

## **Abstract**

Die voranschreitende Verbreitung von Conversational Interfaces bietet auch Unternehmen immer neue Einsatzmöglichkeiten dieser Technologie. Insbesondere im E-Commerce eröffnen sich durch Conversational Interfaces neue Potenziale, was aber gleichzeitig auch neue Herausforderungen für Unternehmen birgt. Es ist bisher nicht bekannt, von welchen Faktoren die Akzeptanz von Conversational Interfaces in diesem Bereich auf dem Schweizer Markt abhängt.

Ziel dieser Forschungsarbeit war es, zu identifizieren welche Variablen moderierend auf die Akzeptanz der Technologie im E-Commerce wirken und welche Potenziale und auch Herausforderungen sich für Unternehmen beim Einsatz von Conversational Interfaces ergeben. Dazu wurde folgende Fragestellung gestellt:

*Von welchen Variablen hängt die Akzeptanz von Conversational Interfaces auf dem heutigen Markt für Schweizer Unternehmen im Bereich E-Commerce ab und welche Potenziale und Herausforderungen ergeben sich für diese Technologie?*

Um die Forschungsfrage zu beantworten wurden auf Basis einer rigorosen Literaturrecherche zwei Methoden der Datenerhebung angewandt. Anhand einer quantitativen Querschnittsanalyse in Form einer Online-Befragung wurden die Hypothesen des Conceptual Models geprüft. Eine argumentativ-deduktive Analyse sowie eine qualitative Querschnittsanalyse in Form von ausgewählten Experteninterviews führte zu einer ausgewählten Anzahl von Potenzialen, Herausforderungen und einer Momentaufnahme zum Einsatz von Conversational Interfaces im Schweizer E-Commerce.

Die Antworten der quantitativen Umfragen haben gezeigt, dass die Akzeptanz massgeblich vom wahrgenommenen Nutzen der Conversational Interfaces und dem Vertrauen in die Anbieter abhängt, auch die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit wirkt sich signifikant auf die Akzeptanz aus. Entgegen der Erwartung haben Datenschutzbedenken keinen Einfluss auf die Akzeptanz der Technologie im E-Commerce. Die Analyse der bestehenden Literatur und Antworten der befragten Experten haben gezeigt, dass speziell die Qualität der gelieferten Antworten von Conversational Interfaces noch nicht befriedigend ist.

Die Technologie erlaubt es Unternehmen aber, bei der richtigen Anwendung, Kosten einzusparen und zudem die Effizienz sowohl für das Unternehmen selbst als auch für die Anwender und Anwenderinnen, zu erhöhen.