

KI-SERVICE-BLUEPRINT-WORKSHOP

Der Service Blueprint wird dazu verwendet, alle Berührungspunkte der Nutzer mit dem Service des Unternehmens, auszuarbeiten. Dabei wird der gesamte Prozess und die dazu benötigten physikalischen und digitalen Ressourcen erarbeitet. Für die Gestaltung der Mensch-KI-Interaktion werden zusätzlich die Aktivitäten von Nutzer und Künstliche Intelligenz (KI) erfasst, die Interaktion mit der KI analysiert und das KI-Verfahren definiert. Durch das Workshopformat wird eine interdisziplinäre Zusammenarbeit ermöglicht.

 UUX-Experte, KI-Experte, Nutzer

 2 – 4 Stunden

 Stift und Papier, KI-Service Blueprint-Vorlage oder Pinnwand mit Post-Its

Durchführung

Nach einer Nutzerkontextanalyse beschreiben die Nutzer in einem ersten Schritt ihre Aufgaben und Arbeitsabläufe. Diese werden dann in der User Journey und den Ressourcen festgehalten.

Dann werden die Aktivitäten der KI und des Nutzers dokumentiert. Welche Aufgaben übernimmt die KI und welche der Nutzer? Der UUX-Experte kann sich dafür an vordefinierten Leitfragen orientieren.

Im dritten Schritt äußern der Nutzer und der UUX-Experte ihre Vorstellungen und Anforderungen für das Frontend, also die Interaktion mit dem System und der KI. Der/Die KI-Experte*in bringt sich mit der technischen Machbarkeit in die Diskussion ein. Somit wird das Front- und Back-End parallel konzipiert.

Mehrwert

- » Interdisziplinäre Zusammenarbeit
- » frühe Integration der Bedarfe der Nutzer und Abgleich mit technischer Machbarkeit
- » gezielte menschenzentrierte Gestaltung der Mensch-KI Zusammenarbeit

Quellen

Gibbons, S. (2017). Service Blueprints: Definition. Abgerufen 17. Dezember 2019, von <https://www.nngroup.com/articles/service-blueprints-definition/>

Spohrer, A., Haasler, K., & Burmester, M. (2020). Aus alt mach neu: Service-Blueprint-Workshop zur menschenzentrierten Gestaltung der Mensch-KI-Zusammenarbeit.

Aufgabe

Erarbeiten Sie auf Basis Ihrer Nutzerkontextanalyse eine User Journey. Diese bildet die Grundlage für Ihren Service-Blueprint.

Führen Sie dann den interdisziplinären KI-Service-Blueprint-Workshop anhand eigener oder der unten skizzierten Anwendungsideen durch.

Notizen:

Notizen:

Jetzt ausprobieren

- 1 Ein KI-Kühlschrank, der für die Nutzenden Gerichtsvorschläge generiert und bei der Zubereitung unterstützt
- 2 Eine KI-Assistenzsoftware, die während der Durchführung eines virtuellen Workshops den Moderator durch Methodenvorschläge etc. unterstützt
- 3 Ein KI-gestütztes Event-Planungstool, welches den Eventmanager unterstützt das Programm für die nächste Konferenz zu planen.

Reflexion

Wie leicht fiel Ihnen die Methode?
Welche Kenntnisse haben Sie über die interdisziplinäre Zusammenarbeit erlangt?
Welche Rolle übernimmt die KI in ihrem Konzept?
