Szenarien, Chancen und Herausforderungen in der modernen Büroarbeitswelt**

Noch vor wenigen Jahren hing das Damoklesschwert des Wegfalls menschlicher Arbeit über dem Einsatz von Robotern in Unternehmen. Der sich drastisch zuspitzende Fach- und Führungskrätemangel in Büroberufen deutet allerdings darauf hin, dass die Arbeitsplätze immer verwaister werden und viele Firmen ihre Kunden über kurz oder lang nicht mehr bedienen können.

Noch drastischere Entwicklungen werden in einigen Produktionsbereichen beobachtet, die aus Personalmangel stillstehen. Einen zumindest teilweisen Ausweg könnten soziale Büroroboter bieten, die

Arbeitskräfte auf vielfältige Weise entlasten – sie koordinieren Termine, erstellen Protokolle, informieren durch Recherchen und Spezialwissen. Soziale Roboter zeigen menschliche Emotionen, verhalten sich wie Menschen und werden, wie Pilotprojekte zeigen, eher als soziale Wesen denn als Maschinen behandelt. „Soziale Roboter werden zunehmend intelligent. Zukunftsorientierte Unternehmen sollten bereits heute damit beginnen, diese Roboter in ihre Büros zu integrieren“, sagt Nadine Homburg, Physikerin und Geschäftsführerin des Forschungsinstituts „leap in time“.

Es ist absehbar, dass soziale Roboter zukünftig verstärkt einge-

setzt werden. Ihre Potenziale erweitern sich aktuell enorm, fast analog zu den rasanten Entwicklungen der Künstlichen Intelligenz (KI). Denn: „Viele Entwicklungen aus der KI lassen sich direkt auf soziale Roboter übertragen“, sagt KI-Forscher Sven Schultze.

Auch das Bedürfnis nach sozialen Kontakten und gleichzeitigem Schutz vor Ansteckung in der Coronapandemie hat die Akzeptanz von Bürorobotern deutlich erhöht. Eine Studie aus dem Jahr 2020 zeigt, dass sich jeder zweite Beschäftigte im Büro von einem Roboterassistenten unterstützen lassen würde. Ein erheblicher Teil der Befragten kann sich einen Büroroboter auch als Kollegen (39 Prozent) oder sogar als Chef (34 Prozent) vorstellen. Damit ist die Akzeptanz von Bürorobotern heute deutlich höher als vor fünf Jahren. Seinerzeit wollte nur jeder vierte Beschäftigte im Büro mit einem Roboterkollegen zusammenarbeiten.

Wenn Unternehmen auf die Experten von „leap in time“ zukommen, um den Einsatz von Bürorobotern zu diskutieren, kommen folgende Fragen auf:

► **Was können Büroroboter nach heutigem Stand der Technik leisten, um Büroarbeiter zu unterstüt-**



**Werden wir schon bald Roboter als Kollegen im modernen Büroalltag begrüßen?**

zen? Dabei geht es um sich rasant entwickelnde Roboter in Verbindung mit Durchbrüchen bei der KI innerhalb der vergangenen beiden Jahre.

► **Welche Szenarien für den Einsatz humanoider Büroroboter sind denkbar und realisierbar?** Es geht um mögliche Einsatzbereiche, aber auch Rollen, die derartige Roboter in Büros wahrnehmen können.

► **Was ist bei der technisch-organisatorischen Integration von Bürorobotern in Unternehmen zu beachten?** Künstlich intelligente Roboter arbeiten umso besser, je stär-

ker sie in die IT-Systeme und die Prozesse eines Unternehmens integriert werden. Dies erfordert beispielsweise Maßnahmen zum Schutz der Privatsphäre.

Getreu dem Motto „Eat your own dog food“ nutzen die Mitarbeiter von „leap in time“ die Assistenzfunktionen der im Unternehmen erforschten und ständig weiterentwickelten Büroroboter im Tagesgeschäft und in Kundenprojekten. „Immer mehr Unternehmen sprechen uns auf Einsatzmöglichkeiten sozialer Roboter in Büros an. Uns ist es wichtig, unse-

re Anwendungen für Büroroboter selbst zu erproben“, sagt Homburg. Roboter können ihre menschlichen Kollegen in vielen Bürotätigkeiten unterstützen. Insbesondere die Unterstützung bei obengenannten administrativen Aufgaben ist für viele Befragte der Studie aus dem Jahr 2020 sehr gut vorstellbar.

Darüber hinaus werden auch Fähigkeiten zur Projektkoordination (inklusive Tracking von Meilensteinen), sowie im HR-Bereich beim Onboarding neuer Mitarbeiter oder als neutrale Ansprechpartner als Einsatzgebiete für Büroroboter gesehen.

## INFO

### ZUR PERSON

Professurin Ruth Stock-Homburg ist Fachgebietsleiterin Marketing und Personalmanagement an der TU Darmstadt und Gründerin des „leap in time Research Institute“, das sich mit der Zukunft der Arbeitswelt beschäftigt. Dort arbeiten heute schon intelligente Roboter Seite an Seite mit den Menschen.

Beim 17. Freiburger Mittelstandskongress am 12. Oktober wird sie am Vormittag einen Vortrag zum Thema „Intelligente Roboter und KI in der Büroarbeitswelt: Szenarien, Chancen und Herausforderungen“ halten.

► Informationen zum Kongress im Internet unter [www.fr-mk.de](http://www.fr-mk.de)