

**Thema:** Alexa, Siri und Co. – Wofür nutzen die Deutschen Smart Speaker?

**Beitrag:** 1:20 Minuten

**Anmoderationsvorschlag:** Alexa, Siri und Co. werden immer beliebter. Wofür die Deutschen die digitalen Sprachassistenten besonders gerne nutzen und wie sie unseren Alltag erleichtern, verrät Ihnen Jessica Martin.

**Sprecherin:** Laut einer aktuellen Umfrage sind knapp 60 Prozent der Deutschen fleißige Smart-Speaker-Nutzer. Manche verwenden sie nicht jeden Tag, ein Viertel immerhin aber schon mehrmals in der Woche.

**O-Ton 1 (Jan Lauenroth, 23 Sek.):** „Alexa und Siri sollen uns vor allem das Leben im Alltag erleichtern. Die meisten Befragten nutzen sie, um nach dem Wetter zu fragen, Nachrichten oder Musik zu hören, bis hin zum Ein- und Ausschalten des Lichts in den eigenen vier Wänden. Und: Bereits über eine Million Deutsche nutzen Sprachassistenten dafür, um mit ihrem Energieunternehmen zu kommunizieren, etwa um den Zählerstand anzugeben, den Abschlag zu ändern oder einen Telefontermin zu vereinbaren.“

**Sprecherin:** Sagt E.ON-Kundenservice-Experte Jan Lauenroth und erklärt weiter:

**O-Ton 2 (Jan Lauenroth, 15 Sek.):** „Die meisten Kunden rufen uns natürlich noch an. Aber die digitale Kommunikation wird immer angesagter. Im Vergleich zum Vorjahr konnten Live-Chats, Mobile-Apps und auch unser Online-Kundenportal ein ordentliches Plus verzeichnen. So stieg zum Beispiel die Zahl der Chat-User um 40 Prozent an.“

**Sprecherin:** Dafür gibt es aus seiner Sicht auch einen ganz einfachen Grund:

**O-Ton 3 (Jan Lauenroth, 22 Sek.):** „Wer eine Frage hat, möchte die sofort stellen können und auch umgehend eine Antwort bekommen – egal, ob von zu Hause aus oder von unterwegs. Kunden erwarten zu Recht immer und überall einen sehr guten Service. Den bieten wir auch an, und das wird von unseren Kunden auch honoriert. In der aktuellen Umfrage des Nachrichtenmagazins Focus liegt E.ON unter Deutschlands Energieversorgern jedenfalls auf dem ersten Platz bei der Gesamtbewertung für den Kundenservice.“

**Abmoderationsvorschlag:** Mehr Infos dazu finden Sie auch im Netz unter [www.eon.de](http://www.eon.de).

**Thema:** **Alexa, Siri und Co. – Wofür nutzen die Deutschen Smart Speaker?**

**Interview:** 1:27 Minuten

**Anmoderationsvorschlag:** Alexa, Siri und Co. werden immer beliebter. Wofür die Deutschen die digitalen Sprachassistenten besonders gerne nutzen und wie sie unseren Alltag erleichtern, weiß der Kundenservice-Experte Jan Lauenroth von E.ON, hallo.

**Begrüßung:** „Hallo!“

**1. Herr Lauenroth, Sie haben zum Nutzungsverhalten der sogenannten ‚Smart Speaker‘ eine aktuelle Studie in Auftrag gegeben. Was ist denn dabei herausgekommen?**

**O-Ton 1 (Jan Lauenroth, 11 Sek.):** „Zu unserer Überraschung ist herausgekommen, dass nur noch 39 Prozent der Deutschen gar keinen digitalen Sprachassistenten nutzen. Die Mehrheit der Bevölkerung nutzt sie bereits fleißig – ein Viertel mehrmals in der Woche, wenn auch nicht jeden Tag.“

**2. Wofür werden die digitalen Sprachassistenten am häufigsten genutzt?**

**O-Ton 2 (Jan Lauenroth, 23 Sek.):** „Alexa und Siri sollen uns vor allem das Leben im Alltag erleichtern. Die meisten Befragten nutzen sie, um nach dem Wetter zu fragen, Nachrichten oder Musik zu hören, bis hin zum Ein- und Ausschalten des Lichts in den eigenen vier Wänden. Und: Bereits über eine Million Deutsche nutzen Sprachassistenten dafür, um mit ihrem Energieunternehmen zu kommunizieren, etwa um den Zählerstand anzugeben, den Abschlag zu ändern oder einen Telefontermin zu vereinbaren.“

**3. Erstaunlich, aber das ist doch bestimmt noch eher die Minderheit, oder?**

**O-Ton 3 (Jan Lauenroth, 16 Sek.):** „Das ist richtig! Die meisten Kunden rufen uns natürlich noch an. Aber die digitale Kommunikation wird immer angesagter. Im Vergleich zum Vorjahr konnten Live-Chats, Mobile-Apps und auch unser Online-Kundenportal ein ordentliches Plus verzeichnen. So stieg zum Beispiel die Zahl der Chat-User um 40 Prozent an.“

**4. Welchen Grund gibt´s dafür?**

**O-Ton 4 (Jan Lauenroth, 25 Sek.):** „Aus meiner Sicht gibt es dafür einen ganz einfachen Grund: Wer eine Frage hat, möchte die sofort stellen können und auch umgehend eine Antwort bekommen – egal, ob von zu Hause aus oder von unterwegs. Kunden erwarten zu Recht immer und überall einen sehr guten Service. Den bieten wir auch an, und das wird von unseren Kunden auch honoriert. In der aktuellen Umfrage des Nachrichtenmagazins Focus liegt E.ON unter Deutschlands Energieversorgern jedenfalls auf dem ersten Platz bei der Gesamtbewertung für den Kundenservice.“

**Jan Lauenroth, Kundenservice-Experte von E.ON, über die zunehmende Bedeutung digitaler Kommunikationskanäle. Danke Ihnen für das Gespräch!**

**Verabschiedung:** „Danke sehr!“

**Abmoderationsvorschlag:** Mehr Infos dazu finden Sie auch im Netz unter [www.eon.de](http://www.eon.de).