

xelper

horizoom
people first.

KI-moderierte
Interviews
als Methode

Das sind **wir**.



David Ranftler

Gründer von xelper
ranftler@xelper.de

xelper



Malte Friedrich-Freksa

CIO von horizoom
malte.freksa@horizoom.de

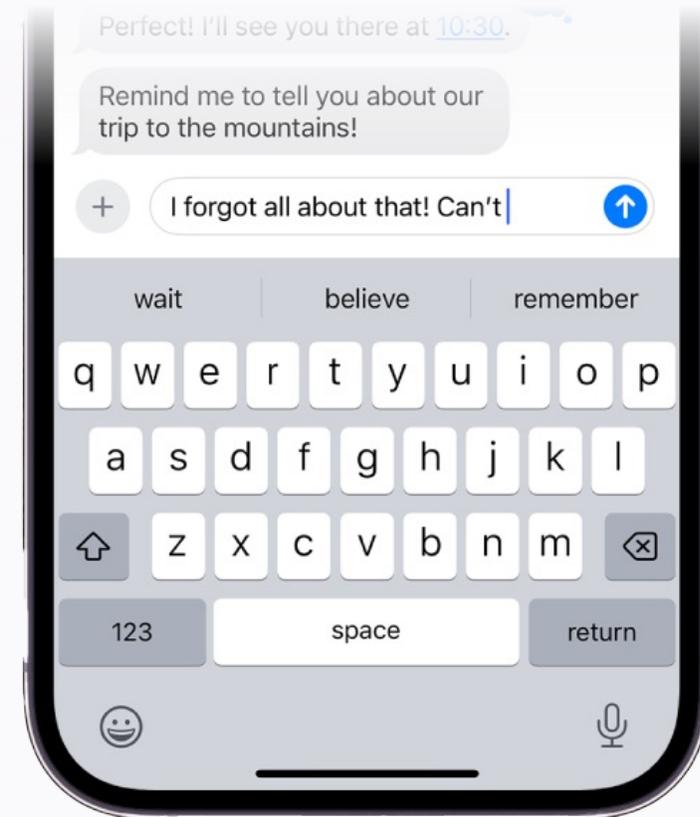
horizoom
people first.

Was erwartet Sie?

1. Methode: KI-moderierte Interviews per Chat
2. Vorstellung einer Demo-Studie
3. Vor- und Nachteile von KI-moderierten Interviews
4. Panel-Sicht in Teilnahmebereitschaft und Motivation



Generative KI – wie funktioniert das?



Prinzipieller Ablauf der Methode



Jobs to be Done | Embedded Insurance

Kaufentscheidung für und gegen Embedded Insurance in verschiedenen Produktkategorien

Chatinterviews mit 112 Käufer:innen von Kreditkarten, Solaranlagen oder Haushaltsgeräten

In Kooperation mit
fünfpunktnull



Demo

EF Embedded Insura... Grid Filter Sort Group Share view Color 7 hidden fields Height

Name	Question	Follow Up Question	Customer Profiles
14	Vielen Dank, dass du dir Zeit für diesen Chat nimmst. Ich heiße Emmy und bin eine interaktive Assistentin.	Opening	
15	Ich würde mich gerne in den nächsten 15 Minuten mit dir über das Thema Zusatzversicherungen unterhalten.	Opening	
16	Am besten schickst du mir Sprachnachrichten, so wie du es z.B. von WhatsApp gewöhnt bist. Antworte bitte ausführlich und in ganzen Sätzen.	Opening	
1 Kaufprozess Hauptprodukt	Beschreibe kurz das Produkt, bei dem dir die Versicherung oder Zusatzleistung angeboten wurde und wie du es gekauft oder abgeschlossen hast.	Exactly one follow up que...	
2 Zusatzleistung/Versicherung Prozess	Bitte beschreibe konkret, welche Versicherung oder Zusatzleistung wo im Kaufprozess angeboten wurde.	Two or three follow up qu...	
3 Gefühle Kaufprozess	Was ist dir dabei durch den Kopf gegangen und wie hast du dich dabei gefühlt, als du dich für oder gegen die Zusatzleistung/Versicherung entschieden hast?	Exactly one follow up que...	
4 Fehlende Informationen	Konntest du sofort entscheiden, ob du die Zusatzleistung oder die Versicherung abschließt oder hat dir etwas gefehlt (z.B. Vergleichsangebote, mehr Informationen)?	None	
23 Entscheidungsgründe	Warum hast du dich schlussendlich dafür oder dagegen entschieden?	None	
5 Relevanz der Informationen	Welche Informationen waren besonders hilfreich oder überflüssig?	None	
20 Bundles	Hättest du lieber feste Pakete mit Zusatzleistungen/Versicherungen oder willst du einzelne Zusätze komplett unabhängig voneinander wählen?	Two or three follow up qu...	
6 Chat als Informationskanal	Wie hilfreich fändest du es, wenn du über einen intelligenten Chat Fragen zu den einzelnen Zusatzleistungen/Versicherungen stellen könntest? Was müsste der Chat können?	Exactly one follow up que...	
8 Passung der Zusatzleistung	Wie gut hat die angebotene Zusatzleistung/Versicherung zu dem Produkt gepasst, das du gekauft oder abgeschlossen hast?	Exactly one follow up que...	
22	Welche Zusatzleistung/Versicherung hätten besser gepasst?	Exactly one follow up que...	
9 Marke des Anbieters	Welche Rolle hat die Marke des Anbieters der Zusatzleistung oder Versicherung bei der Entscheidung gespielt?	Exactly one follow up que...	
10 Relevanz des Versicherungsanbieters	Beeinflusst es deine Entscheidung, ob du weißt, welcher Versicherungsanbieter dahintersteht?	None	
11 Versicherung als guter Deal	Wenn du jetzt zurückblickst - war deine Entscheidung für oder gegen die Versicherung oder Zusatzleistung im Nachhinein richtig?	None	

17 rows



Demo

The screenshot shows a chat window overlaid on a data visualization tool interface. The tool's top bar includes a search icon, a grid icon, and various filters and sorting options. The chat window has a title bar with a blue circle containing three dots and a close icon. The chat content consists of four text messages:

- Vielen Dank, dass du dir heute Zeit für diesen Chat nimmst. Ich heiße Emmy und ich bin eine interaktive Assistentin.
- Ich würde mich in den nächsten 15 Minuten gerne mit dir über KI und UX Research unterhalten.
- Am besten du schickst mir Sprachnachrichten, so wie du es von WhatsApp kennst. 🗣️ Antworte bitte ausführlich und in ganzen Sätzen.
- Zum Einstieg wäre es klasse, wenn du mir kurz von dem Unternehmen berichten könntest, für das du arbeitest.

At the bottom of the chat window is a text input field with the placeholder text "Nachricht aufnehmen oder schreiben" and a blue microphone icon.



Demo

The screenshot shows a Notion workspace with a page titled "AI in UX Research – TestingTime". The page content is as follows:

(01) Unternehmen

Loading...

Summary

UX Researcher in IT-Unternehmen

Die UX Researcher:innen arbeiten in verschiedenen Unternehmen wie Banken, Versicherungen, Start-ups, Agenturen und Industriekonzernen. Viele sind in dedizierten IT-Unternehmen tätig, die IT-Dienstleistungen und -produkte anbieten, Softwareentwicklung betreiben oder UX Research und Design als Dienstleistung anbieten. Dort sind sie oft in der Produktentwicklung oder in agilen Projekten involviert.

[Show all notes](#) [Show examples](#)

Categories

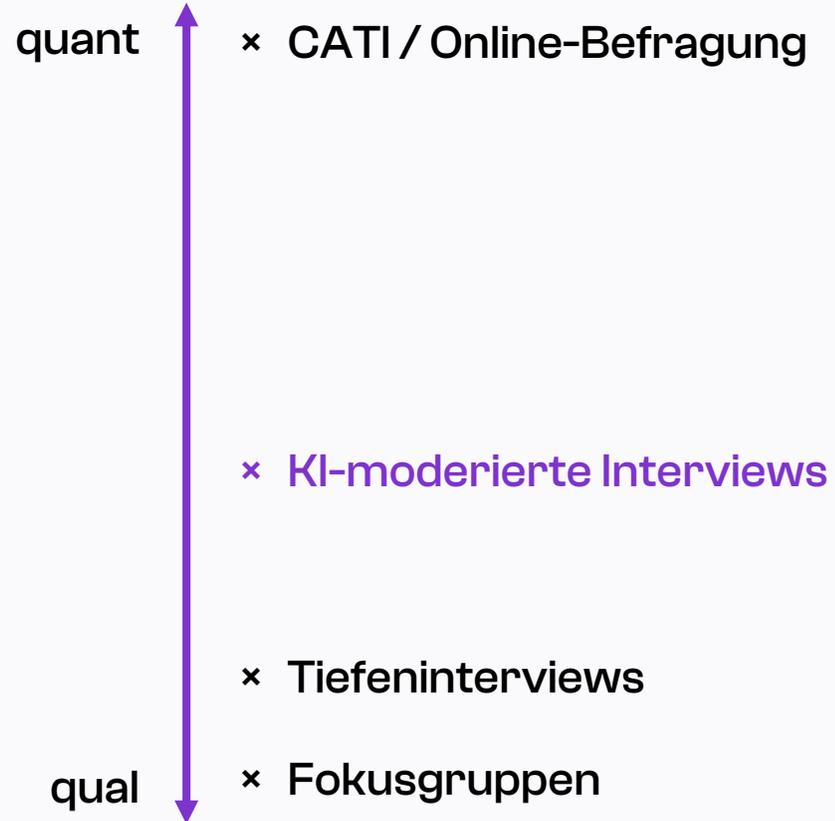
Click the bars to review your notes

Category	Count
IT-Unternehmen	10
Finanzdienstleister und Banken	8
Digitalagenturen und Marketing	7
Start-Ups	6
E-Commerce	6
Consulting und Beratung	6
Industriekonzerne	6
Versicherungen	5
Öffentlicher Sektor und Infrastruktur	5
Sonstiges	5
Automobilindustrie	4
Bildungseinrichtungen	4

David Ranftler
ranftler@xelper.de



Einordnung der Methode



angelehnt an:
Computer- und onlinegestützte Methoden für die Untersuchung digitaler Kommunikation,
Martin Welker



Einordnung der Methode

quant

× CATI / Online-Befragung

× KI-moderierte Interviews

× Tiefeninterviews

qual

× Fokusgruppen

Vor- und Nachteile

von KI-moderierten Interviews ggü. Befragungen:

- + Erhebung vom Kontext
- + individuelle Anschlussfragen
- + hohes Engagement
- + wenig Vorwissen zum Thema erforderlich
- generell nur deskriptive Analysen
- höhere Kosten pro Befragte

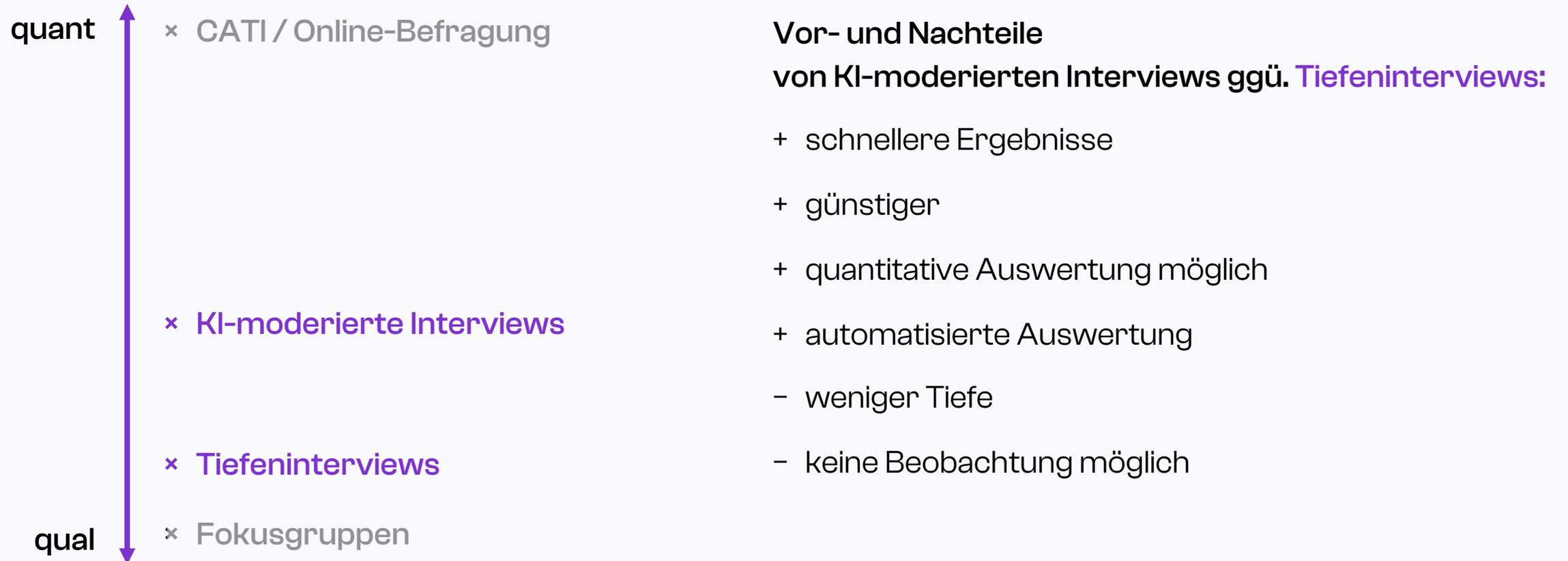


angelehnt an:

Computer- und onlinegestützte Methoden für die Untersuchung digitaler Kommunikation,
Martin Welker



Einordnung der Methode



angelehnt an:
Computer- und onlinegestützte Methoden für die Untersuchung digitaler Kommunikation,
Martin Welker



Markttrends in Telekommunikation

Wie entwickelt sich der Markt für stationäre Telefonie im b2b Kontext?

Chatinterviews mit 260 KMU-Entscheider:innen

Telko-Anbieter

horizoom
people first.


the savvy company



Markenwahrnehmung

Medienforschung

Mitarbeitendenbefragung

Kund:innenfeedback

Ideenvalidierung

Jobs to be done

ifak

phaydon | research+
consulting

FACTS+
STORIES


the savvy company

fünfpunktnull

VATTENFALL

Miele





Key Facts

- Gegründet 2023 mit inzwischen 26 MitarbeiterInnen
- Inhabergeführt mit Sitz in Berlin (und Köln)
- Panels in Deutschland und Österreich
- Zertifiziert nach ISO 20252:2019

Meet the team (Stand 405)



Produktportfolio



Sample &
Service



Partner-
Panel

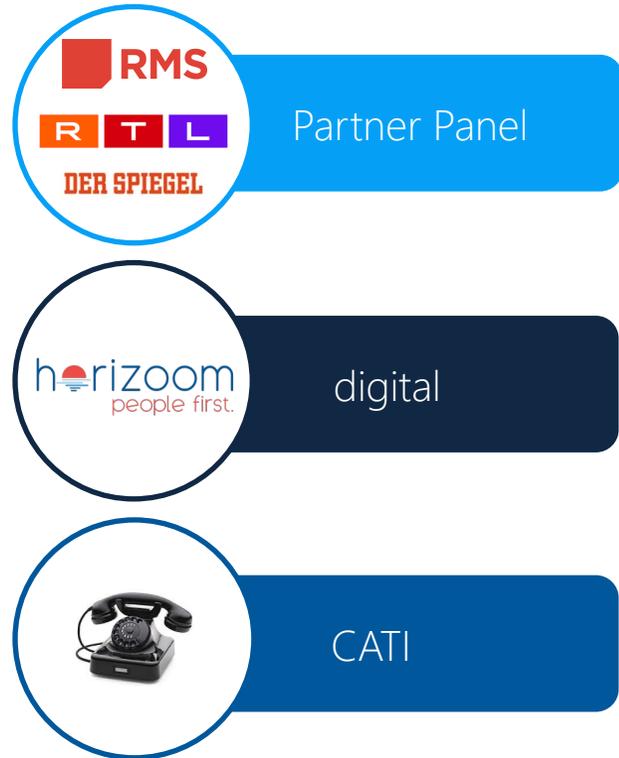


Connected
Data

Mitglied in den anerkannten Branchen-Verbänden



Breite Rekrutierung – R-Score Profilerhebung



Mit Umfragen Geld verdienen
Das horizoom-panel.

Im Fokus stehen Du und Deine ehrliche Meinung. Nimm unser täglich an spannenden Umfragen teil und teile Deine Meinung zu den neuesten Produkten, Prototypen und aktuellen Themen aus Medien, Wirtschaft, Gesellschaft und Politik. Pro Teilnahme wirst Du belohnt, Dein Guthaben kannst Du in eine Auszahlung, Gutscheine oder Spende versenden.

Deine Vorteile Registrieren

Panel Landingpage



CERTIFIED BY REDEM®
QUALITY CHECK FOR SURVEYS

Willkommens-
umfrage mit
R-Score für
jeden aktiven
Panelisten



Was motiviert Panelisten zur Teilnahme?



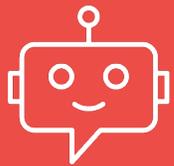
Persönliches
Feedback &
Support



horizoom-Wald &
Spenden



Transparente
Incentivierung
für jede
Teilnahme



Attraktive
Studienformate



Mobile-first
Ansatz



Gamification-
Elemente
Verlosung
& Punkte



Der KI-Chatbot von xelper im horizoom Panel

 4 Studien im horizoom-Panel



 Der Chatbot wird gut angenommen
– vergleichbare Response- und Abbruchraten

 Es zeigen sich erhöhte Cleaningraten in den ersten Studien.

 Maßnahmen:

- gemeinsame Entwicklung von verbesserten Cleaningstandards
- Wordcount (Live & im Nachgang)
- Inhaltliche Prüfung (KI & Human)

Ausblick

Vier Ansätze der Mensch-Computer-Interaktion werden mit einem identischen Fragebogen in verschiedenen technischen Umgebungen im horizoom-Panel rekrutiert und verglichen*:

1

Klassischer Type-In Fragebogen mit 12 offenen Antworten in einem Standard-Online-Fragebogenformat:
HTW Berlin

2

Voice in Questionnaire (Fragen im mündlichen Modus unter Verwendung von KI-Transkriptionen):
HTW Berlin

3

KI-Chatbot-Interview (textbasierter Dialog): xelper

4

I-gestütztes Telefoninterview (Telefonat mit KI-Bot): Susi&James

*AI interview technology: Enhancing quality data sets with AI tools in the digital interview process
Leonard Mach, Malte Freksa, Jannis Marlafezas, Thomas Ohde, David Ranftler, Holger Lütters



Meet the Teams

xelper



Stand
18

horizoom
people first.

Stand
405

