

## Die digitalen Sprachassistenten von Google und Amazon – Was ist zu erwarten?

Artikel von Ralf Strehlau

**Vor wenigen Wochen hat Sundar Pichai, CEO of Google LLC, auf der Entwicklerkonferenz von Google anschaulich zeigen können, wie weit digitale Sprachassistenten in der Usability sind. Was bedeutet dies strategisch und welche Antworten muss man als Unternehmen finden?**

Kennen Sie das beeindruckende Video von Sundar Pichai dem CEO von Google von deren letzten Entwicklerkonferenz? Die wenigen Minuten sollten Sie sich nehmen:

<https://www.youtube.com/watch?v=D5VN56jQMWM>

Ich hoffe, wir sind einer Meinung, dass es nicht mehr die Frage ist, ob dies ein Erfolg wird, sondern wer damit erfolgreich ist. Sprache ist für uns Menschen ein natürlicher Kommunikationskanal, aber bestimmt nicht die Tastatur.

In Diskussionen hierzu erlebe ich häufig Kommentare, die leider für uns Deutsche typisch sind:

- *Der Kunde will doch nicht mit einer Maschine kommunizieren.*  
Die Fakten sprechen eine andere Sprache: In Service Centern, die Chatbots effektiv und effizient einsetzen, steigt die Kundenzufriedenheit!
- *Das ist doch nur ein Thema für Unternehmen mit Endkunden-Kontakt!*  
Die gleiche Argumentation kam auch am Anfang der Digitalisierung. Das betrifft doch nur die Versandhändler! Nur die haben ein Problem mit Amazon! Heute stellt niemand mehr in Frage, dass Amazon ganze Branchen durcheinanderwirbeln kann, wird und zum Teil schon getan hat.
- *Bis dies uns betrifft, dauert es noch Jahre!*  
Falsch! Die Innovationsgeschwindigkeit in der Digitalisierung wird immer schneller. Entwicklungen, die früher Jahre gedauert haben, vollziehen sich jetzt in Monaten. Denken Sie nur daran, wie schnell sich WhatsApp als Kommunikationskanal etabliert und in weiten Teilen die SMS ersetzt hat. Die Verbreitung der digitalen Sprachassistenten entwickelt sich explosionsartig!

Welche Antworten muss jedes Unternehmen jetzt suchen und finden:

- Wie verändert sich das Informations- und Kommunikationsverhalten meiner Kunden oder der Kunden meiner Kunden?
- In welchem Umfang wird mein Geschäftsmodell betroffen sein?
- Wie entwickeln sich die Anforderungen an die IT-Systeme weiter?
- Wie werden sich Prozesse und Organisationsstrukturen verändern?
- Was bedeutet dies für die Anforderung an Qualifikation und Kompetenzen der Mitarbeiter?

Nehmen wir uns als Beispiel ein Thema vor, welchem viele Unternehmen auf Basis der Anforderungen ohne die digitalen Sprachassistenten heute schon, nur bedingt gerecht werden: Die Optimierung der Webseite für die Suchmaschinen. Heute will man bei den generischen Suchergebnissen auf Platz 1 bis 3 bzw. die erste Seite kommen. Das reicht zukünftig nicht mehr! Google Home oder Alexa lesen nicht eine Liste von Optionen vor! Es gibt einen Vorschlag und wenn man auf den Suchergebnissen nicht an erste Stelle steht, wird man nicht genannt! Man kann noch einen Schritt weiter gehen: Welche Bedeutung und Rolle hat zukünftig die Webseite im Informations- und Kaufentscheidungsprozess unserer Kunden noch?

Bisher haben viele Unternehmen Trends in der Digitalisierung nicht oder zu spät genutzt und waren so Getriebener der Entwicklung. Jetzt geht die Digitalisierung in die nächste Runde und jeder hat die Chance Shaper oder Victim in seiner Branche zu werden!

Gerne stellen wir Ihnen mehr zum Thema der digitalen Sprachassistenten vor. Wenden Sie sich an unseren geschäftsführenden Gesellschafter, Herrn Ralf Strehlau. Sie erreichen ihn per E-Mail unter [ralf.strehlau@anxo-consulting.com](mailto:ralf.strehlau@anxo-consulting.com) oder unter Telefon 06192 402 69 0. Für Vorträge und Workshops steht er auch gerne zur Verfügung.

**ANXO. Wir verändern Ihre Welt.**