

## **Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Usability entwickelt gemeinsam mit kleinen und mittleren Unternehmen Anwendungsfelder für Sprachassistenten und optimiert deren nutzerzentrierte Gestaltung und Entwicklung.**

Chatbots sind als Dienstleistung mittlerweile weit verbreitet und in digitale Angebote integriert. Der zunehmende Einsatz von Sprachassistenten in Haushalten bietet neue Möglichkeiten in der Kundeninteraktion und -beziehung, wird jedoch als Kanal selten genutzt. Das, obwohl, neue Erlebnisse mit einem entsprechenden Mehrwert Kunden in ihrem persönlichen Zuhause zur Verfügung gestellt werden können. Die Herausforderungen liegen hier zum einen in der Entscheidung für den richtigen Kanal zur Vermittlung von Inhalten wie beispielsweise ein Chatbot oder Sprachassistent, als auch die kundengerechte Gestaltung von Sprachinhalten. Die Anwendungsfelder sind dabei vielfältig: Beispielsweise könnte ein Bestell- und Lieferservice für ein Abend-essen mittels Sprachassistent umgesetzt werden. Hierfür werden als erstes das benötigte Wissen und Aufgaben in einem einfachen Rollenspiel exploriert und ein erster Interaktionsentwurf festgehalten. Im nächsten Schritt wird dieser in einem Experiment mit dem Proband getestet und iterativ verbessert bis das Konzept und Interaktionsmodell eine gewünschte Qualität erreicht. Danach kann der Sprachassistent implementiert und getestet werden.



Das Kompetenzzentrum Usability testet mit kleinen und mittelständischen Unternehmen mögliche Anwendungsfelder von Sprachassistenten, sowie die Entwicklung einer nutzerzentrierten Interaktion für den jeweiligen Kontext. Für ein bedeutungsvolles Kundenerlebnis und die Akzeptanz von Sprachassistenten werden Erwartungen und Mehrwerte bezüglich dieser untersucht. Weiter entwickeln und erproben wir geeignete Methoden im Rahmen des Gestaltungsprozesses, um Inhalte und Interaktion sinnvoll aufeinander abzustimmen. Das Kompetenzzentrum bietet die Möglichkeit gemeinsam mit Ihnen den Bedarf für Sprachassistentensysteme zu ermitteln und diese auf Basis eines methodischen Vorgehens zu entwickeln und erproben.

### **Ihr Ansprechpartner:**

Dr. Daryoush Vaziri  
Grantham-Allee 20  
53757 Sankt Augustin  
Tel: 02241 8659654  
Mail: [d.vaziri@Kompetenzzentrum-usability.digital](mailto:d.vaziri@Kompetenzzentrum-usability.digital)

