

Intelligente Sprachassistenten

*Ergebnisse
einer Kundenbedürfnisanalyse
Februar 2018*



The better the question. The better the answer.
The better the world works.

Management Summary



Hohe Marktdurchdringung

Digitale Sprachassistenten werden von mehr als **50%** der Bevölkerung wenigstens selten **genutzt**, von **10%** der Bevölkerung **häufig genutzt**. Vor allem bei **jüngeren** Altersgruppen ist der Sprachassistent **beliebt**.



Hohe Datensicherheit gefragt

Über **80%** der Befragten bewerten **Datensicherheit** und **Privatsphäre** als wichtig, während nur etwas mehr als **50%** der Befragten **menschliche Interaktion** des Sprachassistenten als wichtig empfinden.



„Informationsabfrage“ – der Top Use Case

Anwendungen der Kategorie **Informationsabfrage** werden derzeit mit Zustimmungsraten von mehr als **50%** als am wichtigsten empfunden.



„Transaktionsabwicklung“ – der Use Case mit Luft nach oben

Anwendungen im Bereich **Transaktionsabwicklung** werden mit Zustimmungsraten von nur **25%** noch skeptisch gesehen. Anwendungsfälle vor und nach der eigentlichen Transaktionsabwicklung in der Customer Journey werden hingegen mit höheren Zustimmungsraten bewertet.



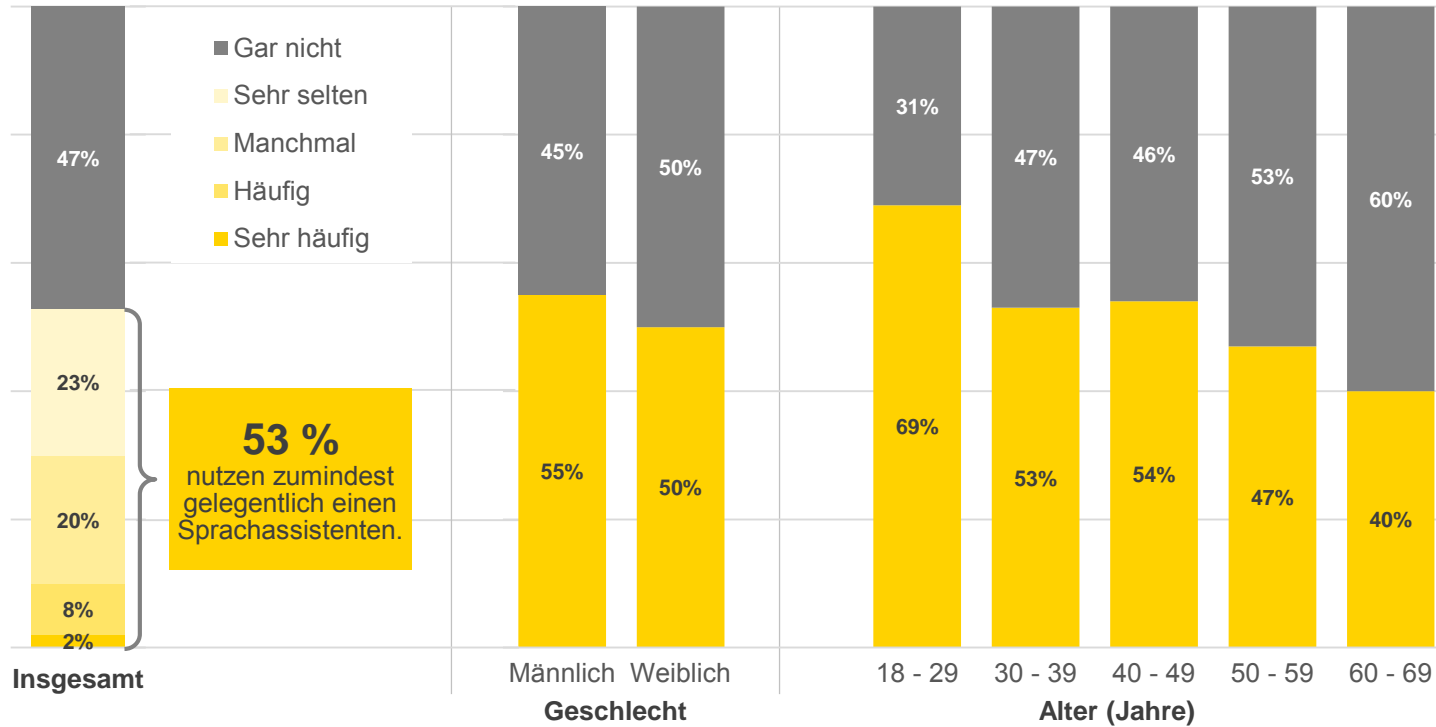
Aktuell geringe Zahlungsbereitschaft

Nur **25%** der befragten Endkunden sind bereit, für einen intelligenten Sprachassistenten zu **zahlen**. Die **Einmalzahlung** wird hierbei deutlich **bevorzugt**.

Nutzung und Potential von Sprachassistenten

Sprachassistenten werden bereits von mehr als der Hälfte Bevölkerung wenigstens selten genutzt und sind vor allem bei jüngeren Altersgruppen beliebt. Der Anteil potentieller Nutzer ist noch deutlich höher.

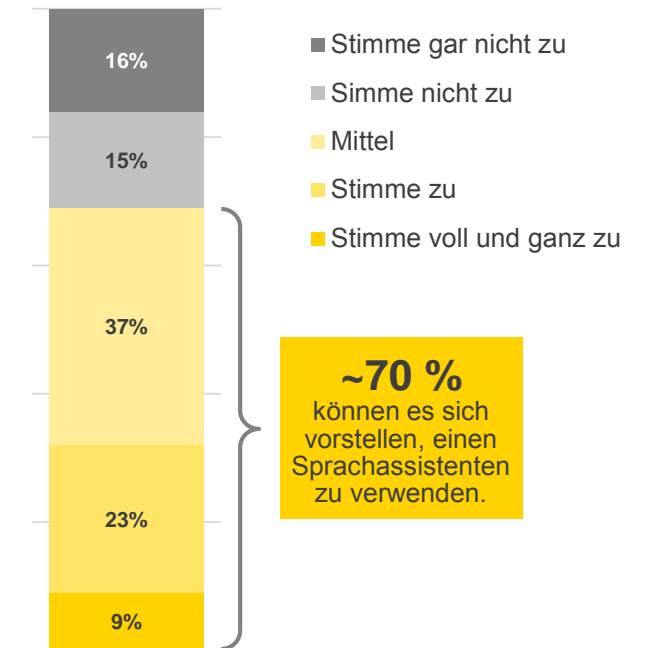
Frage: „Wie beschreiben Sie Ihre aktuelle Nutzung von Sprachassistenten?“



Basis: Alle Befragten (N=1.015)

■ ∑: sehr selten, manchmal, häufig, sehr häufig ■ Gar nicht

Frage: „Inwieweit stimmen Sie der folgenden Aussage zu – ‚Sprachassistenten würde ich gern verwenden‘?“

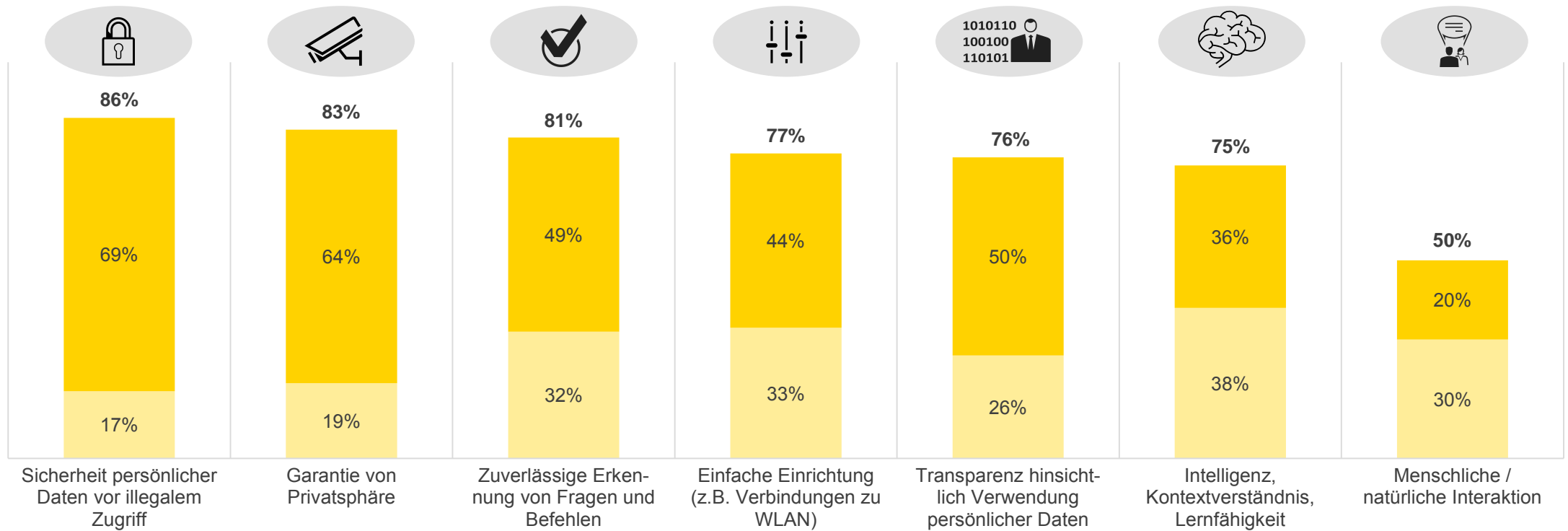


Basis: Alle Befragten (N=1.015)

Eigenschaften von Sprachassistenten

Die Befragten bewerten Datensicherheit und Privatsphäre als deutlich wichtiger als Intelligenz und menschliche Interaktion des Sprachassistenten.

Frage: „Welche Eigenschaften sind Ihnen im Zusammenhang mit intelligenten Sprachassistenten allgemein am wichtigsten?“



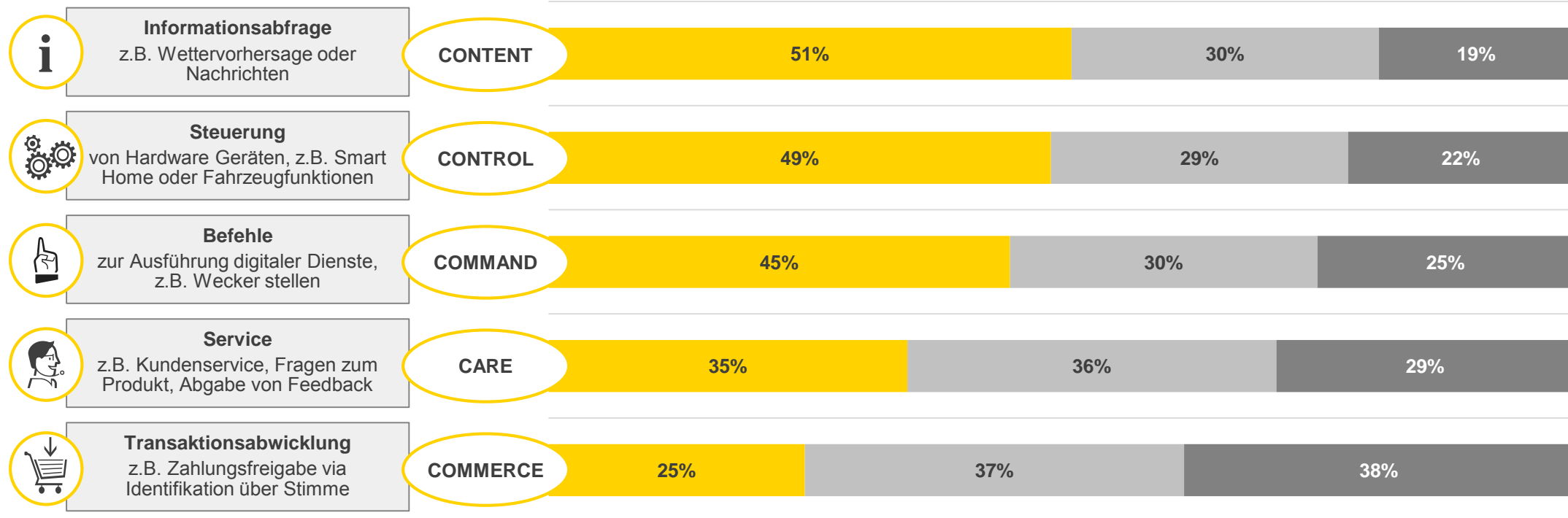
Basis: Alle Befragten (N=1.015)

■ wichtig ■ sehr wichtig

Anwendungsfälle für Sprachassistenten

Anwendungen der Kategorie Informationsabfrage (Content) und Steuerung (Control) werden deutlich Transaktionsabwicklungen (Commerce) vorgezogen.

Frage: „Wie nützlich empfinden Sie die verschiedenen Funktionen eines Sprachassistenten?“



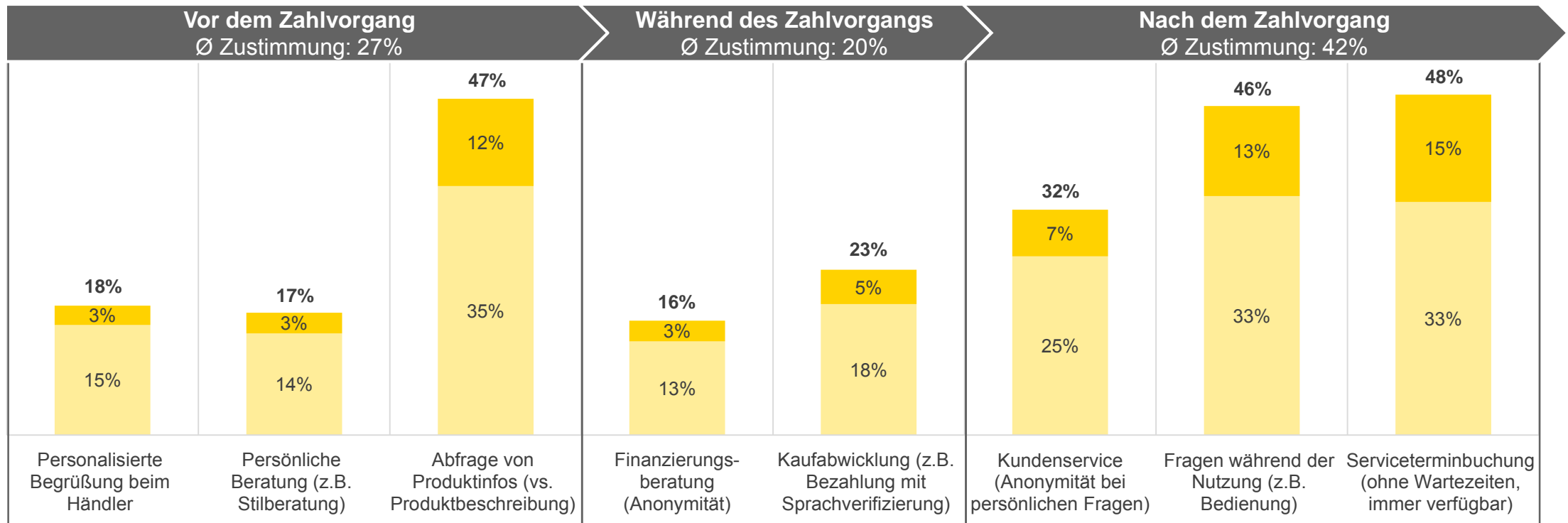
Basis: Alle Befragten (N=1.015)

■ sehr nützlich & nützlich ■ mittel ■ unnützlich & sehr unnützlich

Anwendungsfälle für Sprachassistenten in der Customer Journey

Hohes Potential entfalten Sprachassistenten vor und nach dem eigentlichen Zahlvorgang, Anwendungen im Zusammenhang mit dem Zahlvorgang werden von den Befragten skeptisch gesehen.

Frage: „Wo beim Einkauf können Sie sich eine Interaktion mit einem intelligenten Sprachassistenten anstelle eines Menschen am ehesten vorstellen?“



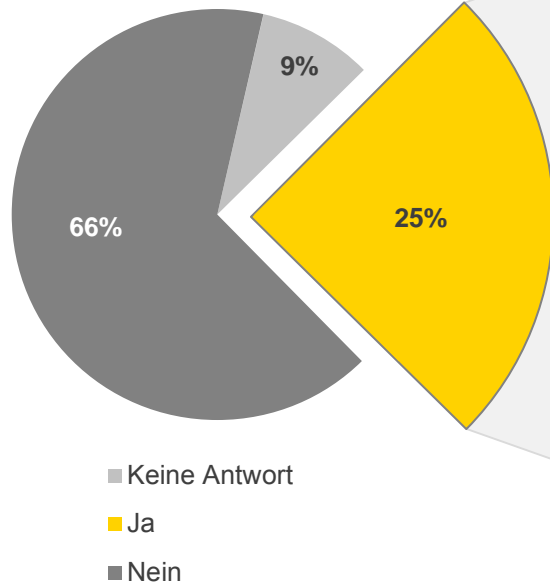
Basis: Alle Befragten (N=1.015)

■ Kann ich mir gut vorstellen ■ Kann ich mir sehr gut vorstellen

Zahlungsbereitschaft und Zahlungsmodelle

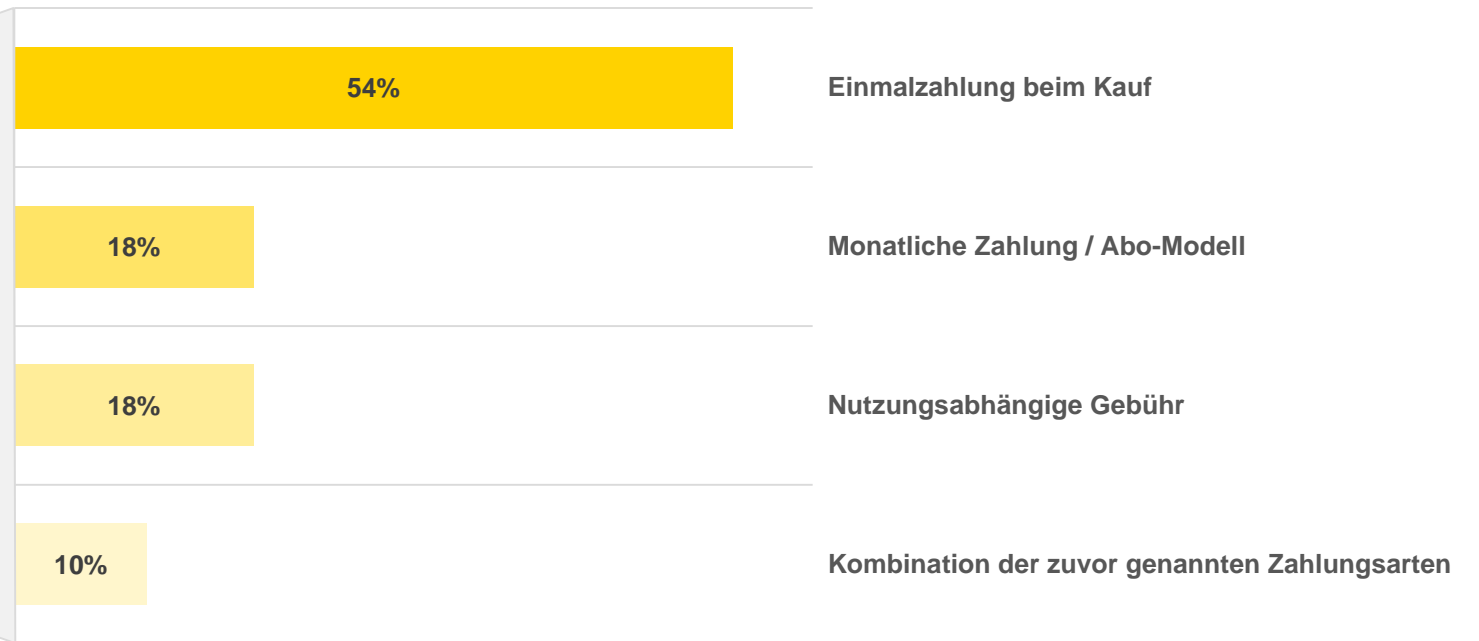
Nur ein Viertel der Befragten ist bereit für einen intelligenten Sprachassistenten zu zahlen. Die Einmalzahlung wird hierbei deutlich bevorzugt.

Frage: „Sind Sie grundsätzlich bereit, für die Nutzung eines Intelligenten Sprachassistenten Geld zu bezahlen?“



Basis: Alle Befragten (N=1.015)

Frage: „Welche Art zu bezahlen würden Sie bevorzugen, um den Intelligenten Sprachassistenten nutzen zu können?“



Basis: Alle Befragten, die vorherige Frage mit „Ja“ beantwortet haben (N=250)

Design der Studie

Dieser Bericht stellt ausgewählte Ergebnisse einer von EY durchgeführten repräsentativen Befragung zu Präferenzen bei der Nutzung von intelligenten Sprachassistenten dar.

