

MARKE DES MONATS: WELEDA

## Naturkräftig



VON STEFAN VOGLER

**D**as Wissen hat nur dadurch wert, dass es einen Beitrag liefert zur allseitigen Entfaltung der ganzen Menschennatur.» Dieses Zitat stammt vom Anthroposophen Rudolf Steiner. Er hätte seine Freude an der neusten Nachhaltigkeitsstudie Kosmetik und sähe seine Idee in Weleda (Namensursprung: Heilpriesterin «Veleda») verwirklicht. In dem von Facit Research ermittelten Ranking belegt die Schweizer Marke mit Abstand den ersten Rang. Sogar vor Mitbewerbern wie Lavera und Kneipp. Warum lieben deutsche Frauen die vom bekannten Philosophen, einem Arzt aus den Niederlanden und



einem Münchner Apotheker 1921 gegründete Marke? Weleda macht das, was heute im Trend ist, seit bald 100 Jahren richtig gut: Zertifiziert naturreine Inhaltsstoffe, vegane Produkte, Zero Waste, soziales Engagement, regionale Produkte und ein schonender Umgang mit Ressourcen.

Weleda aus Arlesheim überzeugt auch dank glaubwürdiger Kommunikation. Gemäss der erwähnten Studie stieg die Wahrnehmung der Nachhaltigkeits-Kommunikation bei den befragten deutschen Konsumentinnen von 2017 bis heute um 4%. Dass sich echt nachhaltige Marken endgültig vom Kupferwollebast-Image verabschiedet haben, belegt Weleda. Mit Glaubwürdigkeit und Transparenz wird die Marke dem eigenen Anspruch «Im Einklang mit Mensch und Natur» gerecht.

\*Stefan Vogler berichtet über die Markenführung einer grossen oder kleinen, globalen oder lokalen, altbewährten, aufgefrischten oder neuen Marke. [www.markenexperte.ch](http://www.markenexperte.ch)

## Kollege oder Konkur

**KÜNSTLICHE INTELLIGENZ** Moderne Technologien bieten für Unternehmen die Chance, ihren Service zu verbessern und im Zeitalter der digitalen Transformation wettbewerbsfähig zu bleiben. Dieser Wandel hat jedoch viele Fragen aufgeworfen: Geht der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) auf Kosten der Mitarbeiter, die einfach durch Algorithmen ersetzt werden?

AUTOR HEINRICH WELTER

**K**ünstliche Intelligenz verfügt über ein wachsendes Anwendungsspektrum, denn Sprach- und Bilderkennung, Robotic Process Automation (RPA) und Machine Learning (ML) versprechen in vielen Branchen deutliche Verbesserungen: höhere Umsätze, schlankere und automatisierte Prozesse, effizientere Teams und bessere Geschäftsentscheidungen.

Kein Wunder, dass KI bereits in Unternehmen eingesetzt wird, um ein höheres Mass an Personalisierung bieten zu können. Der Trend zum Wunsch nach personalisierten Erlebnissen, die sich Verbraucher erhoffen, wird weiterhin steigen. Tatsächlich ist es heutzutage nicht unüblich, auf die Vorlieben zugeschnittene Anzeigen und Angebote zu erhalten.

Mittlerweile ist eine auf die Kundenbedürfnisse massgeschneiderte Kommunikation rund um deren Interessen und Browser-Verlauf gang und gäbe. Die Technologie ist sogar soweit, dass Vorhersagen zu den Wünschen einzelner Verbraucher getroffen werden können. Diese basieren auf aggregierten Kundendaten, die denen des jeweiligen Nutzers ähneln und sein Verhalten spiegeln. All dies und noch viel mehr ermöglicht KI. Während die Technologie auf der einen Seite begeistert, hat sie andererseits auch einen gewissen Einfluss auf einige Arbeitsplätze.

Die OECD-Studie «Automation, skills use and training» hat diesen Effekt im vergangenen Jahr untersucht. Gefährdet sehen die Studienautoren 14 Prozent der Jobs, weil diese nach ihrer Ansicht hoch automatisierbar sind. Betroffen wären etwa 66 Millionen Arbeitnehmer in den in der Studie berücksichtigten Mitgliedsstaaten der OECD (32 der insgesamt 36 Mitglieder der



## DER AUTOR

Heinrich Welter ist Vice President Sales und General Manager der DACH-Region von Genesys.

[WWW.GENESYS.COM](http://WWW.GENESYS.COM)

# rent?

Organisation). Diese Perspektive beunruhigt, sie berücksichtigt jedoch nicht, dass KI nur bestimmte Aufgaben abnimmt, aber nicht den ganzen Job vernichtet. Maschinen können besser Wiederholungstätigkeiten abspulen und riesige Datenmengen analysieren, stossen jedoch schnell an ihre Grenzen, sobald Kreativität und Interaktionen mit Menschen gefragt sind – denn hier sind Empathie und Emotionen am wichtigsten.

## CHANCEN DES DIGITALEN WANDELS VERMITTELN

Während die OECD-Studie aufdeckt, welche Bedenken der Arbeitnehmer hinsichtlich der Reduzierung des Arbeitskräftebedarfs durch KI hat, bleibt eine Frage unbeantwortet: In welcher Beziehung stehen die Mitarbeiter eigentlich zu dieser intelligenten Technologie?

## 80 PROZENT DER MITARBEITENDEN FÜHLEN SICH DURCH DIE KI-TECHNOLOGIE NICHT BEDROHT.

Das wollte Genesys, der weltweit führende Anbieter von Omnichannel Customer Experience und Contact Center-Lösungen, in einer Umfrage wissen. Diese fand im April dieses Jahres statt, wobei die 800 Teilnehmer in allen Bereichen der deutschen Wirtschaft tätig sind.

Eines der wichtigsten Ergebnisse der Untersuchung ist, dass sich 80 Prozent der Mitarbeitenden nicht durch neue Technologien am Arbeitsplatz bedroht fühlen. Auch befürchten gut zwei Drittel keine negativen Folgen für ihre Karriere, sondern freuen sich darauf, durch KI-Unterstützung effektiver zu arbeiten. So übernimmt KI heute schon lästige Routineaufgaben und unterstützt den Mitarbeiter bei wiederkehrenden Fragen der Verbraucher.

Es zeigt sich somit, dass die meisten Mitarbeiter den digitalen Wandel annehmen. Und: 55 Prozent der Mitarbeiter fühlen sich dazu bereit und glauben, dass sie über die notwendigen Fähigkeiten verfügen, um an einem KI-fähigen Arbeitsplatz zu arbeiten. ■

## KOMMENTAR

# Europäisch denken, europäisch handeln.



Die Europapolitik der Schweiz steckt in einer endlos scheinenden Warteschleife, wobei unklar ist, worauf wer und weshalb wartet. Es ist nicht möglich, eine europapolitische Strategie der Schweiz zu erkennen, die über innenpolitische Konfrontationen hinaus eine Perspektive aufzeigen könnte.

Seit mindestens zehn Jahren wissen wir nun, dass die EU vom unübersichtlichen Trainingslager der Schweiz zu Sonderkonditionen genug hat. Wie wenig zukunftsgerichtet oder gar geistreich die schweizerische Europapolitik zurzeit ist, zeigte sich zuerst am lustlosen Feilschen um eine Vereinfachung von Streitbeilegung und Rechtsentwicklung. Also: Wir wissen, dass wir neue Verträge brauchen und auf alten sitzen. Angedacht war und ist es, sich zu einem weiteren «autonomen Nachvollzug» zu verpflichten. Das bescheidene Ziel unserer Verhandlungen mit der EU war und ist es, dass die Schweiz nicht mit Guillotinen oder Scherbenhaufen abgestraft wird, wenn sich nicht ganz vertragstreu ist. Das ist ja so unsere Spezialität bei Abmachungen: Nach der Vertragsunterzeichnung legen wir immer noch Wert darauf, dem Partner mitzuteilen, wir würden uns dann allenfalls nicht an die Abmachungen halten. Es wäre dann also an einem Schiedsgericht, zu beurteilen, ob Ausgleichsmassnahmen des verprellten Partners bei Ungehorsam angemessen, verhältnismässig und sachlich wären. Ebenso bei der Streitbeilegung im Einzelfall. Mit dem Rahmenabkommen könnten wir darum verhindern, dass es zu unangemessenen, sachfremden Gegenmassnahmen der EU käme: Wie gehabt bei der Börsenäquivalenz, beim vorübergehenden Rauswurf aus den Bildungs- und Forschungsabkommen oder beim drohenden Verzicht auf eine Aktualisierung der Abkommen über die technischen Handelshemmnisse. Was für gefährliches, eitles Spiel! – Aber erklären Sie das mal am Rüttelschwur! Ebenso ehrlich gesagt: Es ist

sonnenklar, dass es immer der Europäische Gerichtshof in Luxemburg sein wird, der – in welcher Form auch immer – die Auslegung des europäischen Binnenmarktrechts vornimmt – nur schon aus Gründen der Rechtssicherheit. Wir wollen Zugang zum Markt – also haben wir die Spielregeln zu akzeptieren. So, wie jedes Mitglied der EU, was wir ja aber nicht einmal sind. Dann schulden wir uns selbst wenigstens diese Ehrlichkeit.

Faktisch bestehen für die Schweiz nämlich drei Optionen für ihre Zukunft in Europa: Isolation, Weiterwursteln oder Beitritt. Vielleicht wäre es ein Gebot nicht nur von Mut, sondern von aufrichtiger Sachlichkeit, sich gelegentlich auch wieder mal mit der Variante drei auseinanderzusetzen; und den Zustand der fortgesetzten Selbstlüge endlich zu beenden. Die Erzählung von Macron – «l'Europe qui protège» – bezieht sich nämlich auf den nur gemeinsam gangbaren Weg, die Arbeitsbedingungen, die Menschenrechte, den Schutz der Umwelt – unser Wertesystem in einem friedlichen Europa zu leben und weiterzuentwickeln. Schön, wenn wir uns an dieser Diskussion beteiligen könnten, statt auf die nächste Retraite des Bundesrates und die nächste Initiative von rechts zu warten. Souverän ist man nämlich immer nur gemeinsam mit anderen.

Wer die Schweiz in Europa gestalten will, der muss europäisch denken und europäisch handeln. Genau dies zu tun und einzufordern ist unsere Aufgabe. Dafür engagieren wir uns mit allen Mitteln in der politischen Debatte, und dafür arbeiten wir eng und vernetzt mit unseren europäischen Partnerinnen und Partnern zusammen. Wir tun dies weiterhin aus Überzeugung, in aller Selbstverständlichkeit und allem Optimismus. Mit Herzblut und Verstand.

\*Martin Naef, ist Co-Präsident Neue europäische Bewegung Schweiz (Nebs) und Nationalrat (SP/ Zürich) sowie Vizepräsident der Aussenpolitischen Kommission des Nationalrates (APK).