

South by Southwest 2019 ■ Austin, Texas

# SXSW Executive Summary

CINTELLIC  
CONSULTING GROUP



Austin/Texas, 8.-17. März 2019: Die Zukunfts-Konferenz South by Southwest lieferte in über 2.100 Symposien, Workshops und Vorträgen Inspiration und Impulse für alle Unternehmer, die sich mit Kundenfokussierung, Digitalisierung, künstlicher Intelligenz und datenbasiertem Management beschäftigen.

## SXSW Executive Summary

Sie waren dieses Jahr nicht persönlich bei der South by Southwest Konferenz? Hiermit laden wir Sie zu einem persönlichen Update ein, einer SXSW Essenz für Ihr Business. Wenn Sie sich über Trends, Entwicklungen und Prognosen informieren möchten, sind wir Ihr bester Ansprechpartner.

Die Zukunfts-Konferenz South by Southwest hat uns auch in diesem Jahr im besten Sinn irritiert, bereichert, bestätigt und ermutigt. In Austin diskutierten wir den Einfluss technologischer Entwicklungen auf Wirtschaft und Gesellschaft. Hier übersetzen wir unsere Eindrücke für Ihren Unternehmensalltag. Gerne teilen wir unser Wissen und zeigen Ihnen, was für Ihr Geschäft von größter Relevanz ist. Lassen Sie uns gemeinsam Weichen stellen. Ein paar Stichpunkte finden Sie nachfolgend, gerne als Entree für ein persönliches Gespräch.



# SXSW 2019





## Künstliche Intelligenz ist der Boss, der Konsument bestimmt den Unternehmenszweck, Algorithmen treffen unternehmerische Entscheidungen

Bei der Zukunfts-Konferenz South-by-Southwest, kurz SXSW oder umgangssprachlich „South by“ in Austin/Texas (USA), holen sich Unternehmer und Berater alljährlich Impulse für die strategische Unternehmensplanung. Auch in diesem Jahr bot die Konferenz viel Technologie-Anschauungsmaterial und zeigte Haltung. Nachfolgend die wichtigsten bleibenden Eindrücke und Themen, die unsere unternehmerische Praxis 2019 auch in Deutschland beeinflussen werden.





## Trend: Mikromobilität

Oft ist es mit Technologie so: Wer sie nicht selbst ausprobiert hat, kann sie nicht richtig einschätzen. Woran sich alle Teilnehmer der diesjährigen SXSW noch lange erinnern werden: Verschiedene Anbieter hatten in der ganzen Stadt Austin mehr als 17.000 E-Scooter verteilt, zu mieten über Apps für etwa 15 Cent/Minute. Ist man am Ziel, lässt man den Roller einfach stehen. Die Besucher aus der ganzen Welt erlebten das Zukunftsthema Mobilität auf diese Weise mit großem Spaß.

*Warum erwähnen wir das? Weil manchmal festgefahrene Themen von außen, durch eine Innovation, in diesem Fall der E-Scooter, einen Attraktivitätsschub erleben und auf der Agenda nach oben katapultiert werden. Wie der E-Scooter auch in Deutschland das Thema Mobilität und Verkehr in Ballungszentren aktualisieren wird, als Vehikel für die erste und die letzte Meile, beispielsweise zum und vom öffentlichen Nahverkehr, davon wird man noch in 2019 hören.*



Mikromobilität





## Weniger Euphorie – mehr Nachdenklichkeit

Abseits des Spaßfaktors Elektro-Tretroller und anderer Neuerungen, beispielsweise Augmented Sound Sonnenbrillen und App-gesteuerte Fahrradschlösser, war die in den Vorjahren spürbare Begeisterung für Geräte und Anwendungen auf der Basis neuer Technologien (Gadgets) einem größeren Ernst gewichen. Der Ruf nach Regulierung, nach Sondersteuern oder gar nach Zerschlagung marktbeherrschender und damit Konkurrenz verhindernder Technologie-Anbieter (Big Tec) wurde lauter. Ein weiteres übergeordnetes Thema: der weltweite Wettbewerb um die Technologie-Vorherrschaft mittels künstlicher Intelligenz, der – dazu gab es einen allgemeinen Konsens – allein zwischen den USA und China ausgetragen wird.

**Woher wird der allgemein erwartete „technische Boom“ kommen? Die mehrheitlich geäußerte Einschätzung, die wir teilen: China ist im Vorteil, da nicht reguliert, kein Datenschutz und aufgrund der Größe des Marktes. Europa liegt in diesem Wettbewerb weit abgeschlagen zurück. Was heißt das für uns?**

Nachdenklichkeit



# 5

Trends,  
mit denen Sie sich  
als Unternehmer  
jetzt beschäftigen  
sollten

Zusammenfassend wollen wir auf fünf Themenbereiche hinweisen, die über alle Branchen hinweg direkt und kurzfristig Auswirkungen auf Wirtschaft und Gesellschaft haben.







## 1. KI in der Unternehmensführung

Hier gibt es bereits Anwendungsbeispiele, in denen die Einhaltung von Regeln und das Erreichen von Zielvorgaben automatisiert nachverfolgt werden. So wird die Performance von Fahrern des Mobilitätsdienstleisters Uber laufend überprüft, Kritik und Bestätigung in Echtzeit inbegriffen. Die Erkenntnis: Mit dem Aufkommen von KI versprochen sich Unternehmenslenker zunächst die Unterstützung (wenn nicht sogar die Einsparung) von Mitarbeitern. Mittlerweile zeigt sich in der Praxis eine ganz andere Anwendung: KI ist der bessere Chef. Das Feedback („früher“ monatliche Beurteilungsgespräche) erfolgt in Echtzeit und – datenbasiert – völlig objektiv.

*KI sei kein Trend, sondern stecke in allen Trends, sagte die Zukunftsforscherin Amy Webb in Austin. Tatsächlich wurde KI in 80 Prozent aller Vorträge adressiert, wobei es einerseits um technische Möglichkeiten, andererseits um ethische Notwendigkeiten ging.*

# Künstliche Intelligenz



## 2. Fokus auf den Kunden

Die Fokussierung auf den Kunden erreicht schnell ein immer höheres Niveau. Während in den Vorjahren oft die Theorie das Vortragsprogramm beherrschte, gab es in diesem Jahr fundierte Erfolgsbeispiele aus der Unternehmenspraxis, insbesondere von Handelsunternehmen, unter anderem Walmart sowie Beispiele im Kontext der Blockchain-Technologie. Die nicht neue, aber vielfach bestätigte Erkenntnis: Die Digitalisierung und die Kundenfokussierung sind keine vorübergehende Modeerscheinung, sondern die Voraussetzung dafür, dass Geschäftsmodelle auch in Zukunft erfolgreich sein werden.

*Kundenfokussierung ist im ersten Schritt eine Haltungsfrage, im zweiten geht es um Prozesse, Technologie und Datenmanagement. Die Realisierung aller Aspekte der Kundenfokussierung im Unternehmen ist die CINTELLIC Kernkompetenz. Sprechen Sie uns an!*

Consumer Centricity



### 3. Datenbasierte Entscheidungen

Die Entscheidungsfindung auf Basis von Daten und Algorithmen hat den Unternehmensalltag erreicht. Das Management, das auf Bauchgefühl, gepaart mit Erfahrung, gründet, erhält Unterstützung. Die Folge: Viele unternehmerische Entscheidungen werden automatisch gefällt.

*Das kennt man bereits aus dem Bereich Marketing Automation. Die Prozesse sind die gleichen, die Methode erobert Unternehmen von innen heraus, abhängig davon, wie weit die digitale Transformation im Unternehmen fortgeschritten ist.*



Data Driven Decisions





#### 4. Virtuelle und erweiterte Realität

Die virtuelle bzw. erweiterte Realität, oft in Zusammenhang mit Brillen, aber auch integriert in Software-Anwendungen, macht Boden gut. Seit Jahren im Gespräch, werden die Anwendungen immer besser und überzeugender.

*Wir prognostizieren, dass in fünf Jahren jedes größere Kino die Technologie implementiert, für ein völlig neues Realitätsempfinden. Aber nicht nur in der Unterhaltung wird Virtual/Augmented Reality Einzug halten. Auch für Vertrieb und Marketing sehen wir hier große Potenziale.*



Virtual/Augmented Reality





## 5. Einfach machen!

Unsere These: Regulierung verhindert Innovation. Je mehr Regulierung, desto schwerer haben es Innovationen. In Deutschland gibt es dafür viele Beispiele. Auch die Diskussion um die Welt-Vorherrschaft um KI zeigte dies: In nicht regulierten Märkten, und hier kommt insbesondere dem (nicht vorhandenen) Datenschutz eine große Rolle zu, wird mehr gewagt, folglich gelingt auch mehr.

*Die Kunst wird es sein – und da sehen wir uns als Berater und Unternehmer als Realisierer in der Pflicht – ein Umfeld zu schaffen mit so wenig Regulierung wie nötig und so viel Abenteuerspielplatz wie möglich.*



# Innovation vs. Regulierung





## Fazit

**1** *Alle neuen Technologien tragen Positives und Negatives in sich. Es liegt an uns, mit welcher Haltung wir den Dingen begegnen, die auf uns zukommen. Wir sehen die Chancen und zeigen sie Ihnen gern!*

**2** *Künstliche Intelligenz ist keine ferne Zukunft, sondern schon in vielen Anwendungen Realität, zum Beispiel bei Chatbots, automatischen Vorschlägen von YouTube oder Amazon. Es liegt an uns, zu definieren, was KI leisten soll und was nicht. Soll ein Roboter zum Beispiel wirklich menschliche Züge haben und Gefühle vorgaukeln, weil dies möglich ist, oder wollen wir Mensch und Maschine klar abgegrenzt sehen?*

**3** *KI ist nicht disruptiv. KI ist eher der nächste Schritt im Sinn einer Evolution. Sie soll uns nicht bedrohen, sondern bereichern. Sich nicht mit KI zu beschäftigen, das halten wir hingegen tatsächlich für disruptiv.*



# CINTELLIC Consulting Group – Management



**Stephan Klöckner**  
Senior Manager



**Ania Nowak**  
Senior Account Managerin



**Margret Brüning**  
Business Unit Managerin



**Cora Pypec**  
Business Unit Managerin



**Felix Tellhelm**  
Business Unit Manager



**Thomas Zerbach**  
Business Unit Manager



**Dr. Jörg Reinnarth**

ist Geschäftsführer der CINTELLIC Consulting Group und einer der führenden Experten in den Bereichen Digitalisierung, Cross Channel Kundenmanagement und Marketing Automation. Seit mehr als 15 Jahren berät er DAX- und mittelständische Unternehmen beim Aufbau eines ganzheitlichen Massen-Kundenangangs – von der Digitalen Strategie, über Big Data bis hin zur Cross Channel CRM Umsetzung.

2018 brachte er das Fachbuch „Chefsache Digitalisierung 4.0“ (Verlag Springer-Gabler) heraus.



Cintelllic Consulting Group

**Cintelllic GmbH**  
Remigiusstraße 16  
53111 Bonn

t +49 228 92 18 20  
info@cintelllic.com  
www.cintelllic.com

**CINTELLIC**  
CONSULTING GROUP