

## Smart Home:

# Wunsch und Wirklichkeit gehen noch auseinander

Zahlreiche Umfragen zum Thema „Zuhause der Zukunft“ zeigen, dass die eigenen vier Wände immer wichtiger werden. Hier will man sich gerne aufhalten, allein oder mit Freunden. Größtes Problem ist inzwischen nicht mehr ein Mangel an Waren, sondern an Zeit, so dass besonders in Produkte investiert wird, die Zeit ersparen. Besonders viel Zeitersparnis versprechen smarte Geräte, die über das Smartphone programmierbar und per App steuerbar sind.

Ziel der smarten Geräte ist es, dem Nutzer Zeit zu sparen. Effizienz ist ein wichtiges Kriterium, um Stress zu vermindern. Sprechen ist in der Regel schneller als schreiben und Gesten sind noch schneller. Es gibt daher auch schon Geräte, die sich mit Gesten steuern lassen.

Problematisch für die Nutzer ist aber: die vernetzten Geräte müssen eingerichtet werden und benötigen eine gewisse Wartung, auch arbeiten nicht alle reibungslos zusammen.

### Umsatzentwicklung

Smart Home ist ein Oberbegriff für verschiedene Bereiche: Türen, Fenster, Rauchmelder, Alarmanlagen, Staubsauger, Kühlschränke, Waschmaschinen, Lautsprecher, Lampen, Rasenmäher, Heizungen ... Es gibt kaum noch ein Produkt, welches sich nicht vernetzen lässt. Im Frühjahr 2018 zeigte sich, dass der größte Anteil an vernetzten Geräten mit 18% bei Schaltern und Steckdosen zu finden ist. Smarte Türschließer und Haushaltsgeräte waren deutlich geringer (4% und 5%) vorhanden. Es handelt sich um

einen Markt, der viel Potential hat, der aber auch sehr beratungsintensiv und innovationsfreudig ist, so dass eine stete Auffrischung des Wissens erforderlich ist.

Der Umsatz im Bereich Smart Home betrug im Frühjahr 2018 mehr als 800 Mio. Euro, 2022 sollen es knapp 2 Mrd. Euro sein, so Statista. Smart Home Produkte anzubieten, kann daher eine Chance für den Fachhandel sein, sich für die Zukunft zu wappnen.

### Vertrauen fehlt oft noch

Smart Home Lösungen brauchen das Vertrauen der Nutzer, und es müssen passende Schnittstellen vorhanden sein, um die Einzellösungen zu einer Gesamtlösung zu verbinden. Die Entwicklung zu vernetzender Geräte macht Fortschritte, aber die flächendeckende Akzeptanz fehlt noch. Im Frühjahr 2018 waren von zehn verkauften Großgeräten wie Waschmaschine, Trockner, Kühlschrank neun nicht zu vernetzen.

In jüngerer Vergangenheit lag der Fokus der Entwicklung eher auf Energieeffizienz der Haustechnik. Jetzt liegt er auf Effizienz und digitalem Zusatznutzen.

Studienergebnisse haben gezeigt, dass viele Verbraucher noch immer skeptisch sind, dass sie Bedenken bezüglich der Sicherheit haben. Was geschieht mit den Daten, werden sie irgendwo gesammelt und zur Profilbildung genutzt. Können die Systeme gehackt werden und „gegen mich verwendet“ werden? Passen die Geräte zusammen oder habe ich

für jedes Gerät eine eigene App? Diese und andere Fragen sind für eine breitere Nutzung hinderlich. Viele sehen die Vorteile, die Bequemlichkeit und den zweifelsohne vorhandenen Sicherheitsaspekt, fürchten aber gleichzeitig Verstöße gegen den Datenschutz bzw. die Datensicherheit.

Ein weiteres großes Hindernis sind die Kosten. Knapp die Hälfte der befragten Verbraucher findet Smart Home Angebote zu teuer und möchte deshalb auch keine kostenpflichtigen Zusatzdienste. Mit einer Akzeptanz von 33% liegt der Hausnotruf an der Spitze, gefolgt vom Sicherheitsdienst mit 25%. Bei den jüngeren Nutzern (bis Mitte 50) liegt die Bereitschaft, zahlungspflichtige Dienste zu nutzen, deutlich über Zweidrittel, bei älteren sinkt sie erheblich.

### Standard fehlt noch immer

Solange die Hersteller unterschiedliche Technologien und Programmierungen für ihre Geräte nutzen, ist es sehr aufwendig, diese zu vernetzen. Dies gelingt oftmals nur Fachleuten und erfordert viel Zeit. Auch entstehen Zusatzkosten. Nach der Analyse der Geräte muss der kleinste gemeinsame Nenner ermittelt werden. Semantische Interoperabilität muss gefunden und ein „Vermittler“ installiert werden. Damit der Wunsch nach Einfachheit, Zuverlässigkeit und Sicherheit Realität wird, muss ein Standard entwickelt werden. Dann können Geräte verschiedener Hersteller schnell und einfach miteinander verbunden werden. Erste Ansätze zur Kompatibilität gibt es, aber im großen und ganzen dominieren die Einzellösungen den Markt. Dies ist das Wesentliche, was der Fachhandel deutlich kommunizieren muss, ohne die interessierten Kunden abzuschrecken.

Es gibt viele gute Gründe für ein Smart Home, aber es gibt auch noch immer viele Probleme und Risiken. Für den Handel bleibt nur die schwierige Aufgabe, kompetent über beide Seiten der Medaille aufzuklären.

### Internetausbau

Vernetzte smarte Geräte übernehmen eine Vielzahl von Funktionen, die theo-

### Weg der digitalen Entwicklung

Im traditionellen stationären Handel haben die meisten inzwischen akzeptiert, dass Handel ohne das Internet, ohne digitale / soziale Medien, kaum mehr erfolgreich möglich ist. Akzeptiert heißt aber nicht, dass die Möglichkeiten schon ausgeschöpft werden. Viele fangen erst an. Aber die Entwicklung schreitet rasant voran, eine Internetseite oder Onlineshop reichen nicht mehr, sie müssen mobil optimiert sein, da immer häufiger von unterwegs oder aus Bequemlichkeit mit dem Smartphone sich informiert oder eingekauft wird. Und auch mobil reicht häufig nicht mehr, jetzt sollte die Nutzung eines Sprachassistenten den Einkauf ermöglichen. Entweder zuhause über Systeme wie Alexa (Amazon), Siri (Apple) oder Google Home (Google) oder direkt vom Smartphone durch Google oder Siri.

retisch große Erleichterungen für die Nutzer bringen können. In der Praxis treten aber oftmals Probleme unterschiedlichster Art auf. Ein sehr gravierendes Problem ist der Internetausbau in Deutschland. Alle diese smarten Geräte brauchen ein schnelles und stabiles Internet. Fehlt dies, sind Fehlfunktionen an der Tagesordnung. Bricht der Übertragungsweg von Kamera und Router zusammen - vielleicht, weil sich zu viele Geräte im WLAN befinden - werden keine Bilder mehr übertragen. Ich sehe nicht mehr von unterwegs, wer vor der Tür steht, was im Kühlschrank liegt oder den Vorratsschrank füllt ... Ohne Internet kann ich auch nicht prüfen, ob die Fenster wirklich geschlossen sind, der Herd ausgeschaltet ist und und und. Dies sind nicht zu unterschätzende Probleme, die den unbedarften Nutzer darüber hinaus auch noch in größere Schwierigkeiten bringen können. Statt Zeitersparnis und Bequemlichkeit gibt es Stress.

Wesentlich bei der Beratung ist es darauf hinzuweisen, wie zukunftssicher ein Gerät ist. Dies bedeutet, zu wissen, wie lange Updates vom Hersteller angeboten werden, wie lange sie sicher funktionieren. Ein mechanischer Schlüssel schließt zum Beispiel eine Tür jahrzehntelang, eine digitale Türöffnung über das Smartphone kann schon durch ein neues Betriebssystem auf dem Smartphone hinfällig werden, wenn der Appentwickler dieses nicht unterstützt.

### Spracherkennung

Sprachnachrichten gewinnen immer mehr Freunde, laut einer Umfrage von Bitkom nutzt jeder Zweite inzwischen lieber Sprachnachrichten als zu schreiben. Zum einen gibt es Messenger wie WhatsApp über die man Sprachnachrichten verschicken kann, der Empfänger kann dann entscheiden, wann er die Nachricht abhört. Telefonieren ist vielen inzwischen zu direkt, man könnte stören. Zum anderen reagieren Systeme wie Alexa oder Google Home auf Sprachbefehle, so dass keine manuellen Eingaben mehr erforderlich sind.

Ein weiterer Vorteil ist es, dass nicht mehr getippt werden muss und Fehler vermieden werden können. Die Spracherkennung ist inzwischen ziemlich genau geworden, so dass sich Geräte in der Regel recht gut steuern lassen.

### Beispiel Vernetzte Küchen

Eine Studie von Samsung und YouGov zeigte, dass immer mehr Menschen bereit sind, für vernetzte Küchengeräte deutlich mehr Geld auszugeben. Vernetzte Geräte tragen zur Erleichterung des Alltags bei. Der Kühlschrank, der über eine integrierte Kamera seinen Inhalt auf dem Smartphone anzeigt, vereinfacht den Einkauf. Auch können Rezepte auf Basis der vorhandenen Lebensmittel angezeigt werden oder Informationen zu einzelnen Lebensmitteln. Manche Backöfen oder Waschmaschinen sind mit Alexa kompatibel und können per Sprachbefehl gesteuert werden. Auch Dunstabzugshauben können Zusatzfunktionen übernehmen. Zum Beispiel die Raumluft analysieren und ggf. ein Luftreinigungsprogramm automatisch starten.

Im Herbst 2018 nutzten 2,2 Mio Menschen Smart Home Produkte, so das Marktforschungsinstitut YouGov im Auftrag von COQON. Von diesen Menschen haben 21% ein System wie Alexa, etc, um die Geräte mit Sprache zu steuern. 44% bedienen das Licht per Sprachbefehl oder können sich dies vorstellen. Die Studie „*The Future of Voice: Sprachsteuerung als Chance für den Handel*“ von ECC Köln und SAP Hybris hatte zum Ergebnis, dass knapp 30% aller Internetnutzer zwischen 20 und 69 Jahren, Geräte mit Sprachbefehlen steuern. Von den 14-19 Jährigen haben fast 90% die Sprachsteuerung schon genutzt, 44% machen es regelmäßig. 82% der unter 20-Jährigen haben mit Sprachbefehlen nach Informationen gesucht, 50% der 50-69 Jährigen nutzt diese Funktion, Zweidrittel der jüngeren und jeder dritte ältere Nutzer diktieren Nachrichten oder lösen Anrufe durch Sprachsteuerung aus.

### Sprachsteuerung als Gefahr für freien Wettbewerb

Einkaufen über Sprachbefehle an intelligente Lautsprechersysteme ist relativ bequem, wenn auch noch nicht ohne Mängel. Die technische Entwicklung schreitet aber massiv voran. In Deutschland bietet z. B. bereits Amazons Alexa diesen Service an. Was passiert aber mit dem freien Wettbewerb, wenn die Vorschläge, die Alexa dem Kunden macht, auf von Amazon erstellten Listen basiert? Diese Listen sind sicherlich nicht neutral, sie bevorzugen Eigenmarken und gesponserte Produkte. Befragungen derer, die schon über die Sprachsteuerung bestellt haben, hatten das Ergebnis, dass in 85% das von Alexa vorgeschlagene Produkt gekauft wurde ... Dies bedeutet, dass zukünftig die Sprachassistenten die Ent-

scheidung, welches Produkt bei welchem Händler gekauft wird, massiv beeinflussen. Ganz abgesehen davon, dass viele Verbraucher- und Produktinformationen Kunden, die über eine Sprachsteuerung bestellen, nicht rechtzeitig (im Sinne des Gesetzes) erreichen. Es müssen künftig Lösungen gefunden werden, die sowohl rechtssicher sind, aber auch Innovationen nicht behindern. Marktkonzentrationen müssen verringert werden, Angebote außerhalb geschaffen werden. Rewe bietet bspw. seit einem Jahr einen eigenen Sprachassistenten an, der kaum beworben wird, aber gute Nutzerzahlen hat.

### Bausektor

Wenn heute Wohnungen oder Häuser gebaut werden, egal ob für Geschäfts- oder Privatleute sollte immer ein gewisses Maß an Smart Home Komponenten schon beim Bau installiert werden, um auf der Höhe der Zeit zu sein. Falls möglich, in Absprache mit dem Eigentümer, um auf die individuelle Situation einzugehen.

Erfragen Sie bei ihren Kunden immer den Hintergrund für den Kauf von Smart Home Produkten, um eine individuelle Beratung leisten zu können. Bieten Sie Lösungen für konkrete Situationen an, geben Sie technische Informationen nur auf Nachfrage. Kunden interessiert in der Regel nicht, welche Kabel miteinander verbunden werden, Kunden wollen wissen, welchen praktischen Nutzen sie von der Installation haben.

Eine vor Jahresfrist durchgeführte Umfrage (Bauherren-Studie 2017) hat gezeigt, dass knapp 60% der Bundesbürger, die kurzfristig bauen wollen, Wert auf smarte Haustechnik legen. Jeder vierte war bereit, mehr als 5.000 Euro zu investieren. Ablehnend zeigten sich nur 7%.