

## Konzipierung und Implementierung einer neuartigen App für Dargebotene Hand

In der aktuellen Zeit wird den Menschen viel abverlangt, was immer häufiger zu psychischen Problemen führt, sodass die Betroffenen mit jemandem über ihre Sorgen und Probleme sprechen möchten. In solchen Fällen gibt es verschiedene Organisationen wie zum Beispiel die «Dargebotene Hand», welche ein offenes Ohr bieten. Jedoch sind diese Organisationen meist nur telefonisch oder über deren Webseite erreichbar.

In dieser Bachelorarbeit wurde, ausgehend von einem Interaktionskonzept aus einer vorangehenden Projektarbeit, ein Konzept für eine Beratungsdienstleistung über mehrere Interaktionskanäle entwickelt und implementiert. Das bestehende Interaktionskonzept wurde als Erstes kritisch hinterfragt und überarbeitet. Sodann wurden daraus zusammen mit Vertretern der «Dargebotenen Hand» die technischen Anforderungen abgeleitet und unter anderem mittels Use Cases beschrieben. Anhand dieser Anforderungen wurde das Gesamtkonzept für die multimodale Beratungsdienstleistung erstellt sowie ein technisches Konzept für die verschiedenen Interaktionskanäle bestehend aus je einer App für den Berater und den Hilfesuchenden sowie einem Server, der die verschiedenen Kommunikationskanäle unterstützt.

Das gesamte Konzept wurde in einem funktionalen Prototyp, bestehend aus den beiden plattformunabhängigen Apps und zwei Servern, implementiert. Mit diesem System kann nicht nur die Realisierbarkeit des Konzepts belegt, sondern es können auch ausgedehnte Usability-Tests mit den echten Usern durchgeführt werden.

Das entwickelte Gesamtsystem ermöglicht eine Beratung nach den heutigen Arbeitsprozessen der «Dargebotenen Hand» auf drei verschiedenen Kanälen: Telefon, Chat und E-Mail. Das System deckt nicht nur die bestehenden Abläufe einer heutigen Beratung ab, sondern bietet auch ganz neue Funktionalitäten an wie zum Beispiel die Möglichkeit, den Kommunikationskanal bei einer laufenden Beratung zu wechseln und dabei mit dem gleichen Berater verbunden zu bleiben, ohne dass die Anonymität des Beraters oder des Hilfesuchenden verloren geht.

Die Zwischenresultate wurden den Vertreterinnen der «Dargebotenen Hand» regelmässig präsentiert und ihre Inputs mitberücksichtigt.



### Diplomierende

Kevin Ly  
Philippe da Silva Wong

### Dozent

Alireza Darvishy



Startbildschirm der 143-App