Veröffentlicht auf Presseportal Schweiz - Presse und Medienmitteilungen (https://www.presseportal-schweiz.ch)

12.05. 2020

Chatbots und Sprachassistenten: Intuitives Dialogdesign verbessert das Kundenerlebnis

Von PPS



Bild Rechte
elaboratum

Wie Behavioral Bot Design die User Experience verbessert und die Conversion Rate steigert

(Bern)(PPS) **Chatbots und digitale Assistenten, sogenannte Conversational User Interfaces, kennt heutzutage fast jeder. Bei der Anwendung der Conversational UIs sind Nutzer jedoch häufig enttäuscht: Sie erleben die Dialoge als holprig und finden nur selten die erhoffte Unterstützung in der Kaufentscheidung. Erfolgreiche Conversational User Interfaces berücksichtigen intuitive Entscheidungsmuster der Nutzer.**

Der Mensch ist kein rationales Wesen. 95 % seiner Entscheidungen trifft er mit seinem intuitiven Entscheidungssystem – das gilt auch für Kaufentscheidungen im Web, ob über Websites oder Conversational User Interfaces. „Wir wollen weg von unzureichenden Dialogen mit Bots, die die Kunden frustrieren und zum Abbruch leiten, statt sie in ihrer intuitiven Entscheidungsfindung zu unterstützen“, sagt Anja Linnert, Co-Autorin des neuen elaboratum Whitepapers „Die 10 Must-have Behavior

Patterns für Chatbots und Sprachassistenten“.

Nutzerbedürfnisse in den Mittelpunkt stellen

Bei der Konzeption von Conversational User Interfaces sollten Behavior Patterns – die Verhaltensmuster, die das Handeln eines jeden bestimmen – für ein optimales Nutzererlebnis gezielt eingesetzt werden. Dabei ist das sogenannte Behavioral Bot Design als holistischer Ansatz zu verstehen: Es gilt, den Entscheidungskontext und die Nutzerbedürfnisse möglichst genau zu kennen, um die passenden Behavior Patterns auszuwählen und im Bot stimmige Trigger, die das gewünschte Verhalten anstossen, zu platzieren: „Denn nur, wenn die Trigger die Entscheidung der Nutzer auch wirklich erleichtern und ihre Bedürfnisse adressieren, erreicht das Behavioral Bot Design sein Ziel – nämlich die Nutzerbedürfnisse in den Mittelpunkt zu stellen, die User Experience zu verbessern und dementsprechend Entscheidungen zu erleichtern“, erläutert Fabian Reinkemeier, Co-Autor des Whitepapers.

Höhere Kundenzufriedenheit durch Verwendung von Patterns

In einem Pilotversuch von elaboratum in Zusammenarbeit mit der Universität Göttingen stimmte die gezielte Verwendung von Patterns bei der Gestaltung von Sprachassistenten in einem AB-Test die 347 Probanden während eines Kaufprozesses durchschnittlich um 42,2 % zufriedener, unter anderem, da ein natürlicheres Erlebnis erzeugt wird. Daneben erhöhte sich die Anzahl der Personen, die einen solchen optimierten Assistenten in Zukunft zum Kauf von Produkten nutzen würden, um 81,3 %. „Gerade bei komplexeren und nicht regelmässig durchlaufenen Prozessen, wie dem Abschluss eines neuen Internetvertrags, einer Versicherung oder ähnlichen erklärungsbedürftigen Dienstleistungen und Produkten, entfalten Conversational UIs und PsyConversion eine grosse Wirkung“, erklärt Marco Schulz, Director elaboratum suisse und Co-Autor des Whitepapers.

Top 10 Patterns für Chatbots oder Sprachassistenten

Im Whitepaper nennt das Autorenteam die Top 10 der durch PsyConversion® bekannt gewordenen Behavior Patterns für den Einsatz bei Chatbots oder

Sprachassistenten. Damit gelingt die kundenzentrierte Nutzerführung. Exemplarisch seien hier drei Behavior Patterns für den Einsatz bei Chatbots und Sprachassistenzen genannt:

1. Primacy Effect

Menschen bilden sich sehr früh eine Meinung, die in späteren Phasen nur schwer verändert werden kann. Der erste Eindruck zählt – auch im Conversational UI. Sie sollten besonderen Wert auf eine zielgruppen-gerechte Ansprache als Einstieg in den Dialog legen und die Funktionalitäten und Ziele des Bots kurz erklären, um spätere Enttäuschungen zu vermeiden.

2. Trust

Vertrauen stellt die Basis der Nutzung des Conversational UIs dar. Dies gilt insbesondere in Deutschland, gehören die Deutschen doch statistisch zu den ängstlichsten Online-Nutzern. In einem Chatbot oder Voice Assistant sollten Sie auf besondere Sicherheitsstandards bei der Datenübertragung bzw. die Abhörsicherheit hinweisen. Wenn ein gewisses Anfangsvertrauen erreicht wird und Ihre Nutzer erste positive Erlebnisse mit der Technologie verbinden, dann öffnet sich automatisch der Weg für die Nutzung in sensibleren Bereichen, wie beispielsweise der Verwendung persönlicher Daten oder Zahlungsabwicklung. Das Vertrauen der Nutzer kann besonders durch Familiarität, wie die Verwendung von bereits bekannten Figuren, aber auch durch ansprechendes Design, z. B. des Chatbot-Icons, getriggert werden.

3. Liking

Wir neigen dazu, uns schneller von Menschen überzeugen zu lassen, die wir mögen. Sympathie können Sie dabei auf verschiedene Weise erzeugen: Ähnlichkeit, Attraktivität/Vertrautheit, Kontakt/Kooperation sowie Lob/Anerkennung. In Conversational UIs eignet sich besonders die Variante Anerkennung und Kooperation. Ihr Nutzer sollte für seine Entscheidungen und Antworten gelobt werden, Sie sollten ihm das Gefühl vermitteln auf dem richtigen Weg zu sein. Der Eindruck von Kooperation kann durch das Festlegen gemeinsamer Ziele erreicht werden: „Ich bin für dich da, damit du dein perfektes Outfit findest“. In diesem Zuge sollten Sie die Sprache auf Ihre Unternehmenswerte und Zielgruppe abstimmen.

Behavioral Bot Design – In 4 Schritten zum nutzerzentrierten Conversational UI

Die Einführung oder Optimierung von Technologien ist immer mit einem Invest verbunden. Deshalb sollte sie sich idealerweise erfolgreich auf das Geschäft auswirken. elaboratum erklärt in seinem Whitepaper, welche 4 Schritte in der nutzerzentrierten Konzeption von Conversational UIs mit Behavior Patterns entscheidend sind.

1. Auswahl des Use Cases

Schon bei der Wahl des Use Cases muss aus Sicht der Nutzer gedacht werden: Wo stellt ein Bot den grössten Mehrwert für den Kunden dar? Welche Aufgaben können dem Kunden erleichtert werden? Welchen zusätzlichen Mehrwert kann ein Bot an welcher Stelle generieren? Welche Art des Conversational Interfaces ist an welcher Stelle und für welchen Use Case geeignet? Die Auswahl eines sinnvollen Use Cases legt die Basis, entscheiden Sie hier vorschnell, gefährden Sie den gesamten Business Case.

2. Technik zum Use Case

Je nach Use Case existieren unterschiedliche Anforderungen an die Funktionalitäten des Bots. Obschon die Anbieter die Basisfunktionen allesamt bieten, lassen sich doch Unterschiede je nach Schwerpunkt ausmachen, die schon bei der Anbieterauswahl berücksichtigt werden sollen. Ein dedizierter Anbietervergleich ist daher unerlässlich.

3. Nutzerzentriertes Design: PsyConversion® für Conversational User Interfaces

Das Design sollte anhand der vielfach erprobten PsyConversion®-Methode erfolgen, welche Ihren Nutzer in den Mittelpunkt stellt und seine Bedürfnisse holistisch erfasst und berücksichtigt. Von der Entwicklung der Nutzerpersona über die Auswahl geeigneter Behavior Patterns hin zur Konzeption der Trigger lautet das oberste Gebot, Ihrem Nutzer den Entscheidungsprozess so einfach und intuitiv wie möglich zu gestalten.

4. Testing und Optimierung

Behavior Patterns wirken – so viel steht fest. Nichtsdestotrotz ist für ein kundenzentriertes Vorgehen das Testing und die anschliessende Optimierung Pflicht, um das beste Erlebnis für Ihre Kunden zu ermöglichen. Zunächst müssen Sie versuchen, eine hohe Interaktionsrate des Nutzers mit dem Conversational UI zu erreichen. Schliesslich muss der Bot trainiert werden, sodass möglichst oft eine passende Antwort geliefert wird. Wichtig ist, dass auf inhaltlicher Ebene die Qualität des Contents stetig verbessert wird. Sie müssen also aktiv den Nutzer nach Feedback fragen (z. B. durch Ratings – Daumen hoch/runter) und anschliessend durch mehrere Iterationen Verbesserungen vornehmen.

Über das Whitepaper

Das Whitepaper „Die 10 Must-have Behavior Patterns für Chatbots und Sprachassistenten“ von elaboratum New Commerce Consulting erklärt, warum die Berücksichtigung intuitiver Entscheidungsmuster der Nutzer ausschlaggebend ist für die Konzeption erfolgreicher Conversational User Interfaces: Intuitives Dialogdesign verbessert die User Experience. Für die Anwendung in der Praxis legen die Autoren die Top 10-Behavior Patterns für Chatbots und Sprachassistenten dar und zeigen in vier Schritten den Weg zu einem nutzerzentrierten Conversational UI auf.

Das vollumfängliche Whitepaper kann kostenlos angefordert werden unter: https://www.elaboratum.ch/ten-must-have-behavior-patterns-chatbot-sprac…

Bild: Anja Linnert, Consultant bei elaboratum

Über die Organisation:

Über elaboratum suisse – New Commerce Consulting
elaboratum bietet Herstellern, Händlern und Finanzdienstleistern ganzheitliche Digitalisierungs-, E-Commerce- und Cross-Channel-Beratung aus einer Hand – von Strategie über Technology-Guidance und Konzeption bis hin zu Umsetzungsbegleitung, Vermarktung, Forschung und Testing. Bei elaboratum arbeiten Spezialisten mit nachgewiesenen Erfolgen aus dem Top-Management der grössten E-Commerce-Player, Versicherungen und Finanzdienstleister.

Unsere Berater führen Expertise in Technologie, Konzeption, User Experience und Online-Marketing zusammen. elaboratum kennt die Best Practices unterschiedlichster Branchen und unterstützt dabei, Projekte ganzheitlich zum Erfolg zu führen. Zu den Kunden der expandierenden, unabhängigen Beratung mit Sitz in Bern und Standorten

in München, Köln und Hamburg zählen Cross-Channel-Unternehmen und Pure Player vom KMU bis zum Grosskonzern.

Pressekontakt:

elaboratum suisse
Marco Schulz
Director
Gerechtigkeitsgasse 80
3011 Bern

Tel. + 41 31 557 27 67
marco.schulz @ elaboratum.ch

Kategorie
IT & Software & Neue Medien

Source URL: *https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/chatbots-und-sprachassistenten-intuitives-dialogdesign-verbessert-das*