

# Von Digital-First zu Digital-Only – nur nicht in Deutschland

65.0%

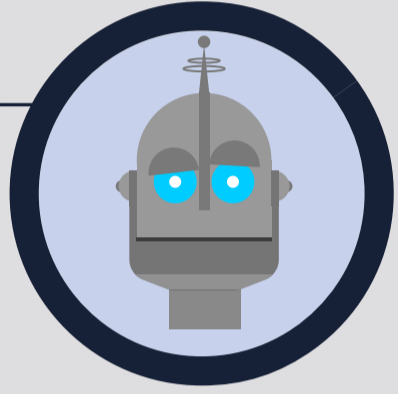
Weltweit kommunizieren Millennials und Gen Z lieber digital



50.1%

Ausreißer Deutschland - junge Erwachsene präferieren Face-to-Face Kommunikation

Automation für einfache Aufgaben, menschliche Hilfe für den Rest



69.5%

Mehrheit der Millennials und Gen Z können sich eine Welt vorstellen, in der 100 Prozent aller Einkäufe digital oder online getätigt werden

84.9%

Die deutliche Mehrheit der Millennials und Gen Z wollen beim Kundenservice mit einem Menschen interagieren



69.4%

Junge Erwachsene verzichten lieber auf die Telefonfunktion als auf den Messenger

## Tägliche Aufgaben sollen automatisiert werden



55.9%

Reservierungen



55.9%

Check-Ins



55.9%

Zimmerservice