



Digitale Assistenten im Alltagstest

Hochschule Aalen testet in einer Studie verschiedene Lösungen

23.06.2017 | Aktuell in aller Munde sind Alexa, Siri, Now und Cortana – die neuen digitalen Sprachagenten in Mobilgeräten. Als persönlicher Assistent für den Alltag eingeführt, werden diese auch gern Bots oder digitale Butler genannt. Auf dem deutschen Markt stehen verschiedene Lösungen der großen Tech-Firmen zur Verfügung. Doch wie bewähren sich diese im Alltag bei unterschiedlichen Anfragen? Die Hochschule Aalen hat dies gemeinsam mit dem Digital-Dienstleister diva-e Digital Value Enterprise GmbH mittels einer Vergleichsstudie getestet.

Jedes der großen Technologieunternehmen verfügt über eine eigene Lösung: Apple und Google haben den Assistenten Siri sowie Now für iPhones und Androidmobiltelefone eingeführt. Konkurrent Microsoft hat für sein Betriebssystem Cortana entwickelt. Zuletzt startete Online-Spezialist Amazon den Verkauf der Echo-Lautsprecher mit dem eingebauten digitalen Sprachagenten Alexa. Jeder Anbieter gibt an, den besten digitalen Assistenten anzubieten. Unter Leitung von Prof. Dr. Peter Gentsch hat dies die Forschungsgruppe Conversational Commerce in Kooperation mit dem Digital Dienstleister diva-e in einer Studie genauer untersucht.

Einen Monat lang wurden die Systeme Siri, Now, Cortana und Alexa einem intensiven Alltagstest unterzogen. Dafür wurden fünf Anfragekategorien (klassisch, allgemein, Wissen, Commerce, untypisch) mit je fünf bis zwölf Fragen, die im Spezialisierungsgrad variieren, zum Testen entwickelt. Mit den Anfragekategorien wurden verschiedene Funktionen der Assistenten – generelle Hilfestellung, Freund für Empfehlungen, Lexikon für Wissenstransfer oder Kaufassistentz – getestet. Außerdem wurde die Intelligenz der Assistenten mit eher untypischen Fragen, wie zum Beispiel die Frage zur Dauer des ersten Weltkrieges, untersucht. Für die Beantwortung der Fragen wurden Punkte von zwei bis null vergeben, Durchschnittspunkte je Kategorie ermittelt und für die Reproduktion der Ergebnisse wurden die Fragen mehrfach gestellt.

Die Forscher Prof. Dr. Gentsch und Faruk Civelek kommt zu dem Ergebnis: „Es kommt darauf an. Je nachdem, welches Sachgebiet abgefragt wurde, sind die Expertisen der digitalen Helfer eher schwach oder stark ausgeprägt.“ Alexa geht bei Betrachtung der Durchschnittspunktezahlen als Gewinner der Studie hervor. Knapp gefolgt von den fast punktgleichen Assistenten Now (Google) und Siri (Apple). Etwas zurück liegt die von den Herausgebern der Studie als intelligent und schüchtern charakterisierte Cortana von Microsoft.

Ausführliche Informationen und Erkenntnisse zur Studie gibt es ein Whitepaper, das bei diva-e angefordert werden.