

# Testplan - Herkenningstest

## **Beschrijving**

Er zijn in enkele bedrijven die al een chatbot gepubliceerd hebben. Om erachter te komen of de testpersonen deze kunnen herkennen aan enkel de conversatie (zonder profielfoto en naam) worden er gesprekken aan de testpersonen getoond waarna een aantal vragen gesteld gaan worden. De gesprekken zijn opgedeeld in drie categorieën: journalistiek (Eva Jinek en NOS), Telecommunicatie (T-mobile) en Shopping (H&M). Er zijn vijf werknemers van Handpicked die testpersoon zijn in deze test.

## **Doel**

- Herkennen testpersonen de merken achter de conversatie?
- Aan welke elementen kunnen ze dat wel/niet merken?

## **Journalistiek**

*Eva Jinek - NOS*

De testpersoon mag beide gesprekken lezen. Vervolgens worden er een aantal vragen gesteld.

- Hoe ervaar je beide gesprekken?
- Welke heeft je voorkeur en waarom?
- Met welk merk/bedrijf heb je zojuist een gesprek gehad?
- Waar heb je dit wel/niet aan kunnen merken?
- Vind je de woordkeuze/taal/emoji's bij het bijbehorende merk/bedrijf passen?

Hierna kunnen nog vervolgvragen gesteld worden op basis van de antwoorden.

## **Telecommunicatie**

*T-Mobile*

De testpersoon mag het gesprek lezen. Vervolgens worden er een aantal vragen gesteld.

- Hoe ervaar je het gesprek?
- Met welk merk/bedrijf heb je zojuist een gesprek gehad?
- Waar heb je dit wel/niet aan kunnen merken?
- Vind je de woordkeuze/taal/emoji's bij het bijbehorende merk/bedrijf passen?

Hierna kunnen nog vervolgvragen gesteld worden op basis van de antwoorden.

## **Shopping**

*H&M*

De testpersoon mag het gesprek lezen. Vervolgens worden er een aantal vragen gesteld.

- Hoe ervaar je het gesprek?
- Met welk merk/bedrijf heb je zojuist een gesprek gehad?
- Waar heb je dit wel/niet aan kunnen merken?
- Vind je de woordkeuze/taal/emoji's bij het bijbehorende merk/bedrijf passen?

Hierna kunnen nog vervolgvragen gesteld worden op basis van de antwoorden.