

|          | Phase 1   | Phase 2  |   |   | Phase 3  |
|----------|---|--|---|---|--|
|          | Wahrnehmung des Bedürfnisses  | Besuch der Seite   | Nutzung des Sprachassistenten   | Interaktion mit Sprachassistenten   | Ergebnis / Bedürfnisbefriedigung   |
| Pains    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- planlos</li> <li>- hilfeschend</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- keine Verbindung zum Internet</li> <li>- Ladeproblem der Seite</li> <li>- falsche Bedienung (Erlaubnis Mikrofon)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- falsche Bedienung</li> <li>- kein Mikrofon</li> <li>- falsche Fragestellung</li> <li>- undeutliche Aussprache</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- keine Reaktion</li> <li>- Frage/Antwort nicht vorhanden</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- keine passende Antwort</li> </ul>   |
| Gains    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erfassen des Problems</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- schnell</li> <li>- einfach</li> <li>- kostenlos</li> <li>- zeitsparend</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- vielfältig</li> <li>- schnell</li> <li>- einfach</li> <li>- kostenlos</li> <li>- zeitsparend</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erhalt der Antwort</li> <li>- zeitsparend</li> <li>- direkt</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antwort</li> <li>- Problemlösung</li> <li>- Wissen</li> <li>- Organisation</li> </ul> |
| Emotions |  <p>planlos</p>             |  <p>schlau</p>   |  <p>entspannt</p>   |  <p>freudig</p>                                   |  <p>zufriedenstellend</p>                  |
| Aktion   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- nach Hilfe suchend</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufruf der Seite</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nutzung CTA Button</li> <li>- stellen der Frage</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reaktion VUI</li> <li>- Hören der Antwort</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bedürfnisbefriedigung</li> <li>- Organisation</li> </ul>                              |
| Medium   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop / Computer</li> <li>- Smartphone</li> <li>- Tablet</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop / Computer</li> <li>- Smartphone</li> <li>- Tablet</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop / Computer</li> <li>- Smartphone</li> <li>- Tablet</li> <li>- Mikrofon</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop / Computer</li> <li>- Smartphone</li> <li>- Tablet</li> <li>- Lautsprecher</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop / Computer</li> <li>- Smartphone</li> <li>- Tablet</li> </ul>                  |