ARBEITSBLATT 8.1

Touchpoint und Kontextkarte

Zugang und Arbeitsmoment bestimmen.

Je Begegnungspunkt ausfüllen. Einen Hauptzugang und einen menschlichen oder manuellen Ausweichweg wählen.

Person Moment Aufgabe

Zielgruppe, Ort, Gerät, Auslöser, Anliegen, davor und danach.

Zugang und Kontext

Website, App, eingebettetes System, QR oder Telefon; belegter Umgebungskontext; angefragte zusätzliche Daten und nötige Rechte.

Entscheidung und Ausweichweg

Hauptzugang mit Begründung; Zugangsverwaltung, erreichbare Alternative und Verantwortliche.

PRÜFKRITERIUM

Kontext und Berechtigung sind getrennt; es gibt einen Ausweichweg.

ARBEITSBLATT 8.2

Gesprächsbogen und Wiederaufnahme

Vor im und nach dem Gespräch Orientierung bieten.

Wörtliche sichtbare und gesprochene Texte getrennt erfassen. Keine als verfügbar unbestätigte Funktion versprechen.

Einstieg und Begrüßung

Text vor Start, KI-Rolle, Auftrag, Mikrofonhinweis und nötige Informationen.

Unterbrechung und Korrektur

Was ist erfasst, was ist offen, wie fortsetzen oder ändern; Text/Scan/manuelle Alternative als vorhanden oder Anforderung.

Abschluss und nächster Schritt

Wahrer Ergebnisstatus, offene Aufgabe, genau ein primärer nächster Schritt und menschlicher Kontakt.

PRÜFKRITERIUM

Die Person kann erfasste Angaben von offenen und erledigten Schritten unterscheiden.

ARBEITSBLATT 8.3

Seitenprofil und Prototypauftrag

Einen konkreten Entwurf bauen.

Mit freigegebenen Mitteln umsetzen. Feldgrenzen in der aktuellen Werkbank bestätigen. Status Simulation und nicht angebundene Funktionen sichtbar kennzeichnen.

Inhalt und Gestaltung

Name, Kontext, kurzer Auftrag, Bildrechte, Farbe, sichtbarer Starttext und Kontaktziel.

Zustände und Bedienung

Start, Mikrofonentscheidung, Erfassung, Bestätigung, Übermittlung/Annahme, Pause, Fehler vor/nach Übermittlung, Limit und Kontakt; je Zustand sichtbarer Stand und nächste zulässige Aktion.

Gespeicherter Stand

Datei/Entwurfsname, Version, Erstellende, Referenz, Datum und noch nicht realisierte Zustände.

PRÜFKRITERIUM

Alle vereinbarten Zustände sind anklickbar oder ausdrücklich als offene Anforderung markiert.

ARBEITSBLATT 8.4

Hinweise Texte und Freigaben

Information und Veröffentlichung verantworten.

Je Text, Link oder Freigabe eine Karte. Die Moderation ersetzt keine Rechtsprüfung.

Text oder Link

KI-Hinweis, Datenschutzinformation, Kontakt und weitere erforderliche Angabe; genauer Ort im kleinen und großen Layout.

Prüfung und Version

Entwurf, fachlich geprüft oder offen; zuständige Person, Zieladresse, Beleg und Datum.

Getrennte Freigabe

Interner Start, feste Designversion oder Gastzugang; erlaubter Kreis, Bedingungen und entscheidende Person.

PRÜFKRITERIUM

Akzeptiertes Design und erlaubter öffentlicher Zugang werden nicht gleichgesetzt.

ARBEITSBLATT 8.5

Limits und Messpunkte

Verantwortete Grenzen und messbare Ergebnisse festlegen.

Eine Karte je Limit oder Messgröße. Vorhanden, manuell geprüft und neue Anforderung unterscheiden.

Limit und Durchsetzung

Dauer, Häufigkeit, Gesamtnutzung, Pause; gewählter Wert, konkrete Durchsetzung, Verantwortliche und Besuchermeldung.

Ereignis und Quelle

Gesprächsstart, verstandenes Ergebnis oder erledigte Aufgabe; Zähler, Nenner, Messquelle und Datenschutzprüfung.

Prüfung und Reaktion

Test des Limits; Messstatus; wer prüft wann und was löst eine Anpassung oder Pause aus?

PRÜFKRITERIUM

Keine Zahl ohne Bedeutung, Quelle und Verantwortliche; kein Limit ohne bestätigte Wirkung.

ARBEITSBLATT 8.6

Startcheckliste und Aufgaben

Prototyp und echten Start getrennt entscheiden.

Für jeden Punkt erledigt, offen oder nicht zutreffend mit Begründung markieren.

Version und Startvoraussetzungen

Gespeichertes Design; freigegebene Texte/Links; erlaubter Zugang; echte Geräte; Kontext- und Rechteprüfung.

Betrieb und Nachweise

Limits, Status, Ausweichweg, Support, Testmatrix, Messquelle und Stoppverantwortung.

Entscheidung und nächster Termin

Prototyp angenommen oder offen; Live-Start separat; Aufgabe, Verantwortliche, Termin und erster Messreview.

PRÜFKRITERIUM

Keine unerfüllte Startvoraussetzung verschwindet hinter einem allgemeinen Freigabehaken.

ARBEITSBLATT 8.7

Mobil Desktop und Fehlerszenarien

Den tatsächlichen Bedienweg prüfen.

Je Gerät ein Protokoll für 8.T01/02/04/06/07/08 führen. Für den kombinierten Durchgang vor dem Start „Abbruch nach Übermittlung“ wählen. Mikrofon selbst verweigern und im Textweg pausieren. Nach dem Fortsetzen genau einmal übermitteln. Zähler, Referenz und ausstehendes Ergebnis vor und nach der Statusprüfung notieren. 8.T03/05/09 als geprüft oder offen markieren.

Gerät und Teststand

Mobil oder Desktop, Gerät/Browser, Datum, Prototypversion und Zielperson als Rolle. Keine unnötigen Personendaten erfassen.

Sechs Pflichtfälle mit Soll und Ist

Je Fall-ID kurze Beobachtung, Soll erfüllt/offen/Fehler und Beleg. Stand bei Pause und Fehler, Übermittlungszahl, Alternative und nächster Schritt prüfen.

Befund und Nachtest

Bestanden, offen, nicht implementiert oder Fehler; Priorität, Verantwortliche, Version und Nachtest.

PRÜFKRITERIUM

Je Gerät sind alle sechs Pflichtfälle mit Soll/Ist belegt. Modellprüfung und technische Nachweise sind getrennt; ungeprüfte Fälle gelten nicht als bestanden.