



Mittelstand 4.0

Kompetenzzentrum
Usability



Mittelstand 4.0

Kompetenzzentrum
Siegen



Hochschule
Bonn-Rhein-Sieg
University of Applied Sciences



Fraunhofer

FIT



Mittelstand-
Digital 

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Materialien für die Ideation Phase

Was sind typische Anfragen an das CMS / die Webseite?

1. Häufige Themen von Mitarbeitern und Studenten (Besucher der Webseite) sammeln.

Kurze Bewertung

- Was gehört zusammen oder ist ähnlich?
- Was kommt häufig vor, was eher selten?

Beispiel:

Ich möchte eine Reise abrechnen.

Wie sehen die Schritte / das Vorgehen aus um Anfragen über die Webseite zu beantworten?

Der Besucher fragt / sucht / macht.....

Der Besucher fragt / sucht / macht.....

Der Besucher fragt / sucht / macht.....

2. Fragen und Schritte der Besucher formulieren.

Kurze Bewertung

- Was kommt dabei häufig vor?
- Bei welchen Anfragen / Schritten kommt es immer wieder zu Problemen?

Beispiel:

Der Besucher sucht im Menü „Personal“ nach „Reisen“.

Der Besucher fragt, welches Formular für eine Auslandsreise verwendet werden muss.

Was können typische Antworten eines Chatbots sein, um den Besucher zu unterstützen?

--	--	--

3. Antworten des Chatbots formulieren

*Beispiel:
Ihre Reise können Sie über
unser Reisekostendokument
abrechnen. Dieses finden Sie
hier: [Link](#).*

Was sind meine Erwartungen, Bedenken und Wünsche an den Chatbot?

Bei dem Einsatz eines Chatbots

erwarte ich....

befürchte ich.....

wünsche ich mir....

4. Beantwortung der Fragen:

- Welche Erwartungen habe ich, wenn Besucher den Chatbot nutzen?
- Welche Befürchtungen habe ich, wenn Besucher den Chatbot nutzen?
- Was ist mir wichtig, wenn Besucher den Chatbot nutzen?
- Bei welchen Aufgaben/Prozessen wünsche ich mir Unterstützung?
- Wo sehe ich die Grenzen des Chatbots?