



## Customer Journey

### Emotionen während der Kundeninteraktion erkennen und gestalten

Dienstleistungen werden von den Kunden nicht nur rational, sondern vor allem auch emotional bewertet. Für die Gestaltung neuer Dienstleistungen ist es daher sinnvoll im Vorfeld zu testen, welche Emotionen in der Kundeninteraktion sowohl bei den Kunden als auch bei den Mitarbeitenden ausgelöst werden. Auf diese Weise ergeben sich Ansatzpunkte für Prozessverbesserungen und die Aufstellung von Verhaltensregeln in kritischen Situationen.

Anbieter von Dienstleistungen erhalten durch den Einsatz innovativer, auf künstlicher Intelligenz basierender Emotionserkennungssoftware eine objektivere Einschätzung der Kunden- und Mitarbeiteremotionen während der Customer Journey. Sie sind dadurch in der Lage, ihre Dienstleistungen sowohl kunden- als auch mitarbeiterorientierter zu erbringen. Die Funktionsweise ist simpel: eine Kamera nimmt das Gesicht der Person auf. Die Emotionserkennungssoftware analysiert während eines definierten Zeitraums den Gesichtsausdruck und identifiziert den emotionalen Zustand der Person.

Eingesetzt werden kann eine Emotionserkennungssoftware vor allem während der Entwicklungsphase

einer neuen Dienstleistung, insbesondere um diese vor der Markteinführung zu testen. Dabei sollten die Bedingungen jedoch möglichst real sein, um ehrliche Emotionen bei der Testperson auslösen zu können. Darüber hinaus sollte sich die Person möglichst an einem festen Ort befinden, damit die Kamera während der gesamten Interaktion das komplette Gesicht erfassen kann. In Frage kommen also insbesondere web- und telefonbasierte Dienstleistungen.

Ein Beispiel für den Einsatz der Emotionserkennung in der Customer Journey ist die Gestaltung neuer Internetseiten. Um zu testen, wie diese bei verschiedenen Kundengruppen ankommt, lässt sich ein Test mit der Emotionserkennungssoftware durchführen und gezielte Verbesserungen ableiten.

Unterstützt durch:



**Baden-Württemberg**

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

**Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft  
und Organisation IAO**

Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

#### Kontakt

Christian Schiller  
Telefon +49 711 970 2185  
christian.schiller@iao.fraunhofer.de

[www.smart-service-bw.de](http://www.smart-service-bw.de)