

Wie Avatare im E-Business helfen können

✖ Avatare erweitern Webseiten um eine menschliche Komponente, bauen Hemmschwellen ab und nehmen den Surfer an die Hand. Sie vereinfachen die Kommunikation zwischen den Nutzer und schaffen mehr Service und Komfort in der Bedienung und Navigation von Lösungen.

Was Avatare heute schon im E-Business leisten können, lesen Sie hier.

Zahlreiche E-Business-Webseiten bieten in der Regel nur Nutzern einen Vorteil, die wissen, was sie wollen. Ein Kunde ohne konkrete Vorstellung ist dagegen oftmals verloren. Darüber hinaus sind die zahlreichen Informationen zu Produkten, Dienstleistungen und Prozessen kaum noch zu durchblicken.

Beratung auch beim Onlinekauf

Selbst Internetnutzer tätigen einen Großteil ihrer Einkäufe bevorzugt bei einem Kundenberater. Deutliche Trends nach einer individuellen Beratung vor allem bei stark erklärungsbedürftigen Produkten und Seiten sind erkennbar. Bereits mehr als 40 Prozent wünschen sich eine persönlichere Beratung und Online-Assistenz.

Schließlich ist der Mensch gewohnt von Angesicht zu Angesicht zu kommunizieren. Inhalte durch audiovisuelle Elemente und menschliche Darstellung durch Sprache, Gestik, Mimik bauen nicht nur eine emotionale Komponente auf, vor allem übernehmen sie oftmals unterschätzte aber maßgeblich entscheidende Unterstützungsfunktionen, die im wesentlichen die Kaufabbrüche reduzieren und den Nutzer die Sicherheit geben, Abläufe richtig zu verstehen und abzuschließen.

Mehr Konversion, weniger Abbrecher

Avatare übernehmen diese Funktion immer häufiger im Internet. Die persönliche Betreuung durch einen Avatar führt zu einer persönlicheren und effizienteren Bedienung des E-Commerce-Angebots und letztlich zur Erhöhung der Konversionsrate über das Internet: Da der Kunde nicht mehr mit einem riesigen Angebot alleine gelassen wird, in dem er sich selbst zurechtfinden muss, wird er wesentlich häufiger als bisher direkt am heimischen Computer Produktkäufe abschließen. Ebenso wichtig dabei ist die Ausführung individueller Beratung und Erklärung schwer verständlicher Produkte oder Abwicklungsprozesse.

Ob dies der Tarif Dschungel bei Mobilanbietern ist, die Angebotsvielfalt im Kleidungsshop oder die komplizierten Produkte eines Bank- oder Versicherungshauses. Avatare unterstützen und bringen die wesentlichen Informationen menschlich, natürlich und einfach dargestellt rüber. Allein die Unterstützung beim Kaufabschluss birgt oftmals große Schwierigkeiten und Unsicherheiten für einen Nutzer. Die Abbruchquote ist hier in der Regel am höchsten.

Avatar-Systeme im Eigenbau

Im Bereich der Mensch-Maschine-Kommunikation, also der Gestaltung optimaler Interfaces für die User-Führung und Kommunikation mit Commerce Plattform im Internet, sind neue Plattformen, Services und Technologien zur Generierung und Nutzung von Avataren möglich geworden, die in einem mittlerweile niedrigem Preissegment liegen und ohne wesentliches technisches Know-how für Webseiten genutzt werden können. Was früher ein hohes Investment bedeutete, lässt sich heute im Self-Service einfach und simpel integrieren und pflegen.



Eine effiziente und flexibel nutzbare Lösung zur Erstellung von Avataren, die im Anschluss auf Webseiten auch mit Overlay-Möglichkeit integrierbar sind bietet die IDA Lösung von der Kölner

Charamel GmbH. Anders als Lösungen mit abgefilmten realen Moderatoren, wie z. B. Herr Kaiser von der Hamburg Mannheimer oder Ms Dewey von Microsoft lassen sich mit IDA virtuelle interaktive digitale Assistenten mit einer mittlerweile recht realistischen Anmutung einsetzen. Die IDA Service-Plattform ist eine Self-Service Lösung und bietet zudem noch die flexible und automatisierte Generierung von Avataren mit Sprache und Bewegung.

Avatar versus Video

Die Produktion von Videos mit realen Darstellern, die nachher in die Webseite integriert werden, ist aufwendig und kostenintensiv. Neben einer sehr detailgetreuen Konzeption muss jede Szene von dem Schauspieler gestellt und in einer Blue/Green-Box aufgezeichnet werden. Sind die Szenen abgedreht lassen sich Änderungen ohne neuen Produktionsaufwand nicht mehr ohne Mehraufwand realisieren.

Aus diesem Grund macht der Einsatz von 3D Verfahren durchaus Sinn. Bereits heute sind Qualitätsdarstellungen möglich, die sich in naher Zukunft noch steigern werden. Avatare werden aus dem Internet und dem sonstigen Leben nicht mehr wegzudenken sein, da sie Funktionen der Präsentation, Information, Beratung, Lehre und es Verkaufs übernehmen. Zu differenzieren sind Lösungen wie Second Life oder anderer virtueller Welten. Diese Welten erfordern andere durchzudenkende Einsatzmodelle und sind in jener Zeit in vielen Anwendungsfeldern noch nicht sinnvoll zu nutzen.

Der Autor:

Alexander Stricker ist geschäftsführender Gesellschafter der Charamel GmbH in Köln. Charamel realisiert echtzeitbasierte Avatar-Lösungen und Software-Produkte zur Optimierung der Kommunikation zwischen Menschen und Maschine und somit zur effizienteren Usability auf Basis neuartiger multimodaler Benutzerschnittstellen durch den Einsatz von Avataren.