



## Sprachsteuerung – die Kommunikationsrevolution

„Alexa, wo geht die Reise der Sprachsteuerung hin?“ Alexa: „Wir sind grade erst am Anfang. Ich lerne jeden Tag dazu, um mich immer besser in deinen Alltag zu integrieren.“ Wie groß der Innovationsdrang bei Sprachsteuerungssystemen ist, zeigen uns die fast täglich neuen Meldungen: Es gibt einen neuen Alexa-Skill oder ein weiterer renommierter Hersteller hat sie in eines seiner Geräte integriert. Aber nicht nur Alexa ist in aller Munde: An Siri, Google Home und Co. führt kaum ein Weg vorbei. Was das konkret für Händler, Hersteller und sonstige Wirtschaftsakteure heißt, wird auch durchaus kontrovers diskutiert. Wie wird Sprachsteuerung von Verbrauchern wahrgenommen? Wo liegen die konkreten Potenziale? Woran hapert es noch? Der vorliegende Newsletter gibt mit ausgewählten Verbraucherinsights einen Einblick in das topaktuelle Thema.

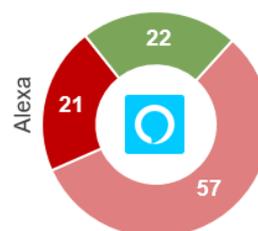
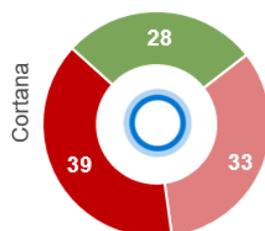
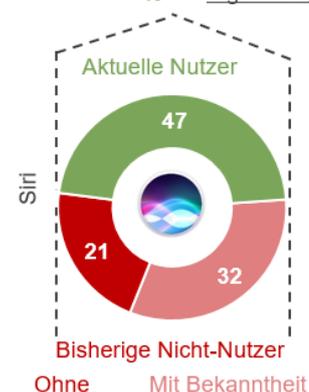
Besonders die junge Generation der 14-19-Jährigen zeigt sich offen für die Integration der Sprachsteuerungstechnologie in ihren Alltag. 87 Prozent von ihnen haben Sprachsteuerung schon einmal genutzt, 44 Prozent nutzen sie sogar bereits regelmäßig. Aber auch unter den 20-69-Jährigen findet sich bereits eine beachtliche Nutzerbasis. Vor allem die Neugier auf die neue Technologie hat die meisten zur Anschaffung eines Sprachsteuerungsgerätes, wie einem Amazon Echo oder Google Home, bewegt, oder ist Treiber für das Kaufinteresse.

### Bei der Nutzung liegt Siri vorn, bei der Bekanntheit Alexa

Besonders häufig haben Sprachsteuerungsnutzer Erfahrungen mit Siri gemacht – und das nicht nur einmal, ausversehen. Generationsübergreifend haben 16 Prozent der Siri-Nutzer Siri bereits mehrfach genutzt, bei 15 Prozent ist Siri sogar regelmäßig im Einsatz. Bei Cortana und Alexa sind die Erfahrungswerte im Alltagseinsatz (noch) deutlich geringer. Liegen diese beiden bei der Nutzung etwa gleich auf, so liegt Alexa in puncto Bekanntheit deutlich vor Cortana. 57 Prozent der Sprachsteuerungsnutzer, die Alexa noch nicht getestet haben, kennen sie aber.

### Nutzung und Bekanntheit nach Sprachsteuerungssystem

System	einmal genutzt	mehrfach genutzt	regelmäßige Nutzung
Siri	15 %	16 %	15 %
Cortana	18 %	7 %	3 %
Alexa	8 %	6 %	8 %



Lesebeispiel: „47 Prozent der Verbraucher, die Sprachsteuerung bereits genutzt haben, haben Erfahrungen mit Siri. 15 Prozent nutzen Siri sogar regelmäßig.“

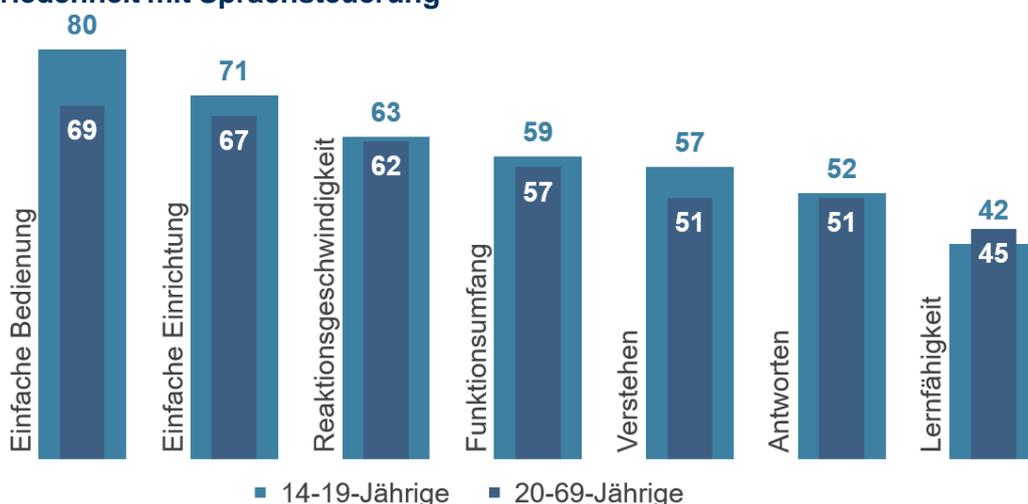
Frage: „Sie haben angegeben, dass Sie Sprachsteuerung schon einmal genutzt haben oder regelmäßig nutzen. Welche der folgenden Sprachsteuerungssysteme nutzen Sie?“; Angaben in %; Sprachsteuerungsnutzer (14-69 Jahre): 473 ≤ n ≤ 476



## Sprachsteuerung überzeugt bei Grundvoraussetzungen, bei zentralen Funktionalitäten bleibt aber noch Optimierungsbedarf

Egal, ob Siri, Alexa oder Google: Damit eine neuartige Technologie in der frühen Marktphase über die reine Bekanntheit hinaus, schnell immer mehr Nutzer gewinnt und auch von einer regelmäßigen Integration für alltägliche Aufgaben überzeugt, muss der Einstieg so einfach wie möglich und die Anwendung so unkompliziert und intuitiv wie möglich gestaltet werden. Hinsichtlich einer einfachen Bedienung und Einrichtung haben Technologiehersteller ihre Hausaufgaben aus Sicht der Nutzer schon ganz gut gemacht. Der Großteil der Nutzer, vor allem die junge Generation, ist ganz zufrieden. Der Einstieg scheint geglückt, die Krux liegt aber im Detail. Denn bei den eigentlichen Kernkompetenzen der Sprachsteuerungssysteme – Verstehen, Antworten und der Lernfähigkeit – sind Nutzer noch nicht überzeugt. Unabhängig vom Alter ist nur etwa jeder zweite Nutzer mit diesen „Fähigkeiten“ zufrieden.

### Zufriedenheit mit Sprachsteuerung



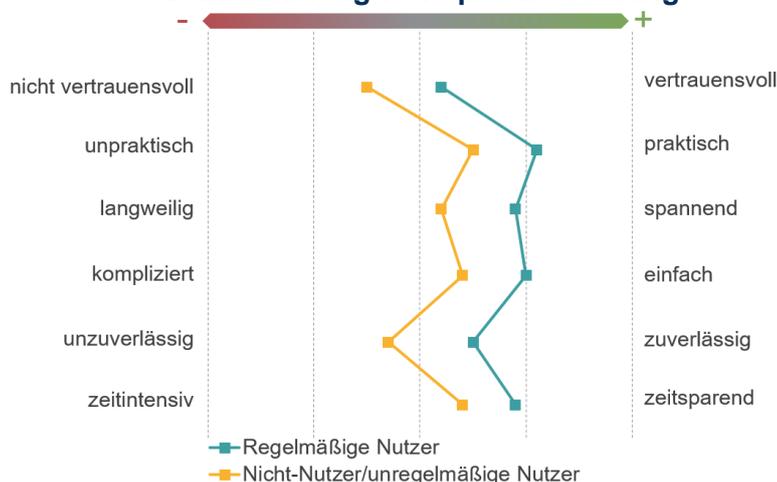
Frage: „Wie zufrieden sind Sie mit Sprachsteuerung hinsichtlich folgender Kriterien?“; Angaben in %; Sprachsteuerungsnutzer: 14-19-Jahre: 151 ≤ n ≤ 162; 20-69-Jahre: 249 ≤ n ≤ 272

ECC Köln: The Future of Voice, Köln, 2018.

## Im Spannungsfeld zwischen Convenience und Datenschutz

Wenn alles rund läuft, dann kann Sprachsteuerung durchaus praktisch, einfach und zeitsparend sein, so das erste (vorsichtige) Fazit der regelmäßigen Nutzer, unabhängig vom Alter. Aber in puncto Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit hingegen, fällt ihr Fazit verhaltener aus. Vor allem die aktuellen Nicht-Nutzer sehen hierbei viel Raum für Optimierung, aber auch die Nutzer sind bei diesen Kriterien noch nicht überzeugt. Faktoren, die ungeachtet der bereits erkannten positiven Aspekte, für eine langfristige und tiefgreifende Etablierung erfolgskritisch sein werden. Besonders, wenn Sprachsteuerung durch immer weitreichendere Funktionen immer tiefer in unsere Alltags- und Konsumprozesse integriert werden soll.

### Wahrnehmung von Sprachsteuerung



Frage: „Wie würden Sie die Möglichkeit, Geräte mit der Sprache zu steuern, generell beschreiben?“; Darstellung der Mittelwerte (Skala 1-5); Regelmäßige Nutzer: n = 262; Nicht-Nutzer/unregelmäßige Nutzer: n = 467  
ECC Köln: The Future of Voice, Köln, 2018.

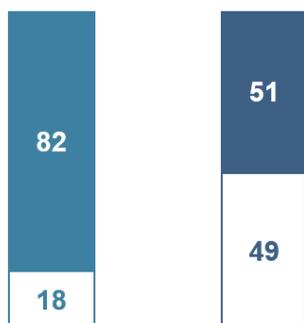


## Klein anfangen und groß rauskommen

Die Einsatzmöglichkeiten von Sprachsteuerung sind bereits heute zahlreich und werden zukünftig noch vielfältiger werden. Nutzer können fast täglich von einem neuen Skill der lernenden Systeme profitieren. Besonders die Informationssuche mit Hilfe von Siri, Alexa und Co. hat sich bereits einen Namen gemacht. 82 Prozent der 14-19-Jährigen und 51 Prozent der 20-69-Jährigen haben schon Google nach dem Wetter gefragt, oder Alexa nach den Fußballergebnissen des letzten Wochenendes. Neben solchen alltäglichen Cases, bietet Sprachsteuerung auch großes Potenzial für den Handel: „Alexa, bestell bitte neue Zahnpasta.“ Denn auch (Produkt-)Bestellungen können einfach und direkt per Sprachsteuerung ausgelöst werden. Unabhängig vom Alter hat dies etwa jeder Achte schon mindestens einmal getan. Und unter denen, die es bisher noch nicht ausprobiert haben, geben weitere 40 Prozent an, sich dies zukünftig vorstellen zu können.

### Nutzungszwecke von Sprachsteuerung

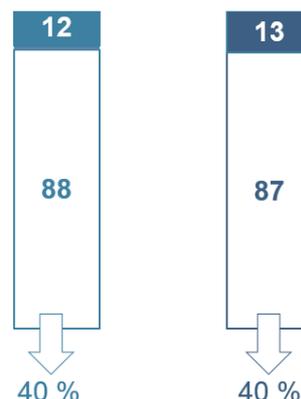
Haben Sprachsteuerung bereits zur Informationssuche genutzt.



■ 14-19-Jährige ■ 20-69-Jährige

Frage: „Haben Sie Sprachsteuerung schon einmal für die folgenden Zwecke genutzt?“; Angaben in %; Internutzer: 14-19-Jahre: 193 ≤ n ≤ 195; 20-69-Jahre: 488 ≤ n ≤ 498

Haben bereits per Sprachsteuerung eine Onlinebestellung getätigt.



IFH Köln 2018.

derer, die bisher keine Onlinebestellung per Sprachsteuerung getätigt haben, können es sich aber zukünftig vorstellen.

## Sprachsteuerung: Eine Chance für den Handel

Auch in der heute noch frühen Marktphase, können sich bereits viele Verbraucher vorstellen, Sprachsteuerung beim Online-Shopping einzusetzen. Ist die zu Beginn nachvollziehbare Unsicherheit und Zurückhaltung erst einmal überwunden, werden viele der Interessenten ihren Worten Taten sprechen lassen und auch immer mehr Skeptiker überzeugt werden. Händler und Hersteller sind gefragt, sich frühzeitig intensiv mit Möglichkeiten aus Kundensicht mehrwertstiftender Services und convenienter Funktionalitäten auseinanderzusetzen, um nicht gleich zu Beginn den Anschluss zu verlieren. Es gilt dabei stets potenzielle Hemmnisse aus Kundensicht im Blick zu behalten und sich kontinuierlich weiterzuentwickeln. Getreu dem Motto der lernenden Systeme gilt: Übung macht den Meister!

**Über die Studie:** Weitere Insights zum Thema finden Sie in der aktuellen ECC-Studie „The Future of Voice – Sprachsteuerung als Chance im Handel“ in Zusammenarbeit mit SAP Hybris. Kostenfreier Download unter:

<https://www.hybris.com/de/ecc-2018-sprachsteuerung>

Kontakt:

Handelsverband Deutschland (HDE)  
Am Weidendamm 1 A, 10117 Berlin  
Tel. 030/72 62 50-0 | Fax 030/72 62 50-99  
hde@einzelhandel.de | www.einzelhandel.de