

Customer Experience Tracking

Profil und Zielsetzung

Das Labor beschäftigt sich sowohl in der Lehre als auch in der angewandten Forschung mit den Methoden und Techniken des Customer Experience Trackings. Im Rahmen von CXT werden modernste Technologien und neue Forschungsansätze kombiniert mit dem Ziel, die Konsumenten Anforderungen an Produkten und Dienstleistungen zu identifizieren, zu bewerten und Lösungsansätze zur Optimierung der Leistungen zu entwickeln. Kern des innovativen Forschungsansatzes ist die Kombination bewährter Einzelmessmethoden der User Experience und deren Anreicherung mit einer validen Messung von Emotionen der Kunden während des Einkaufsprozesses. Kombiniert mit etablierten User Experience Messtechnologien und -methoden, wie z.B. Expertenevaluation, Fragebogen, Eye Tracking, Hautleitwert und Lautes Denken (Think Aloud), liefert eine Messung der Mimik die Möglichkeit, Informationen über die erlebten Gefühle des Kunden zu gewinnen, die durch spezifische Stimuli (z. B. Bilder, Texte, Preise) ausgelöst werden.

+ Ausstattung der Räume

Untersuchungsraum:

- Überwachungskameras, Mikrofone, Lautsprecher, Monitor, PC, Tablet, Smartphone
- Die Atmosphäre der häuslichen Umgebung eines Wohn-, Büro- bzw. Esszimmers dient zur Simulation einer möglichst realitätsgetreuen, vertrauten Testumgebung: Sofa, Sessel, Couchtisch, Regalwand, Sideboard, Stehlampe, Bilder, Pflanzen, Wohnaccessoires, Esstisch, Esstischstühle

Observationsraum:

- Analysedesk (Eye-Tracking, Video- und Audio-Aufzeichnung, Mimik-Analyse)
- 3D-Scannerdesk
- Konferenztisch mit Stühle Analysedesk (Eye-Tracking, Video- und Audio-Aufzeichnung, Mimik-Analyse)

+ Ausstattung mit Analysemittel

Hardware:

- Interactive Minds Eye Tracking System "EyeFollower 2.0"
- Ergoneers Dikablis Glasses

- 2 Axis P5534 IP-Kameras HD-Ready
- Portal BioScreen Hautleitwertmessgerät
- Leica 3D-Scanner ScanStation P20
- 3-D-Drucker HP Designjet Color (Standort: Labor Rapid Prototyping)
- 2 Nexus 10 Tablets
- 1 iPhone 5s
- 1 Samsung Galaxy 5S mini
- Grundig Sidney 55" CLE 9476 BL LED Flachbildschirm

Software:

- Nyan 2.0 Architect Analysesoftware (FA Interactive Minds)
- FaceReader 5.0 (FA Noldus)
- The Observer XT (FA Noldus)
- Media Recorder (FA Noldus)
- D-Lab (FA Ergoneers)
- Analysesoftware Portal BioScreen SPSS

+ Einsatz des Labors bei Forschungsprojekten

- ZIM-Projekt: EmotionSensor3D
- Kooperative Forschung mit der Industrie (Referenz: Burda Direct Services GmbH, EDEKA Südwest, Avenit, Zentrag, Kiebel, FGS Baden e. G.)