

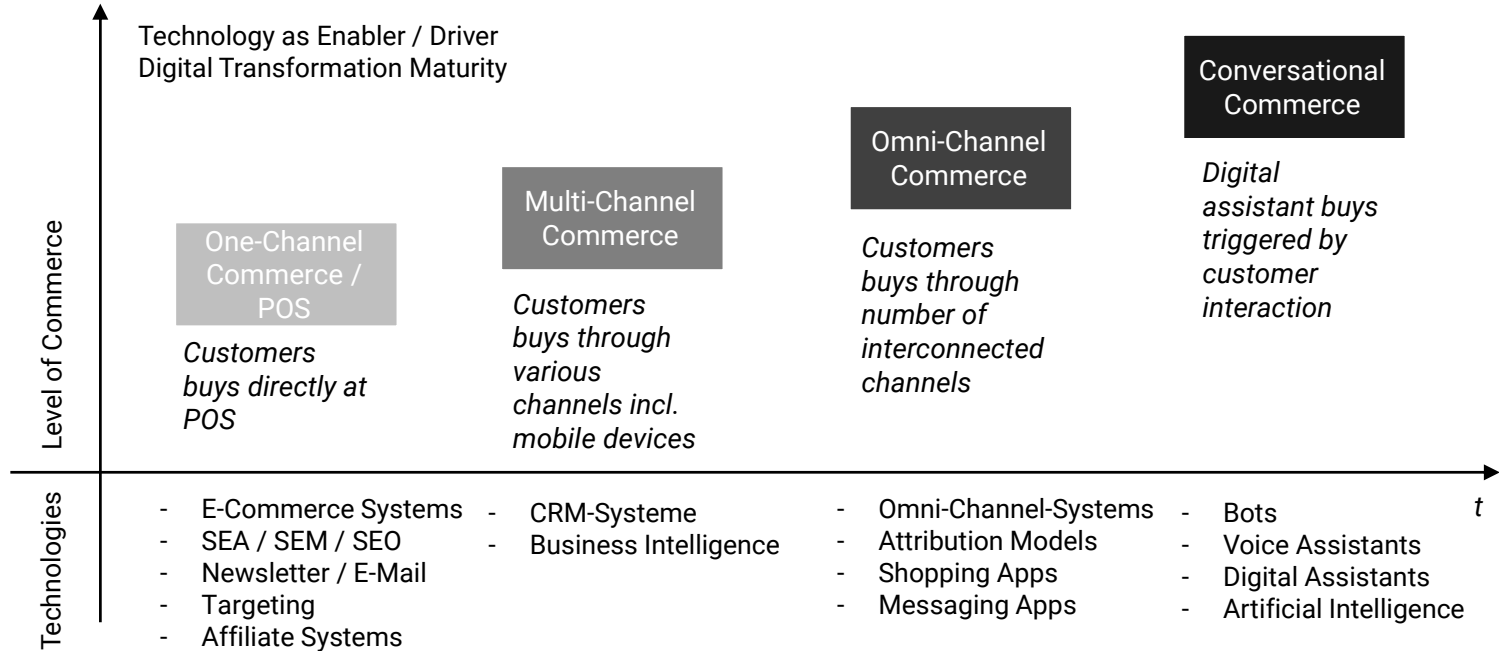


## Amazon, Alibaba und der „New Retail“ – Chancen & Risiken für die Marktforschung

Prof. Dr. Michael Fretschner, MBR  
Managing Partner  
smart impact GmbH

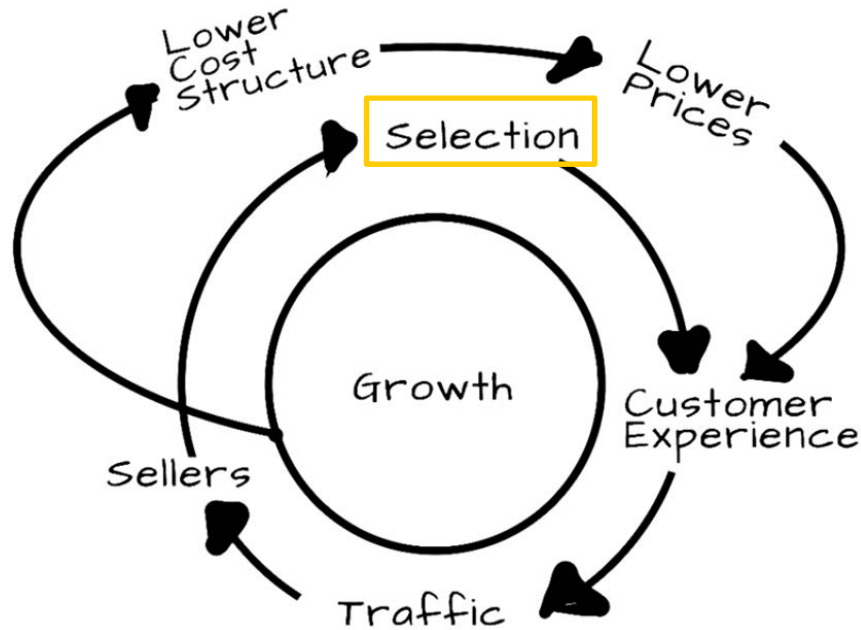
# Einführung

## Vom One-Channel zum Conversational Commerce



# Amazon

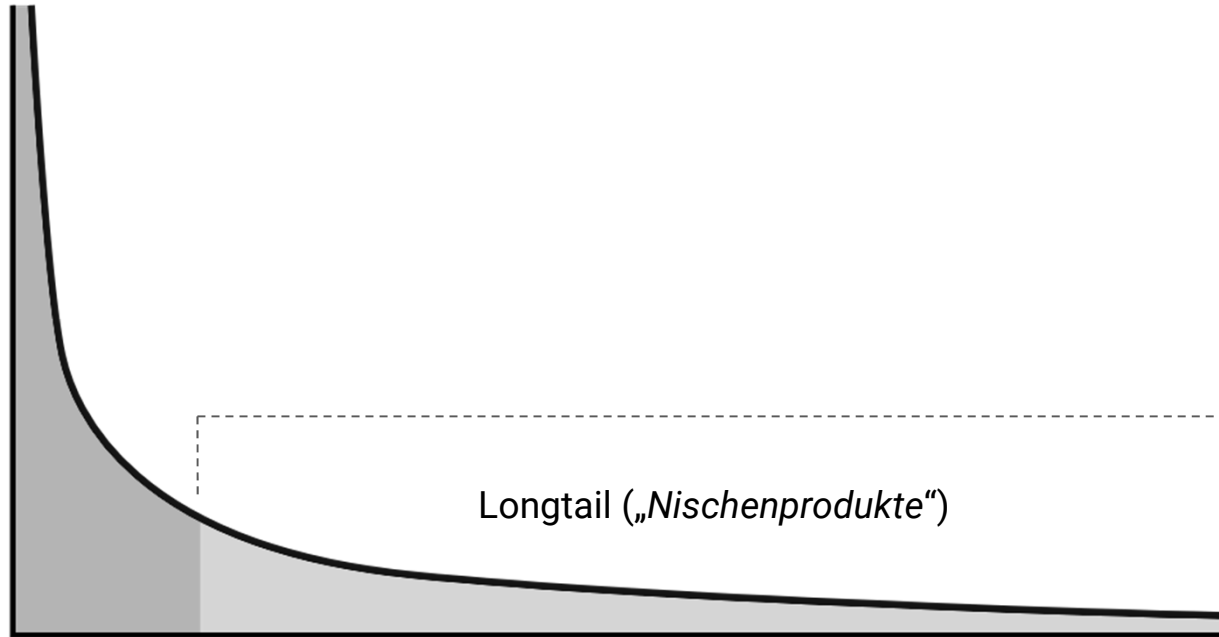
## Jeff Bezos' Flywheel fußt auf der enormen Produktauswahl



# Amazon

Der Erfolg des Longtail-Ansatzes liegt in 1) der Auswahl und der 2) Filter

Nachfrage pro  
angebotener  
Einheit



Anzahl angebotener  
Einheiten

# Amazon

## Das Auswahlparadoxon & amazonadvertising führen zu schlechteren Filtern

### Auswahl pro Kategorie:

Amazon Kategorie	Top-Produkt (generisch)	Suchergebnisse
Auto & Motorrad	Motorenöl	mehr als 9.000
Baumarkt	Spültischbatterie	mehr als 30.000
Beauty	Haargummis	mehr als 70.000
Bekleidung	Boxershorts	mehr als 4.000
Beleuchtung	Lichtleiste	mehr als 50.000
Bürobedarf & Schreibwaren	Druckerpatronen	mehr als 8.000
Computer & Zubehör	Speicherkarte	mehr als 4.000
Elektro-Großgeräte	Backofenlampe	mehr als 1.000
Elektronik & Foto	Ladekabel	mehr als 40.000
Garten	Rasendünger	mehr als 1.000
Gewerbe, Industrie & Wissenschaft	Verbindungsklemmen	mehr als 3.000
Handmade Produkte	Holzbuchstaben	mehr als 7.000
Kamera & Foto	Seife Stick	mehr als 2.000
Koffer, Rucksäcke & Taschen	Regenschutz	mehr als 100.000
Lebensmittel & Getränke	Kaffeebohnen	mehr als 7.000
Musikinstrumente & DJ-Equipment	Gitarrensaiten	mehr als 10.000
Schmuck	Halskette	mehr als 100.000
Schuhe & Handtaschen	Clogs	mehr als 40.000
Spitzzeug	Kartenspiel	mehr als 50.000
Sport & Freizeit	Trinkflasche	mehr als 100.000
Uhren	Armbanduhr	mehr als 100.000

(amazon.de, abgerufen Oktober 2019)

### Beispielhafte SERP für Batterien:

Vorschlägen für "batterien"



Qualitäts-Batterien und Akkubatterien

Jetzt bei AmazonBasics einkaufen >



AmazonBasics AAA-Alkalibatterien, leistungsstark, 1,5 V, 36 Stück (Aussee...  
★★★★☆ 3,998



AmazonBasics AA-Batterien, wiederaufladbar, vorgeladen, 8 Stück...  
★★★★☆ 11,718

Gesponsert

AA-48



Gesponsert

Energizer Batterien AA, Alkaline Power, 48 Stück  
★★★★☆ ~ 1.304

17,49€

✓prime GRATIS 1-Tages-Lieferung.  
Lieferung bis morgen, 16. Juni

AAA-32



Gesponsert

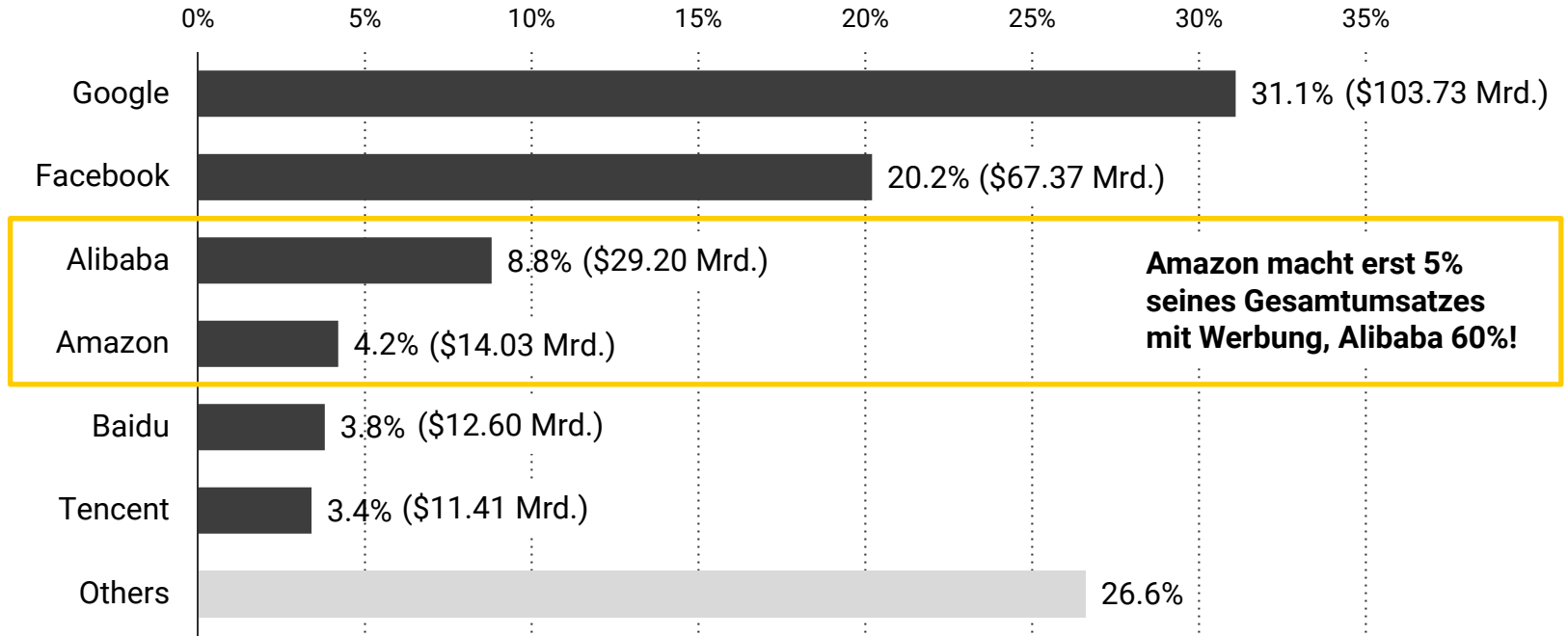
Energizer Batterien AAA, Alkaline Power, 32 Stück  
★★★★☆ ~ 734

11,99€

✓prime GRATIS 1-Tages-Lieferung.  
Lieferung bis morgen, 16. Juni

# Ausblick

## Umsatzanteil GAF und TAB am weltweiten Digitalwerbemarkt



# Amazon

## Die 1. „New Retail“ Initiative aus den USA heißt *amazon go*, powered by „Just Walk Out Technology“



### Download the Amazon Go app ahead of time



#### Chicago

##### [Merchandise Mart](#)

Breakfast, Lunch, Snacks, Beer, Wine, Spirits

##### [W Adams & S Clark](#)

Breakfast, Lunch, Snacks

##### [One Two Pru](#)

Breakfast, Lunch, Snacks, Beer, Wine, Spirits

##### [Illinois Center](#)

Breakfast, Lunch, Snacks, Beer, Wine, Spirits

##### [113 S Franklin](#)

Breakfast, Lunch, Snacks, Beer, Wine, Spirits

##### [Ogilvie Transpo Ctr](#)

Breakfast, Lunch, Snacks

##### [600 W Chicago](#)

Breakfast, Lunch, Snacks

#### New York

##### [One Liberty](#)

Breakfast, Lunch, Snacks

##### [Chrysler Building](#)

Breakfast, Lunch, Snacks

##### [11 W 42nd St](#)

Breakfast, Lunch, Snacks

##### [53rd & Lexington](#)

Breakfast, Lunch, Snacks

##### [300 Park Ave](#)

Breakfast, Lunch, Snacks, Beer

##### [30 Rockefeller Plaza](#)

Temporarily closed

##### [Park Ave 5 & 24th](#)

Breakfast, Lunch, Snacks, Beer

##### [Brookfield Place](#)

Temporarily closed

#### San Francisco

##### [Embarcadero Center](#)

Breakfast, Lunch, Snacks

##### [Post & Kearny](#)

Temporarily closed for renovations

##### [575 Market](#)

Breakfast, Lunch, Snacks

##### [Cal & Battery](#)

Breakfast, Lunch, Snacks

##### [San Francisco Centre](#)

Temporarily closed

#### Seattle

##### [Stewart & Terry](#)

Now Open

Breakfast, Lunch, Snacks

##### [Madison & Minor](#)

Breakfast, Lunch, Snacks

##### [5th & Marion](#)

Breakfast, Lunch, Snacks

##### [300 Boren Ave N](#)

Breakfast, Lunch, Snacks, Beer, Wine

##### [7th & Blanchard](#)

Breakfast, Lunch, Snacks, Beer, Wine

##### [Macy's Building \(Restricted Access\)](#)

Temporarily closed

# Amazon

## Die 2. „New Retail“ Initiative in den USA heißt Alexa



US10096319B1

**United States Patent**  
Jin et al.

(10) Patent No.: **US 10,096,319 B1**  
(45) Date of Patent: **Oct. 9, 2018**

(54) **VOICE-BASED DETERMINATION OF PHYSICAL AND EMOTIONAL CHARACTERISTICS OF USERS**

(71) Applicant: **Amazon Technologies, Inc.**, Seattle, WA (US)  
(72) Inventors: **Huafeng Jin**, Sammamish, WA (US); **Shuo Wang**, Bellevue, WA (US)  
(73) Assignee: **Amazon Technologies, Inc.**, Seattle, WA (US)  
(\* Notice: Subject to any disclaimer, the term of this patent is extended or adjusted under 35 U.S.C. 154(b) by 0 days.

(21) Appl. No.: **15/457,846**

(22) Filed: **Mar. 13, 2017**

(51) **Int. Cl.**  
*G10L 21/00* (2013.01)  
*G06F 17/00* (2006.01)  
*G10L 15/22* (2006.01)  
*G10L 15/30* (2013.01)  
*G10L 25/63* (2013.01)  
*G10L 25/66* (2013.01)  
*G10L 25/84* (2013.01)  
*G10L 15/08* (2006.01)

(52) **U.S. Cl.**  
CPC ..... *G10L 15/22* (2013.01); *G10L 15/08* (2013.01); *G10L 15/30* (2013.01); *G10L 25/63* (2013.01); *G10L 25/66* (2013.01); *G10L 25/84* (2013.01); *G10L 2015/088* (2013.01)

(58) **Field of Classification Search**  
CPC ..... *G10L 21/00*; *G10L 15/00*; *G06F 17/00*  
See application file for complete search history.

(56) **References Cited**

U.S. PATENT DOCUMENTS

6,665,644 B1\* 12/2003 Kanevsky ..... G10L 17/26 704/246  
9,070,357 B1\* 6/2015 Kennedy ..... G10L 15/00  
9,177,597 B2\* 11/2015 Talwar ..... G10L 17/02  
2004/0243443 A1\* 12/2004 Asano ..... G06Q 10/10 705/2  
2013/0339028 A1\* 12/2013 Rosser ..... G10L 15/222 704/275  
2014/0025623 A1\* 1/2014 Lindhiem ..... G16H 50/20 706/52  
2014/0074454 A1\* 3/2014 Brown ..... G06F 19/345 704/9  
2017/0076740 A1\* 3/2017 Feast ..... G10L 25/63

\* cited by examiner

Primary Examiner — Shreyans A Patel  
(74) Attorney, Agent, or Firm — Eversheds Sutherland (US) LLP

(57) **ABSTRACT**

Systems, methods, and computer-readable media are disclosed for voice-based determination of physical and emotional characteristics of users. Example methods may include determining first voice data, wherein the first voice data is generated by a user, determining a first real-time user status of the user using the first voice data, generating a first data tag indicative of the first real-time user status, determining first audio content for presentation at a speaker device using the first data tag and the first voice data, and causing presentation of the first audio content via a speaker of the speaker device.

19 Claims, 5 Drawing Sheets

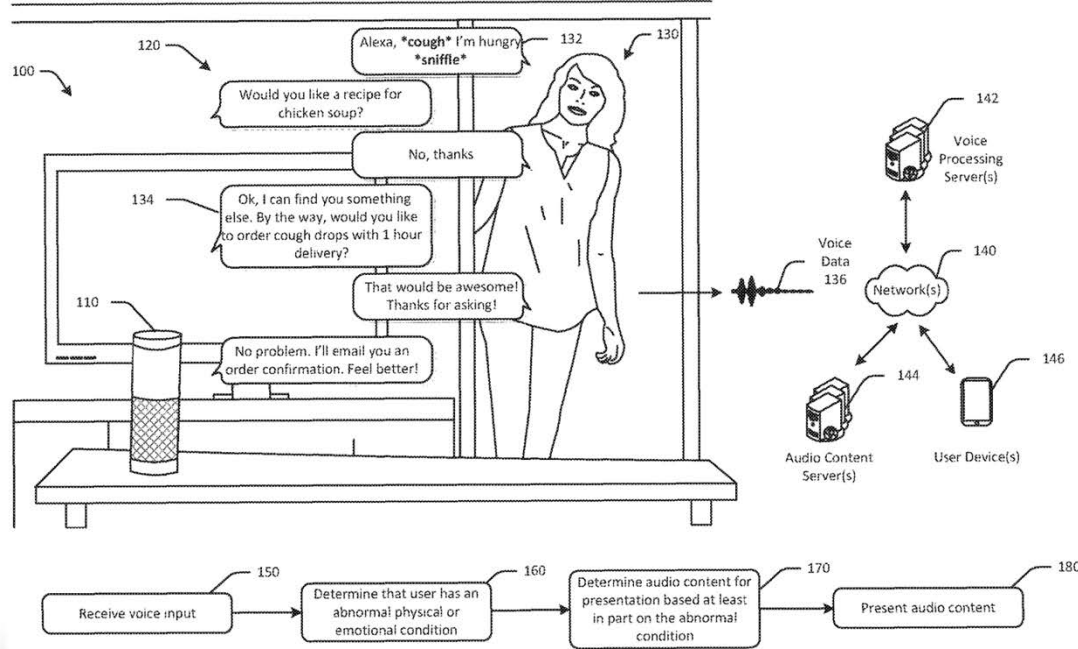


FIG. 1

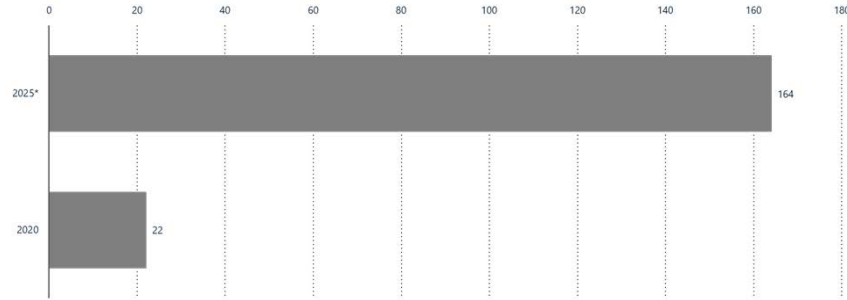


# Amazon

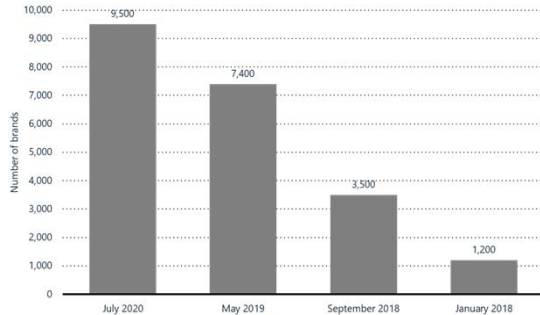
## „New Retail“ - or just a new channel?

### Transactions

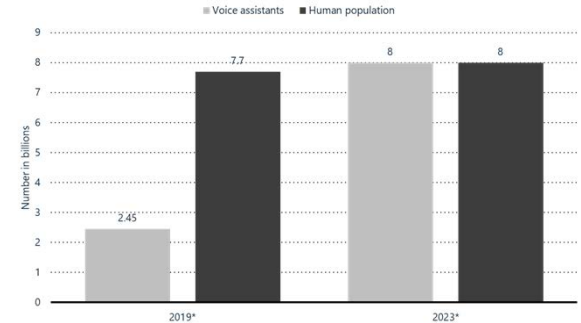
with voice assistants on smart home devices from 2020 to 2025 (in billion U.S.-\$; worldwide)



Total number of **brands compatible** with Amazon Alexa from January 2018 to July 2020



Comparison of **human population** and number of voice assistants worldwide 2019 and 2023



# Alibaba

## Die „New Retail“ Initiative verfolgt die vollständige digitale Integration von Off- und Online (O2O)

„Neu“ daran ist, dass für dieses Ziel alle Partner in der Wertkette ihre Wertschöpfungsbereiche digitalisieren und die entstehenden Daten miteinander teilen.

### O2O-Beispiele aus Alibaba's Freshippo Stores:



# Alibaba

## Die „New Retail“ Initiative verfolgt die vollständige digitale Integration von Offline und Online

Alle Freshippo-Märkte dienen auch als Distributions-Drehscheibe für lokale Online-Käufe im Umkreis von 5 km.

### O2O-Beispiele aus Alibaba's Freshippo Stores:



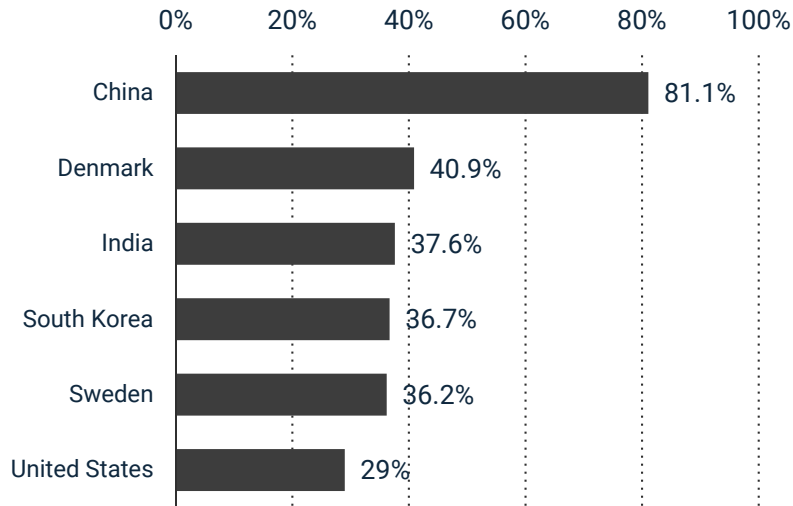
### Vorteile auf Kunden- und Händlerseite:

1. Place to Shop
2. Distribution Center
3. Robot Restaurants

# Alibaba

## Mobile Proximity Payment ist zentral für China's New Retail

### Verbreitung von Mobile Proximity Payment:



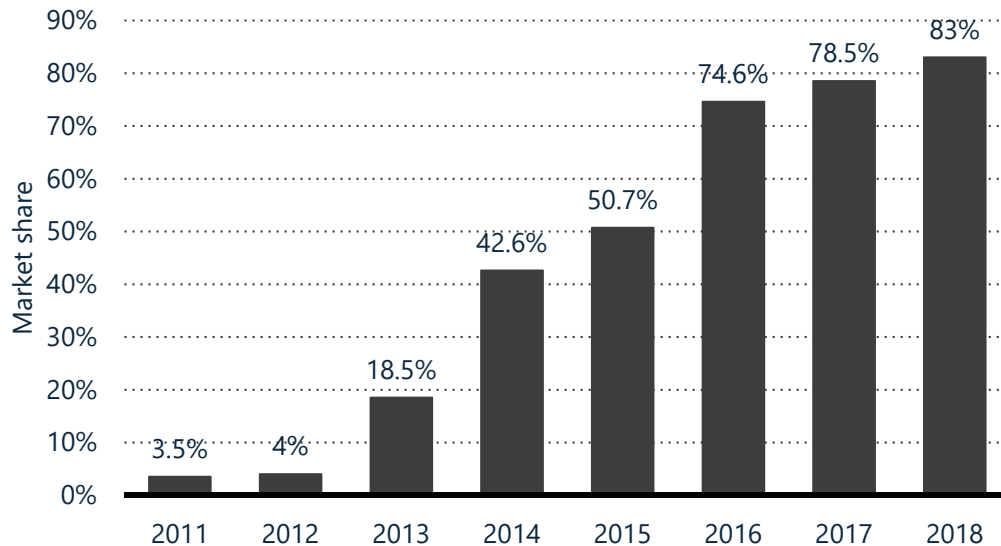
### Vorteile auf Kunden- und Händlerseite:

- Schnellere Durchlaufzeiten an den Kassen
- steigende User-Convenience
- Nutzung von Zusatzangeboten
- präziseres Marketing

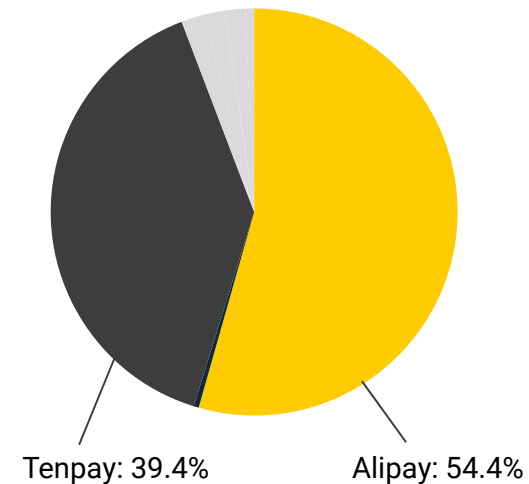
# Alibaba

## Mobile Payment Wachstum 2011-2018 und Marktanteile

### Anteil von Mobile Payment an allen Bezahlvorgängen:



### Marktanteile Mobile Payment 2019:



# Alibaba

Der größte Anteil des weltweiten E-Commerce entfällt schon heute auf China (ca. \$750 Mrd.)

Startbildschirm eines Users der Taobao-App  
zum 11.11.2019:

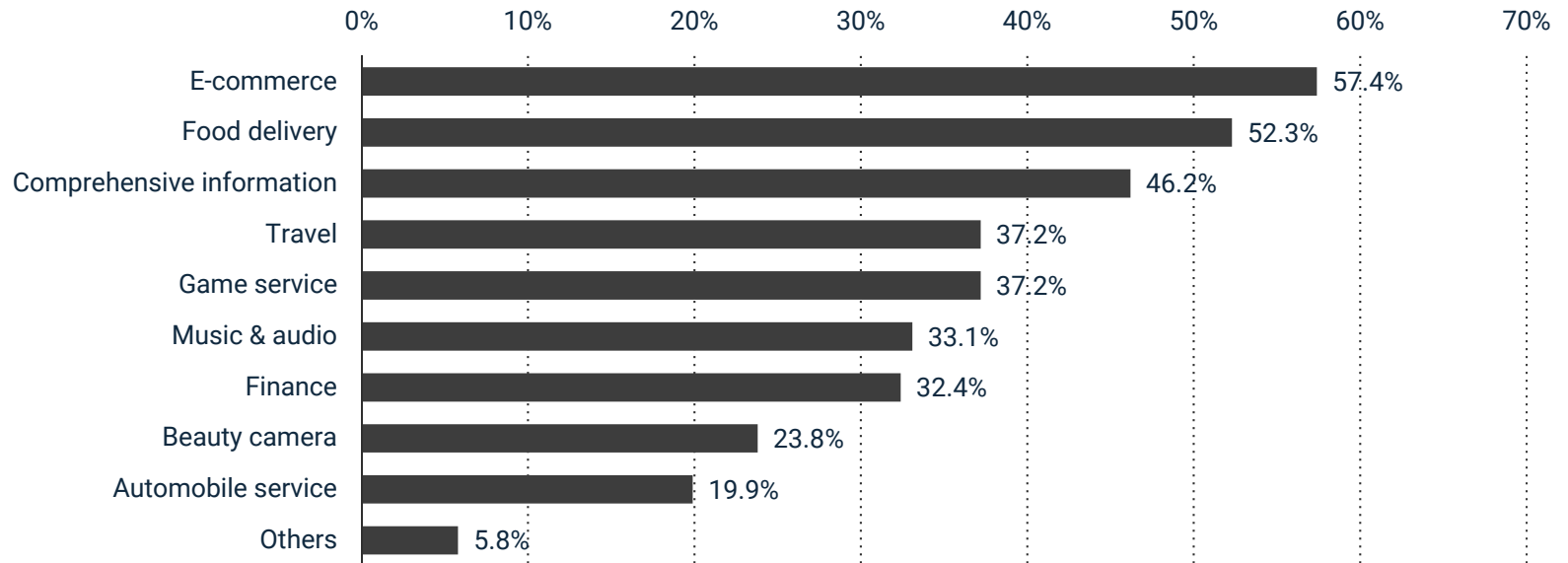


- Der 11.11. in China ist vom Umsatz her doppelt so groß wie Thanksgiving, Black Friday und Cyber Monday in den USA zusammen
- Shopping-Apps spielen zielgerichtet unterschiedliche Startseiten aus
- Nutzer sehen nur die für ihn relevanten Marken
- Peer-Vergleiche bzgl. der Ausgaben regen zum Kauf an

# Alibaba

## Meistverwendete WeChat-Miniprogramme in China ab August 2019, nach Kategorie

Anzahl der Befragten:



# Alibaba

Super-Apps wie WeChat und AliPay decken die gesamte Customer Journey ab („Closed Loop“)

- *Klassische Abfolge: Awareness → Interest → Desire → Action*



Abb. 5.10 Typische Customer Journey in Europa und in China (eigene Darstellung)



# Diskussion

## Chancen und Risiken für die Marktforschung

---

### Chancen

- Erhebung und Analyse von komplementären Daten neuer Dimension (z.B. Voice)
- Messung vollständigerer Customer Journeys
- ...
- ...

### Risiken

- Datenhoheit in Hand der Tech-Oligopole / Teilungsbereitschaft?
- Sinkender Mehrwert ergänzender Ad-Hoc-Marktforschung
- ...
- ...
- ...

## Vielen Dank für die Aufmerksamkeit.

---

Prof. Dr. Michael Fretschner, MBR  
Managing Partner  
[m.fretschner@smart-impact.de](mailto:m.fretschner@smart-impact.de)

smart impact GmbH  
Neumünstersche Str. 20, 20251 Hamburg  
Tel. +49 176 314 601 52



ADD TO CONTACTS