



Sprachsteuerung – ein Statusupdate

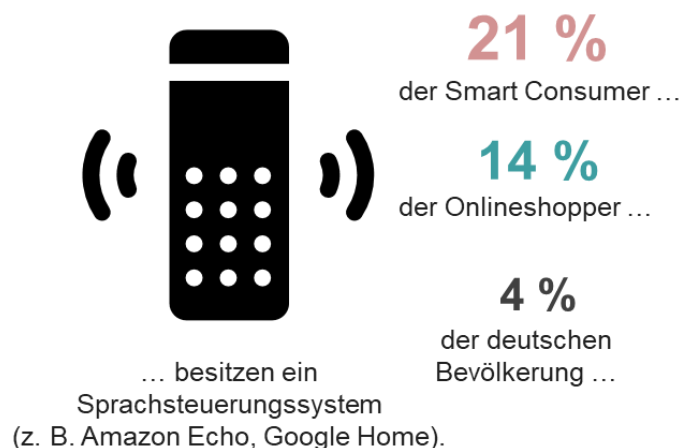
Kaum ein Thema wurde in den letzten 1-2 Jahren so stark und – Datenschutzbedenken geschuldet – auch so kontrovers diskutiert wie Sprachsteuerung. Wie stark ist die „neue“ Technologie bereits etabliert? Wie stehen Verbraucher zum Shopping via Voice? Und wie geht die Reise der Sprachsteuerung weiter? Welche Entwicklungen zeichnen sich ab? Der vorliegende Newsletter gibt auf Basis einer Verbraucherbefragung ein Update rund um das Thema Sprachsteuerung.

Die Reichweite der Sprachsteuerung wächst stetig

Ende 2014 stellte Amazon offiziell seinen ersten smarten Speaker „Echo“ vor. 2016 legte Google mit dem ersten „Google Home“ nach. Mittlerweile ist die Liste verschiedener Modelle und Generationen in unterschiedlichen Größen und Formen mit mehr oder weniger Funktionalitäten lang. Für viele Verbraucher stehen die smarten Speaker auf den Wunsch- oder Geschenkelisten: Zum letzten Weihnachtsfest haben sich einer IFH-Befragung zufolge beispielsweise mehr als 13 Prozent der Onlineshopper einen Amazon Echo gewünscht. 6 Prozent wollten einen Amazon Echo verschenken. Wie groß der Run auf die smarten Speaker ist, zeigen die Verkaufszahlen eindrucksvoll. In der Cyber Monday Week, rund um den Black Friday im Vorweihnachtsgeschäft im November 2018, zählte der neue Echo Dot nach Angaben von Amazon zu den erfolgreichsten Produkten.

Anfang 2019 besaßen bereits 14 Prozent der deutschen Onlineshopper im Alter von 14-69 Jahren mindestens einen solchen smarten Speaker – unter den digital-affinen Smart Consumern* besaßen sogar 21 Prozent eine Variante eines Amazon Echo oder eines Google Home. Tendenz steigend! Wie Amazon offiziell bekannt gegeben hat, wurden seit Verkaufsstart 2015 (in den USA) bis Anfang 2019 weltweit mehr als 100 Mio. Geräte verkauft. Mit dieser beeindruckenden Verkaufszahl liegt Amazon, was die Anzahl verkaufter Geräte mit Sprachsteuerungsfunktion angeht, aber wohl sogar trotzdem noch hinter Google und Apple zurück – denn der Google Assistant und Siri sind als Sprachsteuerung standardmäßig in den entsprechenden Android-Smartphones bzw. iPhones integriert.¹

Besitz von Sprachsteuerungssystemen



Frage: „Welche der folgenden Endgeräte besitzen Sie?“; Onlineshopper (14-69 Jahre): n = 1.654; davon Smart Consumer (14-69 Jahre): n = 367; deutsche Bevölkerung 14-69 Jahre; Darstellung der Antwort „ja“ IFH Köln 2019; VuMA Touchpoints 2019

*Hinweis: Smart Consumer sind Personen, die über ihr Smartphone stets erreichbar sind, dieses intensiv und in vielfältigen Alltagssituationen nutzen und bei denen das Smartphone PC oder Laptop im privaten Bereich weitgehend ersetzt hat.

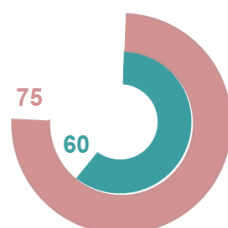
¹<https://www.golem.de/news/amazon-100-millionen-verkaufte-alexa-geraete-und-viele-fragen-1901-138518.html>



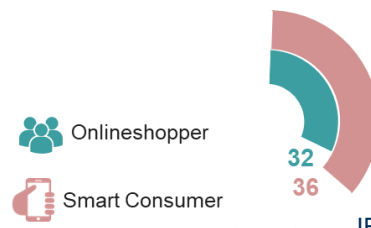
Nutzung von Sprachsteuerung nimmt stetig weiter zu

Unabhängig vom Besitz eines Speakers, wie einem Amazon Echo oder Google Home, kann Sprachsteuerung eben z. B. auch über Smartphones genutzt werden, wie Apples Siri über die iPhones. Neugier und Interesse an der Technologie sind groß: Insgesamt geben 60 Prozent der Onlineshopper und sogar 75 Prozent der Digital-Affinen (Smart Consumer) an, Sprachsteuerung schon einmal genutzt zu haben – die Basis ist somit gut.

Haben Sprachsteuerung mind. einmal genutzt:



Nutzen Sprachsteuerung regelmäßig:



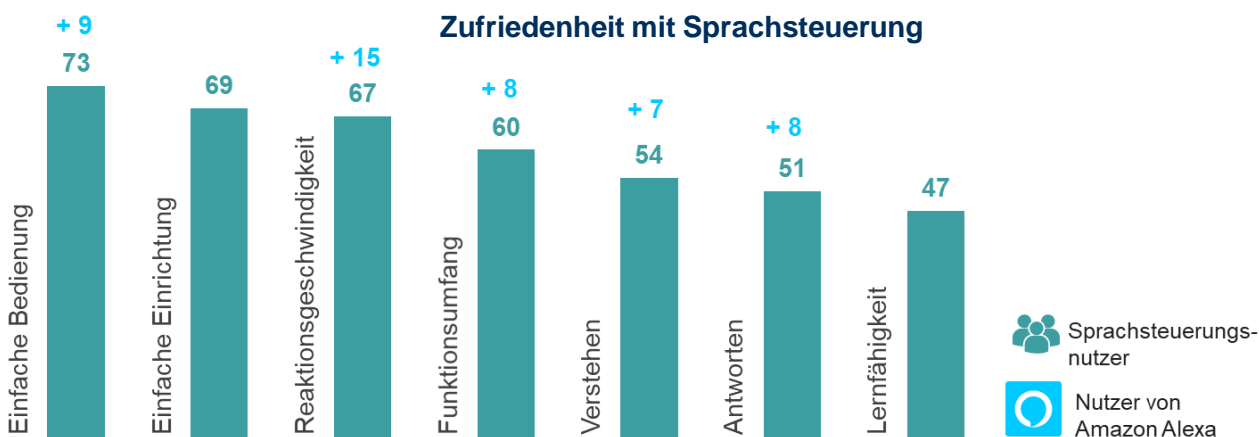
IFH Köln 2019

Frage: „Haben Sie Sprachsteuerung schon einmal für die folgenden Zwecke (z. B. über Smartphone, Laptop oder einen intelligenten Lautsprecher) genutzt?“; Onlineshopper (14-69 Jahre): n = 1.042; davon Smart Consumer (14-69 Jahre): n = 246; Angaben in %

Mit 32 Prozent nutzt heute schon fast jeder dritte deutsche Onlineshopper Sprachsteuerung regelmäßig. Aufgrund ihrer hohen Digitalaffinität sind die Smart Consumer auch hierbei schon etwas weiter: Unter ihnen geben sogar 36 Prozent an, Sprachsteuerung bereits regelmäßig zu nutzen. Die Nutzungszahlen zeigen, wie sich Sprachsteuerung immer mehr im Alltag etablieren wird, wenn die ersten Erfahrungen gesammelt sind – so wird Sprachsteuerung zukünftig immer mehr zum relevanten Kontaktpunkt mit den Verbrauchern werden.

Funktionen von Sprachsteuerung: Grundstein gelegt, Optimierungsbedarf bleibt

Besonders die smarten Speaker treiben mit ihren immer zahlreicher werdenden Einsatzzwecken die Neugier der Verbraucher und animieren zum Ausprobieren. Um das große Interesse zu nutzen und immer mehr Tester langfristig zu regelmäßigen Nutzern zu transformieren und auch Skeptiker zu überzeugen, gilt es die Technologie stetig weiterzuentwickeln und mit einfacher Handhabung und relevanten Mehrwerten zu überzeugen. Aus Sicht der Sprachsteuerungsnutzer gehen die Bemühungen der Technologieanbieter in die richtige Richtung. Aber besonders bei zentralen Funktionen wie Verstehen und Antworten bleibt noch deutlich Luft nach oben: So ist hierbei nur etwa jeder zweite Nutzer mit der Leistung zufrieden. Auch im Vergleich der Sprachsteuerungsgeräte zeigen sich durchaus Unterschiede – Alexa ist aus Verbrauchersicht der Topperformer: bei fast allen Funktionen zeigen sich Alexa-Nutzer deutlich zufriedener. Besonders deutlich ist der Unterschied in puncto Reaktionsgeschwindigkeit. 82 Prozent der Alexa-Nutzer sind mit der „Reaktionszeit“ von Alexa zufrieden. Aber auch Alexa muss noch weiter lernen: Bei der Lernfähigkeit von Alexa sehen auch ihre Nutzer noch ähnlich viel Optimierungsbedarf wie die Nutzer anderer Systeme.



Frage: „Wie zufrieden sind Sie mit [Sprachsteuerungssystem X] hinsichtlich folgender Kriterien?“; Sprachsteuerungsnutzer unter deutschen Onlineshoppern (14-69 Jahre): 506 ≤ n ≤ 566; davon Alexa-Nutzer (14-69 Jahre): 77 ≤ n ≤ 88; Darstellung der Top-2-Box; Angaben in %; Abweichungen in Prozentpunkten

IFH Köln 2019

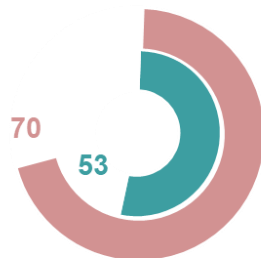


Auch Produktbestellungen mit Sprachsteuerung werden weiter zunehmen

„Alexa, wie wird das Wetter morgen?“ Jeder zweite deutsche Onlineshopper hat diese oder ähnliche Informationen schon einmal mithilfe von Sprachsteuerung abgefragt. Die Abfrage des Wetters oder anderer Informationen ist zwar weiterhin der beliebteste Use-Case zur Nutzung von Sprachsteuerung im Alltag, ist aber mittlerweile nur noch eine von vielen Anwendungsmöglichkeiten. Unter den digital-affinen Smart Consumern hat sogar in der noch frühen Marktphase mehr als jeder Fünfte mindestens einmal ein Produkt mithilfe von Sprachsteuerung bestellt – fast jeder Zehnte von ihnen tut dies sogar schon regelmäßig. Das zeigt deutlich, wo sich die Reise der Sprachsteuerung hin entwickeln kann und wie groß das Potenzial für den Handel ist.

Nutzungszwecke von Sprachsteuerung

Informationssuche:



z. B. Abfrage von:

- Wetter
- Nachrichten
- ...

Produktbestellung:



Onlineshopper
 Smart Consumer

IFH Köln 2019

Frage: „Haben Sie Sprachsteuerung schon einmal für die folgenden Zwecke (z. B. über Smartphone, Laptop oder einen intelligenten Lautsprecher) genutzt?“, Onlineshopper (14-69 Jahre): n = 1.042; davon Smart Consumer (14-69 Jahre): n = 246; Angaben in %

Und das war erst der Anfang – ein Ausblick

Die Brandbreite der Funktionalitäten entwickelt sich ständig weiter und wächst so quasi von Tag zu Tag – auch die Kompatibilität anderer Geräte mit den Sprachsteuerungssystemen oder gar die Integration der Sprachsteuerung in andere Geräte wächst nachhaltig: Google hat im letzten Jahr die Anzahl der Actions seiner Assistants mehr als verdoppelt.² Nach Angaben von Amazon lassen sich mittlerweile mehr als 28.000 Smart Home Geräte mit Alexa bedienen, mehr als 70.000 Alexa Skills können als App heruntergeladen werden.³ Auch im Handelskontext steht die Weiterentwicklung nicht still: Patrick Gauthier, Vice President von Amazon Pay, spricht bereits über das große Potenzial, Zahlungen mithilfe von Sprachsteuerung durchführen zu können.⁴ Andere sehen die vermehrte Integration von Sprachsteuerung in Autos, z. B. bei BMW oder Toyota, nicht nur als nützlich für Fahrzeugfunktionalitäten, sondern auch fürs Shopping aus dem Auto: Die White-Label Lösung Drive2Shop vernetzt als CarCommerce-Plattform beispielsweise Fahrzeuge mit Händlern und Dienstleistern und ermöglicht so z. B. per Sprache aus dem Auto Produkte zu bestellen.⁵ Allein diese zwei ausgewählten Beispiele zeigen, wie viel Bewegung beim Thema Sprachsteuerung am Markt vorhanden ist und wie sehr das Thema getrieben wird und dass wir grade erst am Anfang stehen.

Studie zum Thema Sprachsteuerung: Weitere Insights zum Thema finden Sie in der ECC-Studie „The Future of Voice – Sprachsteuerung als Chance im Handel“ in Zusammenarbeit mit SAP Customer Experience. Kostenfreier Download unter: <https://www.sap.com/germany/cmp/cx/ecc-2018-sprachsteuerung/index.html>

²<https://voicebot.ai/2019/02/15/google-assistant-actions-total-4253-in-january-2019-up-2-5x-in-past-year-but-7-5-the-total-number-alexa-skills-in-u-s/>; ³<https://t3n.de/news/amazon-100-millionen-alexa-geraete-verkauft-1135733>; ⁴<https://www.cnbc.com/2019/06/04/amazon-pay-vp-says-voice-payments-potential-is-phenomenal.html>; ⁵<https://etailment.de/news/stories/Technologie-So-shoppen-Sie-2020-im-Stau-21561>