

Kontakt:

Melanie Günther
Referentin Unternehmenskommunikation

+49 (0) 221 94 36 07-23

m.guenther@ifhkoeln.de

www.ecckoeln.de

Jeder vierte Internetnutzer steuert Geräte regelmäßig mit Sprache

Die neue Kurzstudie von ECC Köln und SAP Hybris zeigt: Sprachsteuerung wird bereits von den meisten Internetnutzern für verschiedenste Anwendungen genutzt. Die junge Zielgruppe ist besonders sprachsteuerungsaffin. Regelmäßige Nutzer von Sprachsteuerung erkennen darin größere Mehrwerte.

Köln, 08. Mai 2018 – Sprachsteuerung ist im Alltag deutscher Internetnutzer angekommen: Mehr als jeder Vierte (28 %) zwischen 20 und 69 Jahren bedient Geräte regelmäßig mit der eigenen Stimme. Das zeigt die neue Kurzstudie „The Future of Voice: Sprachsteuerung als Chance für den Handel“ von ECC Köln und SAP Hybris. Insgesamt haben sechs von zehn erwachsenen Onlinern Sprachsteuerung schon mindestens einmal genutzt und 40 Prozent können sich vorstellen, Geräte zukünftig hauptsächlich so zu bedienen. Ein Blick auf die junge Zielgruppe macht das Potenzial noch deutlicher: Rund 87 Prozent der 14- bis 19-jährigen Internetnutzer haben ein Gerät mindestens schon einmal per Sprache gesteuert, 44 Prozent machen dies regelmäßig.

„Die Zukunft gehört der Sprachsteuerung, denn die junge Nutzergruppe bis 19 Jahre ist besonders offen gegenüber dieser Technologie. Treiber sind natürlich auch Amazon und Google, die mit Echo und Google Home in den Köpfen verankert sind – auch nur ein Prozent der erwachsenen Befragten kennt Echo nicht. Aber auch das Smartphone per Sprache nach dem Wetter zu fragen, Nachrichten zu diktieren oder Erinnerungen einzustellen ist besonders für junge Onliner bereits Normalität“, so Sabine Risse, Teamleiterin am ECC Köln.

Informationssuche ist Anwendung Nummer eins

So suchen 82 Prozent der befragten Internetnutzer zwischen 14 und 19 Jahren mittels Sprachsteuerung nach Informationen. Aber auch jeder zweite 20- bis 69-Jährige macht von dieser Anwendung Gebrauch. Zudem steuern sechs von zehn Befragten der jungen Nutzergruppe und jeder dritte ältere Befragte ihre Kommunikation durch Sprache, diktieren also zum Beispiel Nachrichten oder lösen Anrufe aus.

Auch beim Online-Shopping kommt die Technologie zum Einsatz: Jeder achte Befragte in beiden Altersgruppen bestellt per Sprache im Internet. Zudem können sich ein Viertel der Internetnutzer zwischen 20 und 69 Jahren vorstellen, Onlinebestellungen zukünftig hauptsächlich mit Sprachsteuerung durchzuführen.

Regelmäßige Nutzer sehen stärkeren Mehrwert

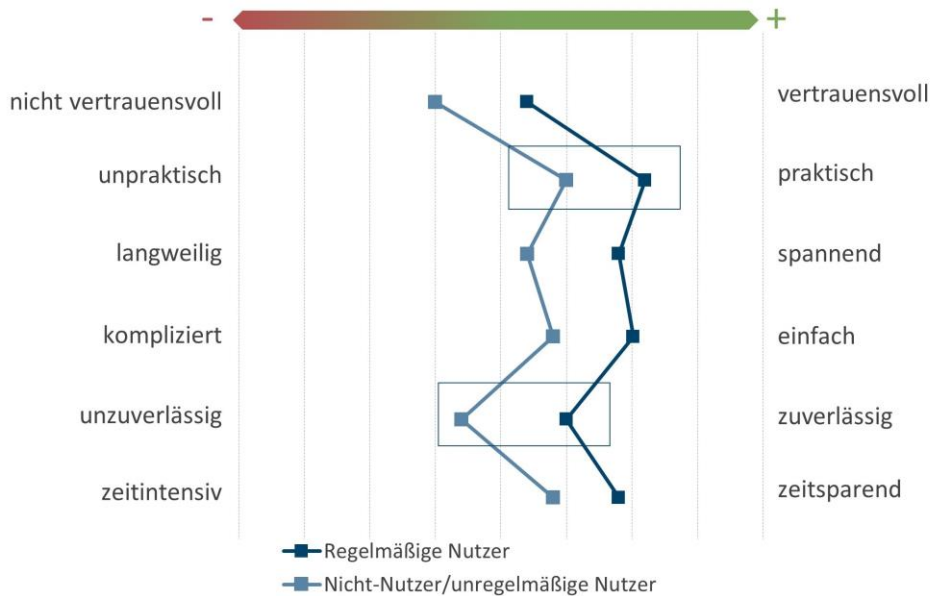
Sprachsteuerung ist aus Sicht der Internetnutzer vor allem praktisch, einfach und zeitsparend. In puncto Vertrauen und Zuverlässigkeit besteht allerdings noch Luft nach oben. Die erwachsenen Befragten, die Geräte regelmäßig per Sprache bedienen, sehen zudem einen größeren Mehrwert in dieser Möglichkeit als unregelmäßige und Nicht-Nutzer von Sprachsteuerung, die die Technologie insgesamt verhaltener bewerten.

Wörter der Meldung: 382

Zeichen (inkl. Leerzeichen): 2.789

GRUNDSÄTZLICHE WAHRNEHMUNG VON SPRACHSTEUERUNG

Frage: Wie würden Sie die Möglichkeit, Geräte mit der Sprache zu steuern, generell beschreiben?



ECC KÖLN 2018

Regelmäßige Nutzer im Alter von 20-69 Jahren: n=262; Nicht-Nutzer/unregelmäßige Nutzer im Alter von 20-69 Jahren: n=467; Darstellung der Mittelwerte

Über die Kurzstudie

Mit der Kurzstudie „The Future of Voice: Sprachsteuerung als Chance für den Handel“ nimmt das ECC Köln in Zusammenarbeit mit SAP Hybris unter die Lupe, wie Konsumenten Alexa, Siri und Co. aktuell nutzen, wie sie die Technologie wahrnehmen und welche Hemmschwellen es gibt. Außerdem wird das Verhalten und die Ansprüche der 14- bis 19-jährigen Konsumenten als Zukunftsschau beleuchtet.

Grundlage der Kurzstudie ist eine Befragung von 693 Internetnutzern in Deutschland im Februar 2018. Die Kurzstudie steht auf der [Website von SAP Hybris](#) zum kostenfreien Download bereit.

ECC Köln – Experten für Handel im digitalen Zeitalter

Eingebunden in das renommierte IFH Köln ist das ECC Köln erster Ansprechpartner für Analysen und Beratung in puncto progressiver Strategie rund um Trends und Entwicklungen in der digitalen Handelswelt. Das ECC Köln entwickelt und erstellt individuelle Forschungsarbeiten und Studien zu weltweit wichtigen Zukunftsthemen des Handels wie zum Beispiel Cross-Channel-Management, Mobile Commerce oder Payment. Händler, Hersteller und Dienstleister profitieren von der hohen Methodenkompetenz, dem umfangreichen Experten-Know-how und der strategischen Beratung der ECC-Experten. Konzepte für E-Commerce-Kanalexzellenz und erfolgreiches Cross-Channel-Management gehören genauso zum Leistungsspektrum des ECC Köln wie die Entwicklung neuer Märkte und Zielgruppen. www.ecckoeln.de

Informationen über die SAP Hybris Lösungen

Unternehmen, die SAP Hybris Omnichannel-Lösungen für Customer Engagement und Commerce einsetzen, erhalten kontextbezogene Informationen in Echtzeit für ein tieferes Kundenverständnis. Dieses Wissen setzen sie in personalisierte Aktionen um und verschaffen so ihren Kunden überzeugende Erlebnisse, um mehr Waren, Dienstleistungen und digitale Inhalte unabhängig von Kontaktpunkt, Kanal und Gerät zu verkaufen. Mit einem effizienten Management von Kundendaten, kontextgestützten Marketinginstrumenten und einheitlichen Commerce-Prozessen unterstützen SAP Hybris Lösungen einige der weltweit führenden Unternehmen dabei, lukrative Kunden zu gewinnen und auf Dauer zu halten. Weitere Informationen: www.hybris.com.

**SAP Hybris ist seit Januar 2016 der Markenname für die SAP Lösungen für Customer Engagement und Commerce sowie für Angebote, Mitarbeiter und Geschäftstätigkeit des von SAP übernommenen Unternehmens hybris AG, das bis zum Abschluss der Eingliederung in SAP als rechtlich eigenständige Einheit weitergeführt wird.*