

„Alexa bei Fuß: Möglichkeiten und Grenzen digitaler Sprachassistenten“

Digitales Marketing – Online Marketing für KMU

Studierende: Vivien Schäder, Miriam Mannheim, Adriana Kaluza

Studienschwerpunkt III Technologiemarketing

Dozent: Prof. Dr. Uwe Kleinkes

Wintersemester 2017/18

#HSHLDIGITALMARKETINGDAY2017

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	3
2. „Evolution der Digitalisierung“	4
3. Einsatzgebiete	5
4. Fiktives Anwendungsbeispiel	6
5. Möglichkeiten und Grenzen	7
6. Handlungsempfehlung	8

Einführung

Marketing 4.0 – Neue Marketing-Technologien für neue Marktbedingungen

Beispiele:



„Evolution der Digitalisierung“

Staub legt sich auf Computer-Tastaturen und Smartphone-Displays, denn das geschriebene Wort hat Konkurrenz bekommen: den Sprachassistenten



Einsatzgebiete

Freihändige Prozesse

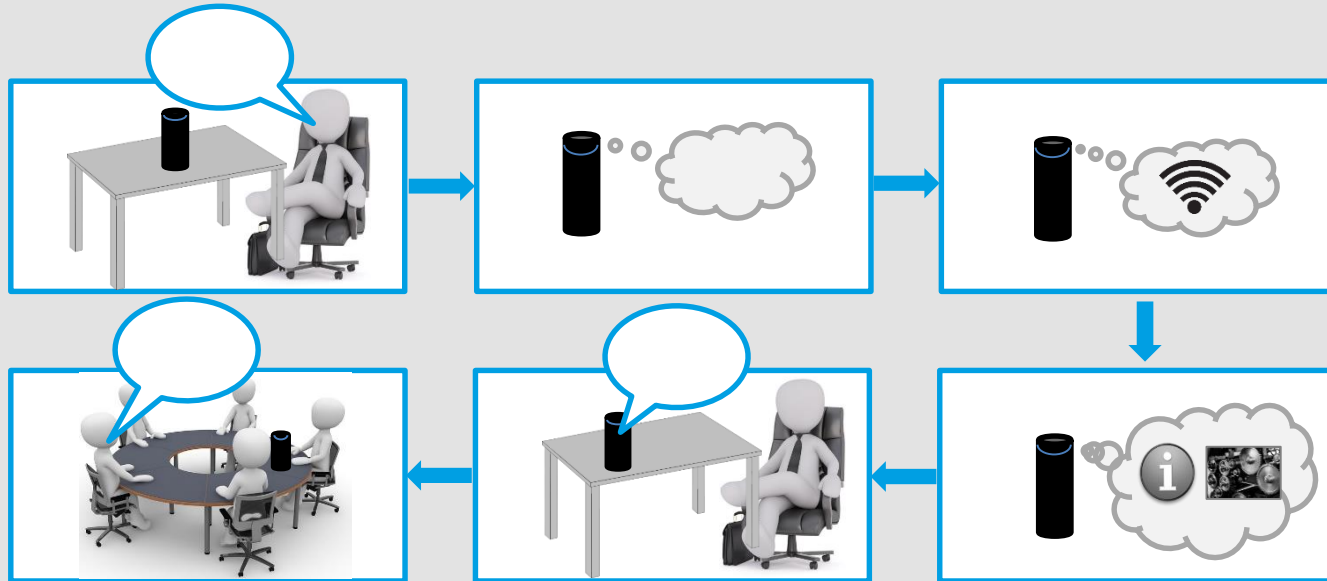
Recherchetätigkeiten Big-Data-Analyse

Bestellprozesse

Kundenservice Terminplanung

Übersetzungen Kundensupport

Fiktives Anwendungsbeispiel



Möglichkeiten und Grenzen

Heute

- Arbeitsprozesse können erleichtert und optimiert werden
- Dauerhafte Verfügbarkeit
- Speichern selbstständig unternehmensinterne Informationen
- Mangelnder Datenschutz
- Rechtliches: Von jedem Betroffenen informierte Einwilligung einholen
- Hohe Skepsis bezüglich komplexer Arbeitsprozesse
- Wenig Erfahrungen im Business-Bereich

In naher Zukunft

- Für simple Vorgänge geeignet
- Fremdsprachenoptimierung
- Weniger Skepsis bezüglich komplexer Arbeitsprozesse
- KI noch nicht ausgereift
→ kein Kommunikationsfluss
- Mangelnder Datenschutz

In entfernter Zukunft

- Entwickeltes Datenschutzsystem
- KI ausgereifter
→ fortgeschrittener Kommunikationsfluss möglich

Handlungsempfehlung

- Nutzen Sie das Potenzial schon heute im Office-Alltag
- Seien Sie achtsam im Umgang mit unternehmenssensiblen Daten
- Beobachten Sie stets den Entwicklungsprozess und die damit verbundenen Möglichkeiten für Ihr Unternehmen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Quellenverzeichnis

Internet:

- Redaktion Upload Magazin: „Acht Experten und ihre wichtigsten SEO-Trends 2017“; unter <https://upload-magazin.de/blog/15921-seo-trends-2017/> (abgerufen 02.11.2017)
- Wendel, Mariella: „Die 5 beliebtesten Sprachassistenten im Überblick“; unter <https://www.homeandsmart.de/smart-home-sprachassistenten> (abgerufen am 02.11.2017)
- UPLOAD Magazin: „Alexa, Cortana, Siri & Co: Der Hype um Sprachassistenten erklärt“; unter <https://upload-magazin.de/blog/16055-alexa-sprachassistenten/> (abgerufen am 24.11.2017)
- WeltN24 GmbH: „Alexa, wir müssen reden“; unter: <https://www.welt.de/wirtschaft/bilanz/article165786635/Alexa-wir-muessen-reden.html> (abgerufen am 10.10.2017)
- CANCOM SE: „So nutzen Sie Digitale Sprachassistenten im Arbeitsalltag“; unter <https://www.cancom.info/2016/10/so-nutzen-sie-digitale-sprachassistenten-im-arbeitsalltag/> (abgerufen am 14.11.2017)
- Prof. Dr. Thomas Pleil: „Mein Flirt mit Alexa: Was Sprachassistenten für Marketing und PR bedeuten“; unter <https://thomaspleil.de/2017/07/28/amazon-alexa-was-sprachassistenten-fuer-marketing-und-pr-bedeuten/> (abgerufen am 24.11.2017)
- Brands Consulting: „Sprachassistenten und Datenschutz – Helfer für den Büro-Alltag oder doch nur eine Gefahr für den Nutzer“; unter <https://brands-consulting.eu/sprachassistenten-und-datenschutz-helfer-fuer-den-buero-alltag-oder-doch-nur-eine-gefahr-fuer-den-nutzer> (abgerufen am 24.11.2017)
- Täubrich, Klaus: „So plane ich eine Alexa-Anwendung für mein Unternehmen“; unter <https://www.internetworld.de/e-commerce/amazon/so-plane-alexa-anwendung-unternehmen-1202918.html> (abgerufen am 02.11.2017)
- Költzsch, Tobias: „Tut mir leid, ich verstehe das nicht“; unter <https://www.golem.de/news/google-home-auf-deutsch-im-test-tut-mir-leid-ich-verstehe-das-nicht-1708-129350.html> (abgerufen am 01.11.2017)
- Tißler, Jan: „Alexa, Cortana, Siri & Co: Der Hype um Sprachassistenten erklärt“; unter <https://upload-magazin.de/blog/16055-alexa-sprachassistenten/> (abgerufen am 01.11.2017)
- Fraunhofer-Institut für Digitale Medientechnologie IDMT: „Sprachsteuerung und akustisches Monitoring im modernen Produktionsprozess“; unter: https://www.idmt.fraunhofer.de/de/Press_and_Media/press_releases/2017/Voice_Control_HMI_2017.html (abgerufen am 23.10.2017)
- Statista-Umfrage, Norstat: „Wo würden Sie digitale Sprachassistenten als Verkäufer nutzen wollen?“, unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/739311/umfrage/umfrage-zum-einsatz-von-digitalen-sprachassistenten-als-verkaeufer/> (abgerufen am 23.10.2017)
- Handelsblatt GmbH: „Shopping mit Paul und Alexa“, unter https://campusmail.hshl.de/owa/redir.aspx?C=oZ2ohz_tsA1Nbn6CebjaH4LN698PHipDOt827nbffJfAaDzxTzVCA..&URL=http%3a%2f%2fwww.handelsblatt.com%2fadv%2fdigitalatscal%2fdigitalisierung-shopping-mit-paul-und-alexa%2f20652436.html%3fadv%3diq

Quellenverzeichnis

Internet:

- Fraunhofer-Institut für Digitale Medientechnologie IDMT: „Sprachsteuerung“, unter: https://www.idmt.fraunhofer.de/de/institute/projects_products/q_1/sprachsteuerung.html (abgerufen am 23.10.2017)
- Innogy SE: „Smart wird persönlich. Tippen wird Sprechen“, unter: <https://www.innogy.com/web/cms/de/3754752/home/innogy-smarthome-cloudbasierte-sprachsteuerung-mit-amazon-alexa/> (abgerufen am 23.10.2017)
- IT Finanzmagazin, Joachim Jürschick: „Alexa Voice Service: Robo-Advisor VisualVest bietet Depotinformationen nun per Sprachsteuerung“, unter: <https://www.it-finanzmagazin.de/alexa-voice-service- robo- advisor-visualvest-sprachsteuerung-56535/> (abgerufen am 23.10.2017)
- n-tv Nachrichtenfernsehen GmbH, Sonja Schwetje: „Trend bei Elektronikmesse CESSprachsteuerung setzt sich durch“, unter: <http://www.n-tv.de/technik/Sprachsteuerung-setzt-sich-durch-article19473081.html> (abgerufen am 23.10.2017)
- SemVox GmbH: „Sprachsteuerung & Dialog mit ODP S3“, unter: <https://www.semvox.de/technologien/sprachsteuerung-und-dialog/> (abgerufen am 23.10.2017)
- WirtschaftsWoche Online, Dieter von Holtzbrinck: „Sprachassistenten verändern unser Leben“, unter: <http://www.wiwo.de/technologie/digitale-welt/cortana-siri-google-now-sprachsteuerung-ersetzt-traditionelle-suche-im-netz/12093146-3.html> (abgerufen am 23.10.2017)
- Deloitte GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft: „Bleibt alles anders? Die Zukunft des Smartphones-Zukunft der Consumer Technologies – 2017“, unter: <https://www2.deloitte.com/de/de/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/consumer-technologies-2017.html> (abgerufen am 23.10.2017)
- Zukunft der Consumer Technologies – 2017“, unter: <https://www2.deloitte.com/de/de/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/consumer-technologies-2017.html> (abgerufen am 23.10.2017)
- SAP Deutschland SE 6 Co. KG: „Prognosen für 2017, Teil 3: Blockchain, Fog Computing, Sprachsteuerung“, unter: <https://news.sap.com/germany/prognosen-2017-blockchain-fog-computing-sprachsteuerung/> (abgerufen am 23.10.2017)
- Amazon: „Das neue Amazon Echo (2. Generation), Anthrazit Stoff“, unter: <https://www.amazon.de/neue-Amazon-Generation-Anthrazit-Stoff/dp/B06ZXQV6P8> (abgerufen am 23.10.2017)
- Stern, Malte Mansholt, Seattle: „Alexa überall: Wie Sprachsteuerung unseren Alltag erobert“, unter: <https://www.stern.de/digital/homeentertainment/alexa-ueberall--wie-sprachsteuerung-unseren-alltag-erobert-7640630.html> (abgerufen am 23.10.2017)
- IfD Allensbach (ACTA 2015): „Technische Entwicklung: Anzahl der Personen in Deutschland mit Interesse an einer Spracherkennung und Sprachsteuerung des PC von 2013 bis 2015 (in Millionen)“, unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/170096/umfrage/interesse-an-spracherkennung-des-pc/> (abgerufen am 23.10.2017)
- Handelsblatt GmbH; Axel Postinett: „SPRACHGESTEUERTES BÜRO -Alexa muss jetzt arbeiten gehen“, unter: <http://www.handelsblatt.com/unternehmen/it-medien/sprachgesteuertes-buero-alexa-muss-jetzt-arbeiten-gehen-20658226.html?share=twitter> (abgerufen am 06.12.2017)
- IBM: „Watson Marketing“, unter: <https://www.ibm.com/customer-engagement/digital-marketing> (abgerufen am 06.12.2017)

Quellenverzeichnis

Grafiken:

- Infozeichen: <https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Circle-information.svg>;
- Business Männchen: <https://pixabay.com/de/wei%C3%9Fe-m%C3%A4nchen-3d-man-freigestellt-1871406/>
- WLAN: <https://pixabay.com/de/wlan-netzwerk-computer-netz-558025/>
- Business Männchen Tisch: <https://pixabay.com/de/photos/besprechung/>
- Tisch: <https://pixabay.com/de/tisch-m%C3%B6bel-wohnzimmer-3d-esstisch-297193/>
- Google Schriftzug: https://commons.m.wikimedia.org/wiki/File:Google_2015_logo.svg
- Apple Logo: https://commons.m.wikimedia.org/wiki/File:Apple_logo_black.svg
- Siri Logo: <http://neurogadget.net/2017/09/26/apple-ditches-microsoft-bing/56111>
- Cortana Logo: <https://news.microsoft.com/de-de/cortana-halloween/>
- Amazon Alexa Logo: <http://gsmorigin.com/amazon-digital-assistant-alexa-will-available-android-handset-next-week/>
- Google Assistant Logo: <http://gsmorigin.com/amazon-digital-assistant-alexa-will-available-android-handset-next-week/>
- Tastatur: <https://pixabay.com/de/tastatur-schreiben-computertastatur-2104009/> (abgerufen am 06.12.2017)
- Smartphone: <https://pixabay.com/de/smartphone-handy-telefon-1132677/> (abgerufen am 06.12.2017)
- Roboter: https://www.flaticon.com/free-icon/robot_634919#term=roboter&page=2&position=39 (abgerufen am 06.12.2017)
- Alexa: Eigene Darstellung

Interview:

- Mosblech, Tobias (wissenschaftlicher Mitarbeiter an der HSH, Standort Hamm): Interview zum Thema „Sprachassistenten“; (stattgefunden am 02.11.2017)

Video:

- Computer Bild TV: „Pepper der Roboter im Check: Was kann der CeBIT-Star?“, unter: <https://www.youtube.com/watch?v=-negyZmzmOU> (abgerufen am 06.12.2017)
- witschNet: „Pepper Roboter als Wohnungsberater bei HEFEL Wohnbau“, unter: https://www.youtube.com/watch?v=FBXtOfk9_c (abgerufen am 06.12.2017)

Quellenverzeichnis

Fachzeitschriften:

- Nikolic, Nataša; Stenger, Manuel; Stückler, Claudia; Seebacher, Rainer. In: Cash „Die Welt des Omnichannels – Die Speaker der 1. CASH E-COMMERCE CONFERENCE“, Nr. 05/2017: S. 66,67,68,69,70
- Bleich, Holger; Reche, Martin. In: c't - Magazin für Computertechnik „Freundlich, hölzern, clever und arrogant“, 22/2017: S. 80
- Heidrich, Joerg; Maekeler, Nicolas. In: c't - Magazin für Computertechnik „Alexa, darfst du das?“, 22/2017: S. 86
- Prof. Dr. Lütters, Holger. In: Planung & Analyse „Sprich mit mir!“, 05/2017: S. 58 - 60