Workshop 8

Touchpoint und Voice Experience

Ein Hauptzugang und ein prüfbarer Prototyp

Mobil, Desktop und echter nächster Schritt

Ziel

Ergebnisse des halben Tages

Touchpoint-Karte und Seitenprofil

Gespeicherter anklickbarer Entwurf

Tests, Limits, Messplan und getrennte Freigaben

Arbeitsweise

Simulation und echter Betrieb

Simulation sichtbar kennzeichnen

Keine echten Gespräche oder Aktionen auslösen

Testen veröffentlicht nichts

Arbeitsblatt 8.1

Touchpoint und Arbeitsmoment

Wer braucht hier welche Unterstützung?

Ort, Gerät, Auslöser und Anliegen

Hauptzugang und erreichbarer Ausweichweg

Kontextübung

Dieselbe Frage in drei Umgebungen

Website: Orientierung oder konkreter Einsatz?

App: Welcher Schritt Ihres Vorgangs?

Eingebettetes System: Geht es um den aktuellen Schritt?

Arbeitsblatt 8.2

Einstieg und Ergebnis

KI-Rolle und Auftrag verständlich nennen

Mögliche Hilfe und Grenzen zeigen

Wahren Ergebnisstatus und nächsten Schritt nennen

Arbeitsblatt 8.2

Unterbrechung und Wiederaufnahme

Bereits Erfasstes erkennbar halten

Offenen Punkt benennen und korrigieren lassen

Fortsetzen ohne doppelte Aktion

Arbeitsblatt 8.3

Seitenprofil

Name, Kontext, Auftrag und Gestaltung

Text, Kontakt und nächster Schritt

Version und Bildrechte

Arbeitsblatt 8.3

Zustände im Prototyp

Start, Mikrofonentscheidung und Textalternative

Erfassung, Korrektur, Bestätigung und Annahme

Pause, Fehler vor/nach Übermittlung, Limit und Kontakt

Arbeitsblatt 8.4

Informationen auf jedem Gerät

KI-Hinweis und vollständige Datenschutzinformation

Kontakt und weitere erforderliche Angaben

Tatsächliche Erreichbarkeit auf kleinem Bildschirm

Arbeitsblatt 8.4

Drei getrennte Freigaben

Interner Start

Feste Designversion

Gastzugang

Arbeitsblatt 8.5

Limits mit bestätigter Wirkung

Dauer und Nutzung im konkreten System

Pausenschalter und zuständige Person

Verständliche Meldung und Ausweichweg

Arbeitsblatt 8.5

Messung mit Bedeutung

Start ist nicht automatisch Aufgabenerfolg

Zähler, Nenner, Quelle und Verantwortliche

Vorhanden, manuell oder neue Anforderung

Arbeitsblatt 8.7 · 40 Minuten

Mobil und Desktop prüfen

5 Minuten Aufgabe, 15 Mobil, 15 Desktop, 5 Auswertung

Sechs gleiche Pflichtfälle mit Sollreaktionen prüfen

Je Gerät ein Protokoll, offene Fälle sichtbar halten

Arbeitsblatt 8.7

Fehler und alternative Zugänge

Kombinierter Fall: vor dem Start „Abbruch nach Übermittlung“ wählen. Mikrofon verweigern, mit Text fortfahren, pausieren.

Nach dem Fortsetzen einmal übermitteln. Stand und Zähler vergleichen, bevor und nachdem der bestehende Status geprüft wurde.

Separater Limit-Test: den Fall in einem neuen Tab öffnen und den menschlichen Ausweichweg zeigen.

Arbeitsblatt 8.6

Startplan und nächste Schritte

Prototypversion und Befunde sichern

Offene Bedingungen mit Verantwortlichen und Termin

Echten Gerätetest und ersten Messreview vereinbaren