WORKSHOP 08 / LEITFADEN

Touchpoint und Voice Experience

Vom Arbeitsmoment zu einem prüfbaren Prototyp

Einen Hauptzugang auswählen, Texte und Zustände gestalten und einen gespeicherten Prototyp auf Mobil und Desktop prüfen. Der Startplan benennt Grenzen, Messpunkte und getrennte Freigaben.

Dauer

½ Tag · 240 Minuten einschließlich 20 Minuten Pause

Teilnehmende

3-6 Personen aus Marketing oder Marke, Produkt, Vertrieb oder Service und Web-Team; Zielnutzer sowie Datenschutz/Recht für betroffene Entscheidungen beteiligen.

Ergebnisse

• Touchpoint-Karte mit Zielgruppe, Arbeitsmoment, Hauptzugang und Ausweichweg.

• Seitenprofil und vollständiges visuelles Zustandsmodell einschließlich Mikrofonverweigerung, Textalternative, Korrektur, Pause, Fehler vor/nach Übermittlung, Limit und menschlichem Kontakt.

• Gespeicherter anklickbarer Prototyp mit dokumentierter Mobil- und Desktop-Prüfung; Simulation und nicht angebundene Funktionen sind erkennbar.

• Textentwürfe, Limits und Messplan mit getrenntem Status: im Modell illustriert, technisch nachgewiesen oder offene Anforderung. Dazu eine Startcheckliste mit Verantwortlichen.

Format und Lernnachweis

Der Workshop gestaltet Zugang, sichtbaren Stand und Gesprächserlebnis. Quellen, Systemzugriff und fachliche Aktionen werden in Formaten 4 und 5 geklärt. Umgebungserkennung allein gewährt keinen Zugriff auf App-Inhalte oder persönliche Daten. Veröffentlichung braucht einen eigenen Auftrag und Freigaben.

Voraussetzungen

• Ein konkreter Use Case, Nutzerkreis und freigegebener oder zu klärender Funktionsumfang.

• Ein vereinbarter Zugang zu einer bestätigten Prototypumgebung oder ein ausdrücklich als Simulation gekennzeichneter anklickbarer Entwurf.

• Markenmaterial mit geklärten Nutzungsrechten, zuständige Freigabepersonen und ein erreichbarer menschlicher Ausweichweg.

Am Ende überprüfbar

• Eine Person aus der Zielgruppe findet ohne Erklärung den Einstieg und kann erkennen, was bereits erfasst wurde und was offen bleibt.

• Die sechs Pflichtpfade werden jeweils auf Mobil und Desktop anhand der Sollreaktionen 8.T01/02/04/06/07/08 protokolliert. Nicht geprüfte Zusatzfälle und nicht implementierte Projektfunktionen bleiben ausdrücklich offen.

• Umgebungskontext, inhaltlicher Zugriff und persönliche Identität sind getrennt beschrieben und nachgewiesen.

• Interner Start, feste Designversion und Gastzugang erhalten getrennte Entscheidungen. Ein bestandener Prototyptest veröffentlicht nichts.

• Jede Messgröße nennt Ereignis, Nenner, Quelle und Verantwortliche. Die simulierte Übermittlungszahl dient nur dem Doppelaufruf-Test. Gesprächsende, Übermittlung, Annahme und tatsächliche Erledigung bleiben getrennt.

• Bei Pause oder Verbindungsfehler bleiben die erfassten Angaben, der Bearbeitungsstand, der offene Punkt und die Zahl bereits erfolgter Übermittlungen sichtbar. Fortsetzen oder Statusprüfen erzeugt keine zweite Anfrage.

Drei Materialarten

Dieser Leitfaden enthält Ablauf, Moderationshinweise, Übungsauswertung, Quellen und Foliennotizen. Die Folien sind die Präsentation für die Gruppe. Die Arbeitsblätter werden separat gedruckt oder im ausfüllbaren HTML-Workbook bearbeitet.

Vorbereitung

Vor dem Termin

• Vorab 30-45 Minuten Anlass, Ort, Gerät, Zielgruppe, Hauptaufgabe, vorhandene Website/App und gewünschtes Ergebnis klären. Reale Fragen und Abbrüche sammeln.

• Vor dem Termin Seite oder Anwendung und verfügbare Zustände bestätigen. Produktgrenzen, Zugangsverfahren, Laufzeiten und Limits im konkreten Einsatz prüfen; historische Standardwerte nicht übernehmen.

• Textentwürfe, Datenschutz- und Kontaktadressen sowie beide Zielgeräte bereitstellen. Die mitgelieferte Simulation vorher auf beiden Geräten öffnen. Ist lokale HTML-Ausführung gesperrt, einen freigegebenen Testzugang bereitstellen; keine Sicherheitseinstellungen abschwächen. Alle Simulationen sind sichtbar gekennzeichnet und fragen weder Mikrofon noch Kamera an.

• Eine Person moderiert, eine beobachtet und protokolliert. Ein normaler fiktiver Fall verbindet die Übungen: Auftrag A-17, Dichtungssatz D-24, ein Stück für Montageplatz 17. Für die Korrektur wird A-18 verwendet. Referenz und Gesprächsende dürfen nie eine bestätigte Lieferung vortäuschen.

• Vor jedem Einsatz Quellenstand und aktuelle Verfügbarkeit prüfen. Die jüngsten öffentlich verfügbaren Overmind-Beiträge bis 17. November 2026 sind eingearbeitet; illustrative Szenarien sind keine Funktionszusage.

Material und Zugang

• Arbeitsblätter 8.1-8.7, Folien, Gestaltungsrichtlinien und verwendbare Bilder.

• Bestätigte Frontend-Werkbank oder freigegebene Alternative, Mobil- und Desktop-Gerät sowie Material/08_Prototyp_DE.html. Die lokale Simulation benötigt JavaScript, aber kein Mikrofon und kein Netz.

• Die neun ausgeschriebenen Referenzfälle 8.T01 bis 8.T09 mit Sollreaktion und Prüfnachweis im Leitfaden; freigegebene Beispiele aus Culture, Code und Compliance soweit vorhanden.

Zeitplan und Material

Zeit	Block	Blatt	Folien
00:00-00:10	Ziel und sichere Simulation (10 min)	8.1	1-3
00:10-00:40	Touchpoints und Umgebungskontext (30 min)	8.1	4-5
00:40-01:10	Einstieg Ergebnis und Wiederaufnahme (30 min)	8.2	6-7
01:10-01:20	Pause (10 min)		
01:20-02:10	Seitenprofil und Prototyp bauen (50 min)	8.3	8-9
02:10-02:35	Hinweise und getrennte Freigaben (25 min)	8.4	10-11
02:35-02:45	Pause (10 min)		
02:45-03:10	Limits und Messplan (25 min)	8.5	12-13
03:10-03:50	Mobil und Desktop an festen Fällen prüfen (40 min)	8.7	14-15
03:50-04:00	Startcheckliste und Abschluss (10 min)	8.6	16

Zeitangaben zählen ab Beginn des jeweiligen Termins und enthalten die eingeplanten Pausen. Eine Test- oder Praxisphase zwischen zwei Terminen zählt zusätzlich.

Drehbuch für die Moderation

01 Ziel und sichere Simulation / 10 min

Ziel

Prototyp und Produktivbetrieb unterscheiden.

Durchführung

Ziel und Freigabegrenzen erklären. Eine ausdrücklich gekennzeichnete Simulation auf Mobil und Desktop zeigen. Bestätigen, dass kein echtes Gespräch und keine Veröffentlichung ausgelöst werden.

Moderationssatz

Welche eine Aufgabe soll eine Person über diesen Zugang erledigen können?

Auswertung

Welche Funktionen sehen wir nur als Entwurf?

Ergebnis

Bestätigte Hauptaufgabe und Prototypstatus.

Material: Blatt 8.1; Folien 1-3

02 Touchpoints und Umgebungskontext / 30 min

Ziel

Einen Hauptzugang mit Kontextgrenze wählen.

Durchführung

8 Minuten mögliche Zugänge sammeln. 12 Minuten Zielgruppe, Arbeitsmoment, Gerät und Aufgabe beschreiben. 10 Minuten Hauptzugang und Ausweichweg wählen; belegten Umgebungskontext von zusätzlichem Datenzugriff trennen. Website, App und eingebettetes System am gleichen Anliegen vergleichen.

Moderationssatz

Dieselbe Frage „Wie geht es weiter?“ entsteht auf Website und in einer Arbeits-App. Welche Rückfrage passt jeweils?

Auswertung

Welcher Kontext ist belegt, und welcher Zugriff müsste erst angebunden und erlaubt werden?

Ergebnis

Touchpoint-Karte und Kontextgrenzen.

Material: Blatt 8.1; Folien 4-5

03 Einstieg Ergebnis und Wiederaufnahme / 30 min

Ziel

Einen verständlichen Gesprächsbogen entwerfen.

Durchführung

8 Minuten sichtbaren Einstieg und gesprochene KI-Begrüßung schreiben. 8 Minuten Ergebnis, offenen Punkt und nächsten Schritt festlegen. 14 Minuten Korrektur, Unterbrechung und Wiederaufnahme durchspielen: dieselben Angaben und derselbe Bearbeitungsstand bleiben sichtbar; Fortsetzen sendet nichts erneut. Text-, Scan- und menschlichen Zugang als bestätigt oder geplant kennzeichnen.

Moderationssatz

Was soll nach einer Unterbrechung sichtbar oder hörbar feststehen, damit niemand doppelt handelt?

Auswertung

Unterscheidet der Abschluss erfasst, vorbereitet und tatsächlich erledigt?

Ergebnis

Sätze und Zustandsübergänge.

Material: Blatt 8.2; Folien 6-7

04 Pause / 10 min

Ziel

Erholung.

Durchführung

Arbeit unterbrechen.

Moderationssatz

In zehn Minuten bauen wir den Entwurf.

Auswertung

Der Funktionsumfang bleibt begrenzt.

Ergebnis

Pause eingehalten.

Material: Blatt ; Folien

05 Seitenprofil und Prototyp bauen / 50 min

Ziel

Einen gespeicherten anklickbaren Entwurf herstellen.

Durchführung

15 Minuten Seitenprofil und konkrete Aufgabe festlegen. 25 Minuten den mitgelieferten Lernprototyp in der bestätigten Werkbank oder einer freigegebenen Alternative übertragen oder anpassen: Start, Mikrofonentscheidung, Erfassung, Korrektur, Bestätigung, Übermittlung, Annahme, Unterbrechung, Fehler, Limit und menschlicher Kontakt. 10 Minuten Entwurf und Zustandsnachweise mit Version sichern. Der Prototyp ist ein gemeinsames Fallbeispiel, kein Beleg für vorhandene Produktfunktionen.

Moderationssatz

Erkennt eine unbeteiligte Person, was die Seite gerade tut und was als Nächstes möglich ist?

Auswertung

Welche Zustände sind angeklickt und welche bislang nur beschrieben?

Ergebnis

Gespeicherter Prototyp mit Version und Zustandsliste.

Material: Blatt 8.3; Folien 8-9

06 Hinweise und getrennte Freigaben / 25 min

Ziel

Texte und Freigaben verantworten.

Durchführung

8 Minuten KI-Hinweis, Datenschutzinformation, Kontakt und erforderliche Angaben auf beiden Layouts prüfen. 7 Minuten offene Fachfragen zuordnen. 10 Minuten internen Start, feste Designversion und Gastzugang getrennt dokumentieren. Die Moderation bereitet Entscheidungen vor; sie gibt keine rechtliche Bewertung ab.

Moderationssatz

Welche Information ist auf dem fertigen kleinen Bildschirm tatsächlich erreichbar?

Auswertung

Wer gibt genau welchen Stand für welchen Nutzerkreis frei?

Ergebnis

Text- und Freigaberegister.

Material: Blatt 8.4; Folien 10-11

07 Pause / 10 min

Ziel

Erholung.

Durchführung

Arbeit unterbrechen.

Moderationssatz

Danach folgen Limits und Startprüfung.

Auswertung

Prototypversion sichern.

Ergebnis

Pause eingehalten.

Material: Blatt ; Folien

08 Limits und Messplan / 25 min

Ziel

Kostenkontrolle und messbaren Nutzen konkretisieren.

Durchführung

10 Minuten Lastannahmen, Dauer, Häufigkeit, Pausenschalter und harte Grenzen im bestätigten System erfassen. 15 Minuten Ereignis, Quelle, Nenner, Datenschutzprüfung und Verantwortliche je Messgröße bestimmen. Nicht vorhandene Messung als Anforderung markieren.

Moderationssatz

Was sieht eine Person beim erreichten Limit, und welcher Weg bleibt offen?

Auswertung

Misst die Zahl einen Start, ein verstandenes Ergebnis oder eine erledigte Aufgabe?

Ergebnis

Bestätigte Limits und ehrlicher Messplan.

Material: Blatt 8.5; Folien 12-13

09 Mobil und Desktop an festen Fällen prüfen / 40 min

Ziel

Bedienweg, sichtbaren Stand und sichere Alternativen auf beiden Geräten beobachten.

Durchführung

5 Minuten eine Zielperson einweisen und nur die Aufgaben vorgeben. 15 Minuten am Mobilgerät, danach 15 Minuten am Desktop dieselben sechs Pflichtfälle prüfen: 8.T01 Normalfall, 8.T02 Mikrofon verweigert mit Textalternative, 8.T04 Pause und Wiederaufnahme, 8.T06 Abbruch nach Übermittlung, 8.T07 Limit, 8.T08 menschlicher Kontakt. Auf Blatt 8.7 je Fall eine kurze Soll/Ist-Zeile notieren. 5 Minuten Fehler priorisieren. Korrektur 8.T03 und Abbruch vor Übermittlung 8.T05 sind vorbereitete Zusatzfälle; bei Bedarf nachtesten und bis dahin offen markieren. Die 40 Minuten enthalten beide Geräte, keine technische Abnahme.

Moderationssatz

Wo würden Sie jetzt fortsetzen, und woran erkennen Sie, was bereits erfasst ist?

Auswertung

Welche Sollreaktion wurde sichtbar erfüllt, welche bleibt offen und ist sie am zweiten Gerät ebenso verständlich?

Ergebnis

Zwei Geräteprotokolle mit sechs Pflichtfällen, Belegen, Abweichungen und offenen Zusatzfällen.

Material: Blatt 8.7; Folien 14-15

10 Startcheckliste und Abschluss / 10 min

Ziel

Prototypabnahme und echten Start trennen.

Durchführung

Offene Punkte priorisieren. Je Startvoraussetzung Verantwortliche und Datum setzen. Gespeicherte Version, Testbefunde und getrennte Freigaben vorlesen. Ersten Blick auf Messpunkte terminieren.

Moderationssatz

Was fehlt noch vor dem Test mit echten Gesprächen?

Auswertung

Ist jede nicht erfüllte Bedingung sichtbar?

Ergebnis

Startplan mit konkreten Sperren und Aufgaben.

Material: Blatt 8.6; Folien 16

Abschluss und Nachbereitung

Nächste Schritte

• Am selben Tag Entwurf, beide Geräteprotokolle, Zustandsbilder und offene Zusatzfälle sichern. Innerhalb von fünf Werktagen Seitenprofil, Prototypreferenz, Fallbefunde, Texte und getrennte Freigabestände bereitstellen.

• Vor einem echten Start freigegebene Texte und feste Designversion übernehmen, Zugang und Limits einrichten sowie auf realen Geräten und am Einsatzort nachtesten.

• An Format 7: offene Hinweise, Verarbeitung und Identität. An Format 5: Kontextschnittstellen, Aktionen und Status. An Format 6: Gesprächslogik. An Format 12: Messpunkte und erster Reviewtermin.

Stolpersteine

• Der Lernprototyp zeigt sichtbare Reaktionen und sichere nächste Schritte. Er prüft keine echte Mikrofonberechtigung, Netzverbindung, Servergrenze, Identität oder Anbindung. Diese technischen Nachweise brauchen eigene Tests vor einem echten Start.

• Ein dauerhafter gedruckter QR-Code darf nicht unbemerkt auf einen zeitlich begrenzten Zugang angewiesen sein. Den Erneuerungsweg vereinbaren.

• Website, App und eingebettetes System liefern unterschiedliche Ausgangspunkte; das tatsächliche Anliegen wird weiter im Gespräch geklärt.

• Text, Scan und manuelle Hilfe werden als passende Alternativen konzipiert; nur bestätigte verfügbare Zugänge als vorhanden ausweisen.

Begriffe

Touchpoint

Der konkrete Begegnungspunkt mit Ort, Gerät, Arbeitsmoment und Zugang.

Sichtbarer Stand

Menschen können unterscheiden, ob zugehört, verarbeitet, geantwortet, unterbrochen oder abgeschlossen wird; fachlicher Bearbeitungsstatus bleibt gesondert korrekt.

Umgebungskontext

Information über Website, App oder eingebettetes System; keine automatische Erlaubnis zum Datenzugriff.

Auswertung der Arbeitsblätter

8.1 Touchpoint und Kontextkarte

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

Beispiel zur Orientierung

Fiktives Beispiel: Ein QR-Code an einem Produkt führt zu freigegebenen Produktfragen. Er verrät weder Identität noch Kaufhistorie.

Prüfkriterium

Kontext und Berechtigung sind getrennt; es gibt einen Ausweichweg.

8.2 Gesprächsbogen und Wiederaufnahme

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

Beispiel zur Orientierung

Fiktive Wiederaufnahme: „Erfasst sind Auftrag A-17, Dichtungssatz D-24, ein Stück, Montageplatz 17. Der Entwurf ist vorbereitet, noch nicht übermittelt.“ Diese Angaben und der offene nächste Schritt bleiben während der Pause sichtbar.

Prüfkriterium

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

8.3 Seitenprofil und Prototypauftrag

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

Beispiel zur Orientierung

Fiktives Beispiel Starttext: „KI-Unterstützung für freigegebene Servicefragen. Starten Sie das Gespräch oder nutzen Sie den Kontaktweg.“ Prototyp-Schaltflächen lösen nur sichtbare Zustände aus.

Prüfkriterium

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

8.4 Hinweise Texte und Freigaben

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

Beispiel zur Orientierung

Fiktives Beispiel: Designversion D3 akzeptiert. Gastzugang bleibt bis Prüfung der Informationen und Limits offen.

Prüfkriterium

Akzeptiertes Design und erlaubter öffentlicher Zugang werden nicht gleichgesetzt.

8.5 Limits und Messpunkte

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

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Ein Gesprächslimit blockiert im Modell jeden neuen Sprach- und Textdialog; der menschliche Kontakt bleibt verfügbar. Die technische Grenze des echten Dienstes wird separat nachgewiesen. Bei 12 Erfolgen aus 20 Versuchen mit vier technischen Abbrüchen zusätzlich 12/16 gültige Versuche und die vier Abbrüche ausweisen.

Prüfkriterium

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

8.6 Startcheckliste und Aufgaben

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

Beispiel zur Orientierung

Fiktives Beispiel: Prototyp angenommen, echter Gesprächsstart offen bis Gerätetest und technische Limitprüfung dokumentiert sind.

Prüfkriterium

Keine unerfüllte Startvoraussetzung verschwindet hinter einem allgemeinen Freigabehaken.

8.7 Mobil Desktop und Fehlerszenarien

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.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv, 8.T06: Nach dem Abbruch bleiben A-17 und „Annahme ungeklärt“ sichtbar, Zähler 1. „Bestehenden Status prüfen simulieren“ führt zu DEMO-001, Zähler bleibt 1. Im Modell bestanden; echte Netzwerk- und Serverprüfung bleibt offen.

Prüfkriterium

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

Abnahmetests mit Sollantworten

Normalfall mit ehrlichem Abschluss

Frage

Im Normalfall einen Sprachdialog simulieren, Mikrofon erlauben simulieren, das Beispiel übernehmen, prüfen, bestätigen, übermitteln und die Zielsystemannahme simulieren. Danach den Dialog beenden.

Erwartung

A-17/D-24/1/17 bleiben sichtbar. Der Entwurf wird genau einmal übermittelt. DEMO-001 bestätigt die Annahme. Nach dem Dialogende bleibt die Materialbereitstellung offen; keine Lieferung oder Erledigung behaupten.

Beleg

Screenshots vor Bestätigung und nach Dialogende; Übermittlungszähler 1, Status angenommen, offener Punkt Bereitstellung.

Mikrofon verweigert mit Textalternative

Frage

Übungsfall Mikrofon verweigert wählen und Sprachdialog starten. Ohne Mikrofon mit Text fortsetzen, Beispiel übernehmen und bis zum geprüften Vorschlag gehen.

Erwartung

Kein Mikrofon wird tatsächlich angefragt. Der sichtbare Fehler bietet Text und menschlichen Kontakt. Die Textalternative erfasst dieselben Pflichtangaben; sie gilt nicht als erteilte Mikrofonfreigabe.

Beleg

Mikrofon-verweigert-Ansicht und danach Textzugang; vollständige Angaben, noch keine Übermittlung.

Korrektur braucht einen neuen Vorschlag

Frage

Normalfall bis zum Vorschlag führen. Angaben korrigieren wählen und A-17 zu A-18 ändern oder das Scanbeispiel übernehmen. Neu prüfen und erst den korrigierten Vorschlag bestätigen.

Erwartung

Beim Bearbeiten ist der alte Vorschlag ungültig. Nur A-18 erscheint in der neuen Bestätigung und im übermittelten Datensatz. Der Scan ist ausdrücklich fiktiv und fragt keine Kamera an.

Beleg

Vorschlag vorher/nachher; Zähler vor Bestätigung 0, nach einmaliger Übermittlung 1.

Pause erhält fachlichen Stand

Frage

Vor der Übermittlung pausieren und fortsetzen. Danach einmal übermitteln, während der ausstehenden Annahme erneut pausieren und fortsetzen.

Erwartung

Auftrag, Teil, Menge, Ort, fachlicher Status und offener Punkt bleiben in beiden Pausen sichtbar. Fortsetzen kehrt zum gleichen Dialogschritt zurück. Der Zähler bleibt zuerst 0 und danach 1; es gibt keine automatische zweite Übermittlung.

Beleg

Je ein Screenshot vor/während/nach Pause und Vergleich des Zählers sowie des offenen Punkts.

Abbruch vor Übermittlung

Frage

Übungsfall Abbruch vor Übermittlung wählen und den Vorschlag bestätigen. Verbindung wiederherstellen, Angaben erneut prüfen und einen neuen Vorschlag bestätigen.

Erwartung

Beim Abbruch ist der Zähler 0; es gibt keine bestätigte Referenz. Angaben bleiben erhalten. Wiederherstellen sendet nicht selbst. Erst eine neue ausdrückliche Bestätigung führt zur einmaligen Übermittlung.

Beleg

Fehleransicht mit Zähler 0, danach neue Bestätigung und Zähler 1.

Abbruch nach Übermittlung ohne Doppelaufruf

Frage

Vor Sprach- oder Texteinstieg „Abbruch nach Übermittlung“ wählen. Im kombinierten Durchlauf Mikrofon verweigern, per Text erfassen, pausieren und fortsetzen. Nach Prüfung des Vorschlags einmal übermitteln. Beim Abbruch „Bestehenden Status prüfen simulieren“ wählen. Was wurde bestätigt und was ist noch offen?

Erwartung

Der Annahmestatus bleibt zunächst ungeklärt. A-17 und der offene Punkt bleiben sichtbar, Zähler 1. Die simulierte Statusprüfung liefert DEMO-001, ohne den Zähler zu erhöhen. Ein erneuter Sendeversuch löst keine zweite Übermittlung aus.

Beleg

Vor/nach Statusprüfung denselben Fall und Zähler 1 nachweisen; Bereitstellung bleibt offen.

Limit mit erreichbarem Ausweichweg

Frage

Übungsfall Gesprächslimit erreicht wählen und einen neuen Sprachdialog versuchen. Danach den menschlichen Kontakt vorbereiten. Text darf die Grenze nicht umgehen.

Erwartung

Kein neuer Sprach- oder Textvorgang startet; Zähler 0. Die Meldung nennt einen sinnvollen nächsten Schritt. Der menschliche Kontakt bleibt erreichbar. Das Modell belegt keine technische Servergrenze.

Beleg

Limitansicht und Kontaktentwurf; kein Übermittlungszähleranstieg.

Menschliche Übergabe ohne falsche Zusage

Frage

Aus einem vorbereiteten oder ungeklärten Fall den menschlichen Kontakt öffnen. Benennen, welche Angaben und welcher offene Punkt weitergegeben werden sollen. Danach zum bisherigen Stand zurückkehren.

Erwartung

Ein lesbarer Entwurf enthält nur die erfassten Angaben und den wahren Status. Er wird nicht automatisch versendet; es gibt kein Rückrufversprechen. Zurückkehren verändert den fachlichen Stand und den Zähler nicht.

Beleg

Kontaktentwurf mit Hinweis noch nicht versendet; Vergleich von Stand und Zähler.

Umgebung schafft keine Datenrechte

Frage

Vor einer neuen Übung Website, App und eingebettetes System nacheinander wählen. Die jeweilige Einleitungsfrage mit demselben Anliegen vergleichen.

Erwartung

Die Orientierung ändert sich mit der Umgebung. Es werden keine persönlichen oder internen Daten geladen, kein Auftrag automatisch erkannt und keine zusätzlichen Rechte erteilt. Nach Beginn bleibt die Umgebung für diesen Fall fest.

Beleg

Drei Einleitungstexte und unveränderte leere Datenerfassung vor dem Start; kein Netzaufruf.

Moderationsnotizen zu den Folien

01 Touchpoint und Voice Experience

Keine Veröffentlichung im Workshop voraussetzen.

02 Ergebnisse des halben Tages

Entwurf und verfügbarer Funktionsumfang trennen.

03 Simulation und echter Betrieb

Zu Beginn den verwendeten Modus kontrollieren.

04 Touchpoint und Arbeitsmoment

Mit einem Begegnungspunkt beginnen.

05 Dieselbe Frage in drei Umgebungen

Umgebungserkennung gewährt keinen Zugriff auf Inhalte oder persönliche Daten.

06 Einstieg und Ergebnis

Sichtbaren Text und gesprochene Begrüßung getrennt gestalten.

07 Unterbrechung und Wiederaufnahme

Mit 8.T04 vor und nach der Übermittlung pausieren. Auftrag, Bearbeitungsstatus und offener Punkt bleiben sichtbar. Der Übermittlungszähler steigt durch Fortsetzen nicht.

08 Seitenprofil

Aktuelle Feldgrenzen prüfen, keine alten Standardwerte kopieren.

09 Zustände im Prototyp

Je Zustand sichtbare Rückmeldung und erlaubte nächste Aktion bauen.

10 Informationen auf jedem Gerät

Rechtliche Eignung durch zuständige Fachpersonen prüfen lassen.

11 Drei getrennte Freigaben

Eine Freigabe ersetzt keine der anderen.

12 Limits mit bestätigter Wirkung

8.T07 blockiert im Modell neue Sprach- und Textdialoge; der menschliche Kontakt bleibt. Das ist kein technischer Nachweis eines echten Kostenlimits.

13 Messung mit Bedeutung

Messung von Verständnis braucht eine passende Beobachtung.

14 Mobil und Desktop prüfen

Eine Zielperson arbeitet nacheinander an beiden Geräten. 8.T01/02/04/06/07/08 sind Pflicht. 8.T03/05 sind vorbereitete Zusatzfälle. Ohne Bedienhilfe beobachten; nicht geprüfte Fälle nicht als bestanden zählen.

15 Fehler und alternative Zugänge

Die lokale Simulation stellt alle drei Reaktionen dar. Echte Berechtigungen, Netzfehler und Serverlimits werden separat technisch geprüft. Im kombinierten Fall bleibt der gewählte Übungsfall während des Dialogs fest. Einen weiteren Fall über „Anderen Fall in neuem Tab öffnen“ beginnen und den ersten Tab zum Vergleich geöffnet lassen. Bei einem fehlenden Pflichtwert prüfen, ob die Eingabehilfe nur die betroffenen Felder nennt und auf das erste führt.

16 Startplan und nächste Schritte

Nicht erfüllte Startvoraussetzungen bleiben sichtbar.

Quellen und Fassungsstand

Unterlagen für 2027, geprüft am 17. November 2026. Übungen und vorgeschlagene Kriterien sind neu ausgearbeitete Moderationsmaterialien. Sie belegen keine technische Bereitstellung oder fachliche Kundenfreigabe.

Voice Operating Layer

https://overmind.one/voice-operating-layer

VOP-Bausteine, Zuständigkeiten und getrennte Freigaben

Die 4C der Voice Intelligence: Wie aus Gesprächen wirksame und profitable Arbeitsabläufe werden

https://overmind.one/die-4c-der-voice-intelligence-wirksame-profitable-arbeitsablaeufe

Vier C als gemeinsam zu prüfender Arbeitsablauf statt isolierter Technikbausteine

Voice Intelligence Projekt-Scoping-Workbook Workbook 02

https://overmind.one/wp-content/uploads/2026/10/Scoping_DE.html

Aufgabe, Arbeitsplatztest, Rollen, Stopp/Rückfall, Integrationsregister und Go/Hold-Prüfung

Voice weiß, wo das Gespräch stattfindet.

https://overmind.one/voice-erkennt-digitale-umgebung

Website/App/Systemkontext ohne automatischen Inhalts- oder Personendatenzugriff

Warum Social Coding deiner Voice Intelligence zum Durchbruch verhilft.

https://overmind.one/warum-social-coding-deiner-voice-intelligence-zum-durchbruch-verhilft

Fachlicher Zieldialog, Pflichtangaben, Korrektur, Unterbrechung und Stichprobengrenzen

Lokale Grundlage

Die Bestandsanalyse beruht auf den Workshop-Katalogen und Kits 1 bis 10 von Oktober 2026. Die aktuellen Unterlagen liegen in DE und EN. Produktlisten und Oberflächenbegriffe unterscheiden sich zwischen den damaligen Katalogen, Strategie und Scoping. Die Analyse dokumentiert diese Unterschiede; der aktualisierte Katalog führt aufgabenbezogen durch das Programm.

Vor einem Kundentermin

Moderation prüft aktuellen Zugang, bestätigten Leistungsumfang, Sprache, Quellen, Rollen und Freigaben. Demo-Limits und Bedienoberflächen sind vor Ort zu testen. Genaue Preise und Ergebniszusagen beruhen auf dem freigegebenen Angebot.