



## Gut zu wissen

# Worum geht's?

### Über diesen Leitfaden

Unsere Mission ist es, Unternehmen dabei zu unterstützen, Chatbot-Projekte mit Leichtigkeit anzugehen und umzusetzen. Wir wissen, dass die Einführung eines AI Agents eine komplexe Aufgabe sein kann, die viele verschiedene Aspekte berücksichtigt.

Basierend auf dem Design Thinking Prozess und unserer langjährigen Erfahrung sowie den Erkenntnissen aus zahlreichen erfolgreichen Projekten haben wir diesen umfassenden Guide entwickelt, um anderen Unternehmen zu helfen, diese Herausforderungen zu meistern.

### Was ist ein AI Agent?

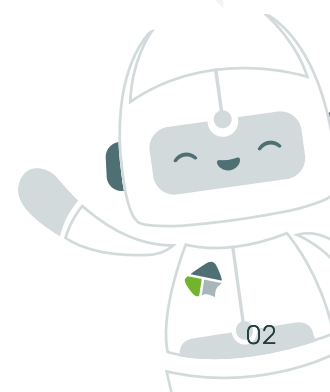


Ein AI Agent, auch Chatbot genannt, ist eine software-basierte Anwendung, die mit Hilfe künstlicher Intelligenz und in natürlicher Sprache mit Menschen kommuniziert. Der Einsatz der künstlichen Intelligenz variiert dabei je nach Art des Chatbots und kann von einer unterstützenden Rolle bis hin zu einem reinen KI-Chatbot skalieren. Sein Hauptziel ist es, Nutzern effektiv bei ihren Anliegen zu helfen, indem er schnell und präzise auf Fragen reagiert, Probleme löst und sie durch Prozesse führt.

## Inhaltsverzeichnis

<b>Einführung:</b> Die Schritte im Überblick .....	03
<b>Schritt 1:</b> Die Nutzer & das Problem verstehen .....	04
>> Die Nutzer verstehen .....	05
>> Das Problem definieren .....	06
<b>Schritt 2:</b> Ideen und Prototypen entwickeln .....	07
>> Kreative Ideen entwickeln .....	08
>> Einen ersten reduzierten Prototypen entwickeln .....	09
<b>Schritt 3:</b> Den Prototypen testen und verbessern .....	10
>> Testen und Feedback einholen .....	11
<b>Schritt 4:</b> AI Agent bewerten und anpassen .....	12
<b>Schritt 5:</b> Finalen AI Agent veröffentlichen .....	12
<b>Schritt 6:</b> Performance analysieren und AI Agent erweitern .....	13
<b>Auf einen Blick:</b> Checkliste .....	14

Unser Guide wurde für alle Unternehmen und Branchen entwickelt, wodurch er vielseitig einsetzbar ist. Dennoch möchten wir darauf hinweisen, dass je nach spezifischen Anwendungsfall keine Garantie auf Vollständigkeit gegeben werden kann.



## Einführung

# Die Schritte im Überblick

### Warum Design Thinking?

Design Thinking ist ein Ansatz, der **komplexe Probleme** durch das Verständnis der Nutzer löst. Bei der Entwicklung eines AI Agent-Konzepts ist dieser besonders hilfreich, da er sich auf **Nutzerbedürfnisse** fokussiert. Der Design Thinking Ansatz beginnt mit einer intensiven Nutzerforschung, um Probleme, Herausforderungen und Vorlieben zu identifizieren. Auf Basis dieser Erkenntnisse werden Ideen generiert, wie Nutzerbedürfnisse erfüllt werden können. Durch kreative Techniken entstehen somit innovative Lösungen zur Verbesserung der AI Agent-Interaktion. Design Thinking ermöglicht einen **iterativen Prozess**, in dem Prototypen schnell erstellt und basierend auf Nutzerfeedback kontinuierlich verbessert werden. Insgesamt unterstützt dieser nutzerzentrierte Ansatz die **Entwicklung eines effektiven AI Agent-Konzepts**, das eine **positive Benutzererfahrung** bietet und echte Nutzerprobleme löst.

### Der Design Thinking Prozess

Start



### Wie geht es danach weiter?

Die weiteren Phasen nach dem Design-Thinking-Prozess sind entscheidend für den **langfristigen Erfolg** und die **kontinuierliche Verbesserung** des AI Agents. Sie ermöglichen eine fundierte Bewertung und Optimierung, stellen eine erfolgreiche Veröffentlichung sicher und liefern wertvolle Einblicke durch detaillierte Analysen und Berichte. Dadurch bleibt der AI Agent nicht nur aktuell und relevant, sondern erfüllt auch die sich wandelnden Bedürfnisse und **Erwartungen der Nutzer**.

Schritt 4  
**AI Agent bewerten  
und anpassen**

Schritt 5  
**Finalen AI Agent  
veröffentlichen**

Schritt 6  
**Performance analysieren  
und AI Agent erweitern**



## Schritt 1

# Die Nutzer und das Problem verstehen

### Warum diese Phase so wichtig ist

Die Verstehensphase des Design Thinkings ist entscheidend für ein effektives AI Agent-Konzept, da sie ein tiefes Verständnis der Nutzer schafft. Durch intensive **Recherche, Interviews und Beobachtungen** werden ihre Bedürfnisse und Perspektiven erfasst. So stellt der AI Agent relevante Informationen bereit und löst Nutzerprobleme. Potenzielle Probleme und **Pain Points werden identifiziert**, um gezielte Lösungen zu entwickeln und die Nutzererfahrung zu verbessern. Empathie für die Nutzer wird entwickelt, um eine positive Beziehung aufzubauen. Die Verstehensphase bildet den Grundstein für ein erfolgreiches AI Agent-Konzept, das auf den tatsächlichen **Bedürfnissen der Nutzer** basiert.



## » Die Nutzer verstehen Seite 05

### Die Methoden

Mit Hilfe von Interviews und Beobachtungen kann die Empathie und das Verständnis für Personen und ihre Erfahrungen entwickelt werden. Dadurch soll der Ist-Zustand ermittelt und möglichst viele Informationen gesammelt werden.

### Das Ziel

Erlangung eines tiefgreifenden Verständnisses für die Probleme, Bedürfnisse und Ziele der Zielgruppe

💡 Nutzer möchten wissen, was mit ihren Daten passiert. Haben Sie an Datenschutz gedacht?



## » Das Problem definieren Seite 06

### Die Methoden

Die Erkenntnisse werden bspw. in Form von Personas zur Lösungsfindung aufbereitet.

💡 Gerne unterstützen wir Sie bei der Erörterung relevanter Interviewfragen. [Kontaktieren Sie uns einfach!](#)



### Das Ziel

Die Analyse der Ergebnisse aus der vorherigen Phase und die Ableitung einer konkreten Problemstellung zur Lösungsfindung




» Die Nutzer verstehen

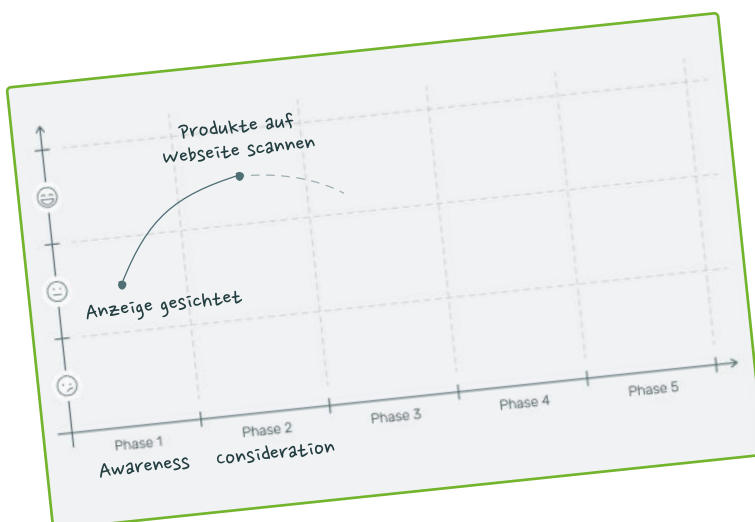
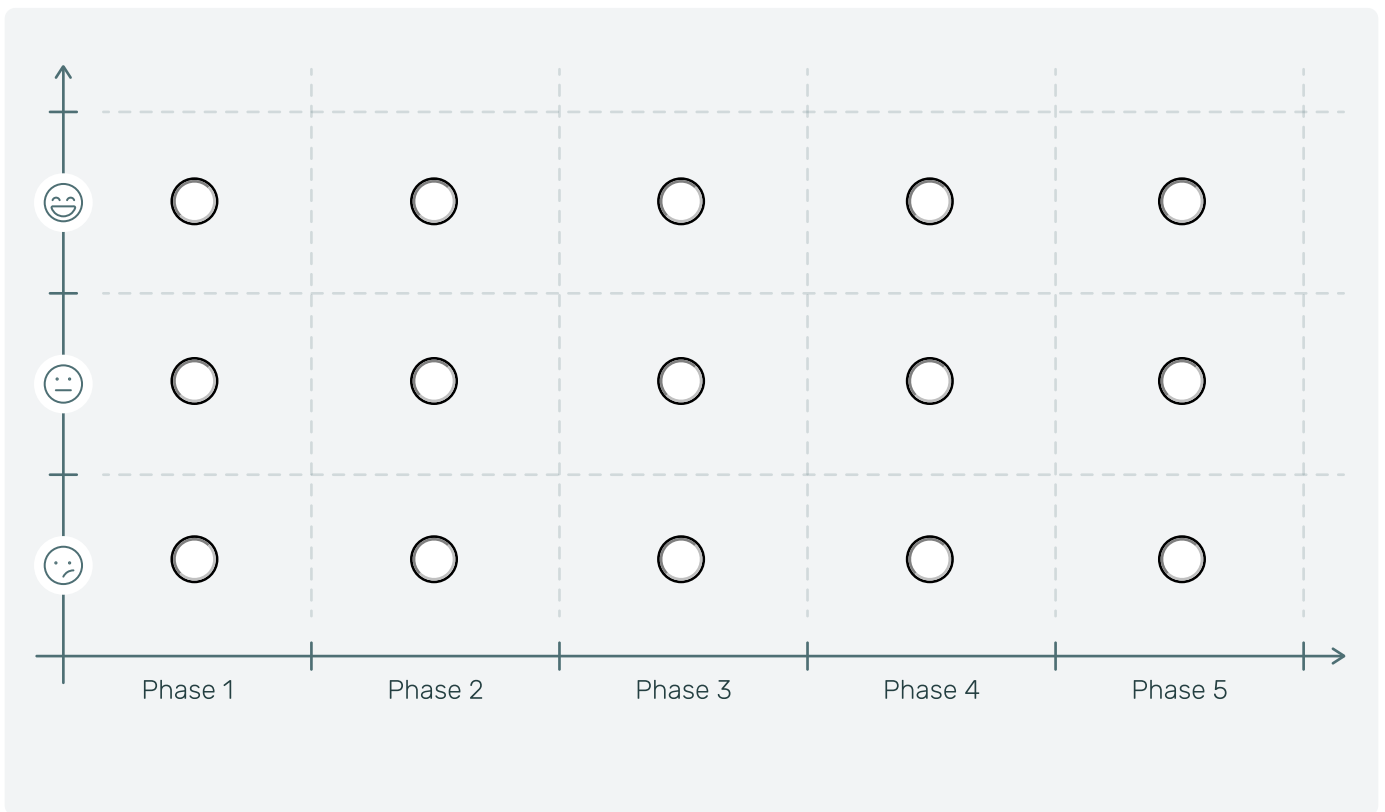
# Emotional Journey Map zur Beobachtung des Nutzerverhaltens

 **Fokus:** Gründe für die Ausprägung der Zufriedenheit des Nutzers am Ende der Journey

**Anleitung**

- Identifizierung des Nutzertyps und des Szenarios zur Untersuchung
- Definition der Aktionen und Phase innerhalb des Szenarios
- Bestimmung der Hoch- und Tiefpunkte der Nutzerzufriedenheit
- Verbindung der einzelnen Bewertungspunkte
- Analyse der Tiefpunkte der Nutzerzufriedenheit

 Überlegen Sie auch, ob die Nutzer Ihrer Wettbewerber zufriedener sind. Wenn ja, in welcher Phase und warum?



So könnte Ihre Emotional Journey Map anfangen.

## » Das Problem definieren

# Personas

 **Fokus:** Abbildung der Nutzerperspektive und Schaffung einer Grundlage für Ableitungen der Nutzungsanforderungen

### Anleitung

- Erhebung und Nutzung von Informationen über die Nutzergruppen
- Unterteilung der Nutzer in homogene Gruppen
- Erstellung der Personas nach den identifizierten Gruppen
- Ergänzung der Personas um Namen und ggf. Foto

#### Daten

Alter: \_\_\_\_\_

Job: \_\_\_\_\_

Familie: \_\_\_\_\_

Wohnort: \_\_\_\_\_

#### Persönlichkeit

introvertiert      extrovertiert

analytisch      kreativ

konservativ      liberal

passiv      aktiv

#### (IT-) Kenntnisse

#### Biografie

#### Nutzungsmotivation

#### Wünsche

#### Frustpunkte

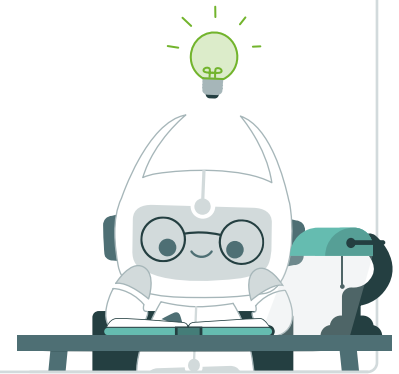
#### Ziele

## Schritt 2

# Ideen und Prototypen entwickeln

### Warum diese Phase so wichtig ist

Die Explorieren-Phase des Design Thinking Prozesses ist entscheidend für die Entwicklung eines effektiven AI Agent-Konzepts, weil sie **Raum für Kreativität und Innovation** bietet. In dieser Phase werden durch Brainstorming und andere Techniken zahlreiche **Ideen für das Zielbild** und die perspektivischen Inhalte des AI Agents generiert und ein **auf die wichtigsten Inhalte reduzierter Prototyp** entwickelt. Dieser Prototyp wird in der nächsten Phase getestet, um schnell Feedback von Nutzern zu erhalten, was Schwachstellen aufzeigt und Verbesserungspotenziale erkennen lässt. Insgesamt stellt die Explorieren-Phase sicher, dass der AI Agent innovativ, nützlich und relevant ist.



### » Kreative Ideen entwickeln Seite 08

#### Die Methoden

Für das Generieren von Ideen und Lösungansätzen eignen sich viele Brainstorming-Methoden.

#### Das Ziel

Sammlung und Entwicklung von Lösungsideen zur langfristigen Umsetzung des AI Agents



### » Einen ersten reduzierten Prototypen entwickeln Seite 09

#### Die Methoden

In Bezug auf die Überlegung der Implementierung eines AI Agents ist es sinnvoll, hier bereits eine Software zur Erstellung zu nutzen. Alternativ lässt sich der Prototyp bspw. auch mit Storyboards oder einer Dialogskizzierung umsetzen.

#### Das Ziel


Erstellung eines Prototypen, um die Interaktion zu visualisieren und das Testen in der nächsten Phase zu ermöglichen

 Denken Sie daran: Es ist ein Prototyp und noch nicht Ihr finaler AI Agent!



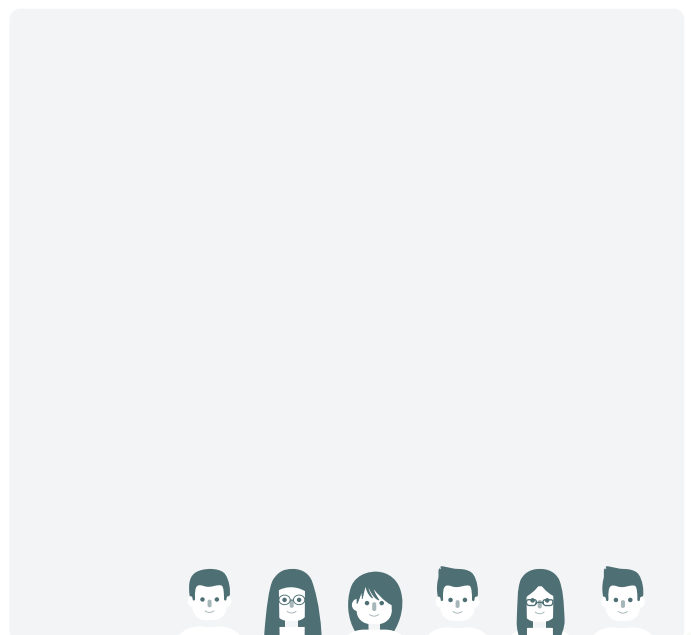
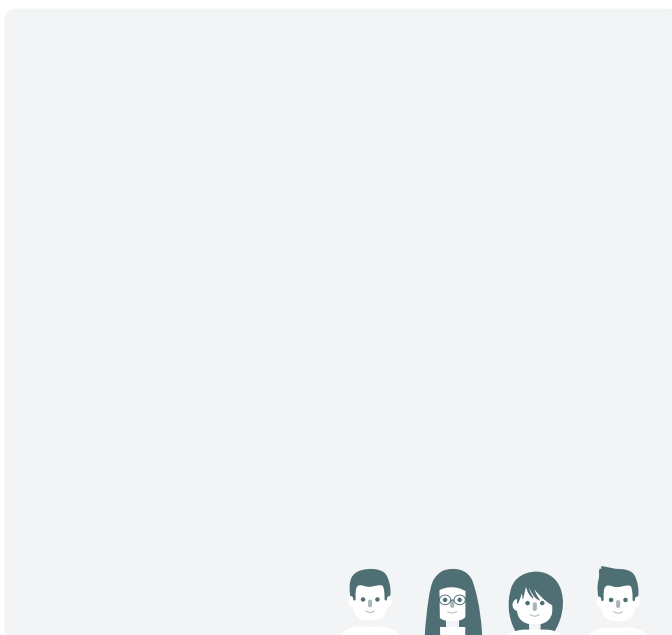
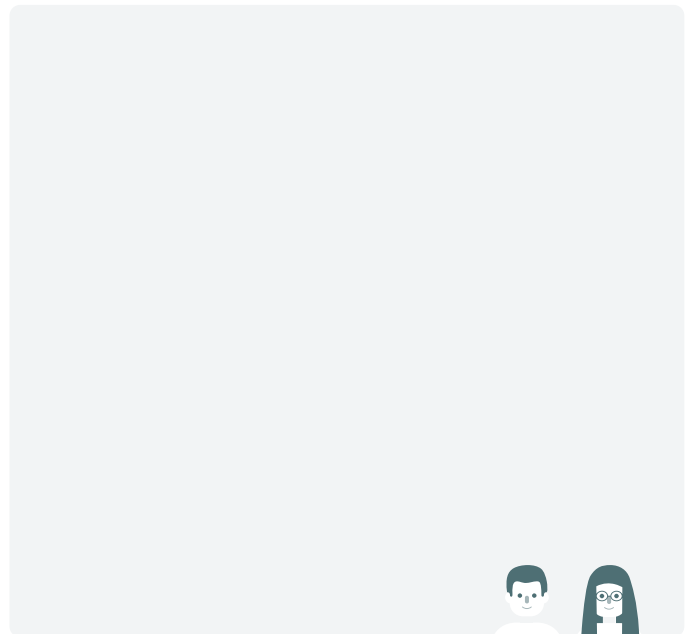
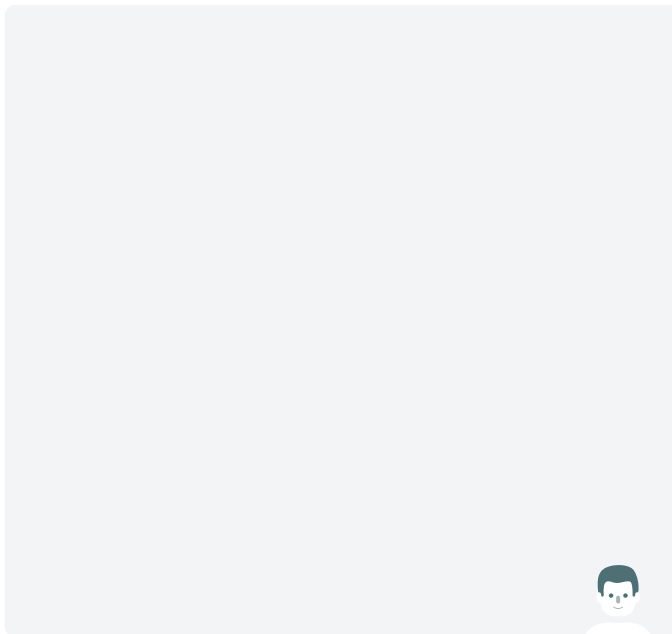
## » Kreative Ideen entwickeln

### 1-2-4-All

 **Fokus:** Gemeinsame Generierung von Ideen, Zielen und Erfolgskriterien durch Ausbreitung des Meinungsspektrums

#### Anleitung

- Formulierung einer Frage, z. B.: "Wie können wir die Probleme der Personas lösen?"
- Jeder Beteiligte macht sich für 1 Minute selbst Gedanken
- Paarweise werden die Ideen für 2 Minuten weiter entwickelt
- In Vierer-Gruppen werden die Ideen aus den Zweier-Teams in 4 Minuten verfeinert
- Danach Diskussion in der großen Gruppe über die besten Ideen aus den Gruppen





## » Einen ersten reduzierten **Prototypen** entwickeln

### Dialogskizzierung

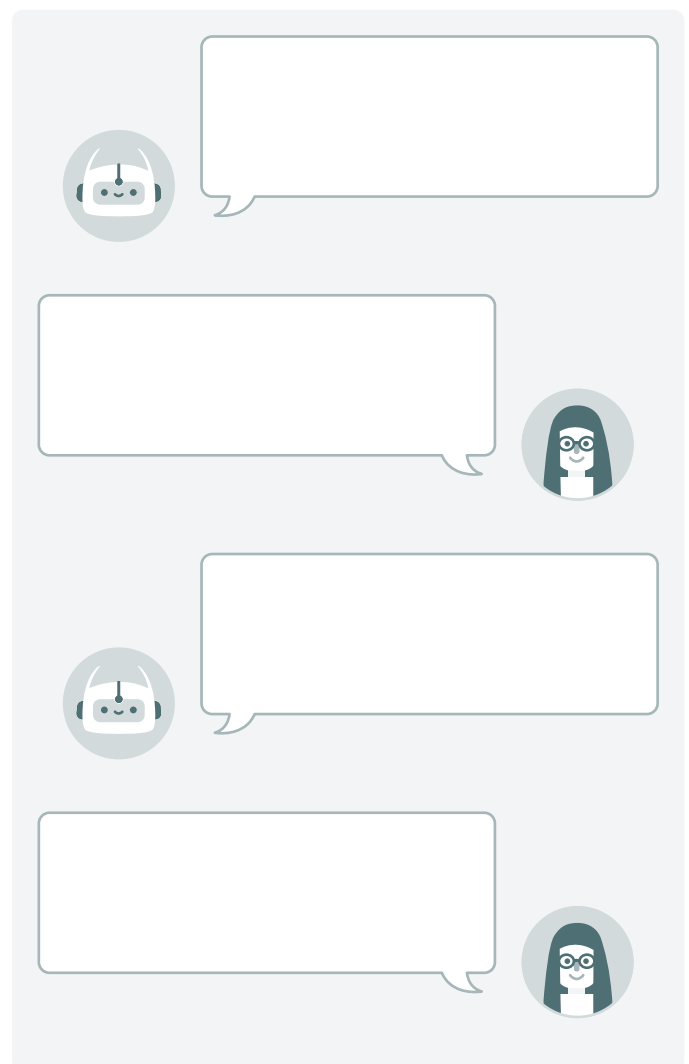
 Fokus: Ideenskizzen in Dialoge überführen

#### Anleitung

- Fragen der Personas heranziehen
- In Bezug auf die Lösungsideen in mögliche Dialoge überführen



Dialogue sketch template 1 showing a sequence of messages between a robot (Bitson) and a user. The first message from the robot is: "Hallo, ich bin Bitson. Wie kann ich dir heute helfen?". The second message from the user is: "Hi Bitson, ich habe ein Problem mit meinem Account." The remaining three messages are empty speech bubbles for sketching.



Dialogue sketch template 2 showing a sequence of empty speech bubbles for sketching a dialogue between a robot and a user.

#### Sie möchten mehr über DialogBits erfahren?

Wir stellen Ihnen DialogBits gerne vor und beraten Sie zu Ihren individuellen Anwendungsfällen.

[www.dialogbits.com/demo](http://www.dialogbits.com/demo)

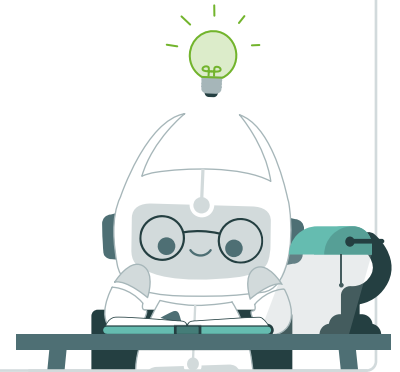


## Schritt 3

# Den Prototypen testen und verbessern

### Warum diese Phase so wichtig ist

Diese Phase ist wichtig für das AI Agent-Konzept, da sie die entwickelten Ideen und Prototypen durch praktische Tests validiert und optimiert. Dabei wird Feedback von Nutzern gesammelt, um Schwachstellen frühzeitig zu erkennen und den AI Agent kontinuierlich zu verbessern. Dieser iterative Prozess stellt sicher, dass der AI Agent funktional, nutzerfreundlich und relevant ist.



## » Testen und Feedback einholen Seite 11

💡 Denken Sie hierbei bitte auch an die organisatorischen Aspekte wie Zeitraum und Größe der Testgruppe. Wir helfen Ihnen gerne dabei, die passenden Rahmenbedingungen zu definieren.

### Die Methoden

Wenn bereits eine Software zur Erstellung des AI Agents eingesetzt wird, kann insbesondere auf Nutzertests zurückgegriffen werden. Alternativ kann das Feedback mit Hilfe von Test Capture Grids geclustert werden.

💡 Wie sieht ein Nutzertest aus? Melden Sie sich gerne bei uns, dann unterstützen wir Sie mit unserer Expertise und stellen Ihnen hilfreiche Feedbackunterlagen zur Verfügung.

### Das Ziel

Feedback von Testern zum Prototypen und den umgesetzten Lösungsideen



## » Testen und Feedback einholen

# Test Capture Grid

 **Fokus:** Festhalten und Clustern der Erkenntnisse aus der Testphase

### Anleitung

- Testen des Prototyps
- Erkenntnisse währenddessen in das Grid aufnehmen
- Nach Testlauf mit Beteiligten reviewen und besprechen
- Iterative weiter befüllen, ergänzen und ändern

Lob

Kritik

Fragen

Ideen

## Schritt 4

# AI Agent bewerten und anpassen



### Die Methoden

Zur Bewertung des Nutzerfeedbacks und der Funktionsweise des AI Agents kann bspw. das Schulnotensystem zum Einsatz kommen. Vorschläge aus den Nutzertests können wiederum zur Ableitung von Optimierungspotenzialen herangezogen werden.

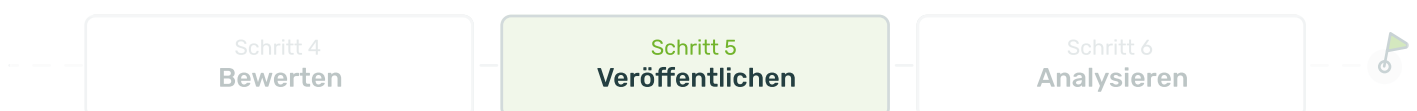
### Das Ziel

Entscheidung, ob AI Agent den gewünschten Mehrwert bringt und das Projekt fortgesetzt wird

💡 Spätestens hier sollten Sie sich eine Software anschaffen.  
| Evaluieren Sie gründlich und schulen Sie Ihre Mitarbeiter.

## Schritt 5

# Finalen AI Agent veröffentlichen



### Die Methoden

Zur Veröffentlichung des Prototypen muss dieser in eine passende Software übertragen und in die gewünschten Kanäle integriert werden.

### Das Ziel

Die Integration des finalen AI Agents in den vorgesehen Kommunikationskanälen

## Schritt 6

# Performance analysieren und AI Agent erweitern

Schritt 4  
Bewerten

Schritt 5  
Veröffentlichen

Schritt 6  
Analysieren

### Die Methoden

Das Sammeln von Nutzerfeedback und die Analyse von Chatverläufen zur Identifizierung von Verbesserungspotenzialen sowie die Behebung von auftretenden Problemen dienen insbesondere zur Erweiterung und regelmäßigen Aktualisierung des AI Agents, um mit sich ändernden Anforderungen und Bedürfnissen Schritt zu halten.

Die Nutzung von Erkenntnissen aus Berichten über Kennzahlen wie Nutzerzahlen, häufig gestellte Fragen und durchschnittliche Reaktionszeiten helfen, um strategische Entscheidungen zu treffen und den Mehrwert zu evaluieren.

💡 Um weitere Probleme und Bedürfnisse zu lösen, kann der Design Thinking Prozess neu durchlaufen werden.

### Das Ziel

Überwachung der Leistung des AI Agents und stetige Weiterentwicklung sowie Analyse der Nutzung und Reporting unternehmensrelevanter KPIs



## Auf einen Blick

# Checkliste

- Tiefgreifendes Verständnis für die Probleme, Bedürfnisse und Ziele der Zielgruppe erlangen
- Interpretation und Analyse der Ergebnisse aus der vorherigen Phase mit der Ableitung einer konkreten Problemstellung zur Lösungsfindung
- Sammlung und Entwicklung von Lösungsideen zur Umsetzung
- Erstellung eines Prototypen, um die Interaktion zu visualisieren und das Testen in der nächsten Phase zu ermöglichen
- Feedback von Testern zum Prototypen und den umgesetzten Lösungsideen
- Entscheidung, ob AI Agent den gewünschten Mehrwert bringt und das Projekt fortgesetzt wird
- Finalen AI Agent in den vorgesehen Kommunikationskanälen integrieren und vermarkten
- Überwachung der Leistung des AI Agents und stetige Weiterentwicklung
- Analyse der Nutzung und Reporting unternehmensrelevanter KPIs

## Weitere nützliche Links

### DialogBits

Erfahren Sie alles rund um die Funktionen und Lösungen von DialogBits.

[www.dialogbits.com](http://www.dialogbits.com)



### Datenschutz

Von Anfang an wichtig! Erfahren Sie mehr dazu.

<https://bit.ly/3Whlidn>



### Design Thinking

Sie möchten mehr über Design Thinking und weitere Methoden wissen?

[www.designthinking-methods.de](http://www.designthinking-methods.de)

