

# FAQ: Retorios “Inhalt”

## Inhalt

Was ist damit gemeint?	1
Wie wird es eingeführt?	1
Wo wird es verfügbar sein?	1
Was ist zu tun?	1
In wie vielen Sprachen ist es verfügbar?	2
Wie sieht die Admin-Ansicht aus?	2
Wie sieht es für die Lernenden aus?	2
Wie funktioniert das Azure-Sprachmodell? Was wird analysiert und wie werden die Ergebnisse generiert?	3
Voraussetzung: Woher weiß die KI, was richtig oder falsch ist?	3
Was ist der Zweck der Situationsbeschreibung? Wie formuliere ich sie richtig?	4
Wie formuliert man die Dos und Don'ts?	4
Wie erklärt man es den Lernenden?	4
Welche neuen Erkenntnisse bringt es?	5
Wie kann ich die Ergebnisse sehen?	5
Wie wirkt sich der Inhalt auf die Gesamtbewertung aus?	6
Datenschutz: Wohin gehen meine Daten?	6

## Was ist damit gemeint?

Retorios neuestes Feature-Update, "Inhalt", gibt nicht nur Feedback dazu, wie Du kommunizierst, sondern auch, was Du tatsächlich sagst. Mit benutzerdefinierten Anforderungen für jede Antwort erhält jede:r Auszubildende eine Rückmeldung darüber, wie gut der Inhalt den Erwartungen entspricht und was man tun kann, um die Antwort zu verbessern.

## Wie wird es eingeführt?

Die neue Funktion wird für alle Unternehmen aktiviert, die der neuen Datenschutzrichtlinie zustimmen. Falls das noch nicht geschehen ist, wende Dich bitte an Deinen Retorio-Ansprechpartner, um die neue Richtlinie zu besprechen. Bestehende Trainingsprogramme werden von der neuen Funktion nicht beeinträchtigt. Um die bestehenden Trainingsprogramme zu verbessern, dupliziere sie bitte und fülle die Ziele für jeden Schritt der Videofragen aus, um sie erneut veröffentlichen zu können. Wenn etwas fehlt, wirst du darauf hingewiesen. Nachdem die neuen Funktionen in Deiner Organisation aktiviert wurden, werden neue Trainingsprogramme automatisch die neuen Informationen benötigen.

## Wo wird es verfügbar sein?

Für Administratoren unter [app.retorio.com](https://app.retorio.com) als Teil des Trainingsprogramm-Editors. Der Administrator sollte die Ziele für jeden Schritt der Videofragen festlegen, bevor er ein Trainingsprogramm für die Lernenden veröffentlicht. Du wirst darauf hingewiesen, wenn einige Pflichtinformationen fehlen. Die Lernenden können automatisch auf das neue Feedback unter [coaching.retorio.com](https://coaching.retorio.com) zugreifen, sobald das Trainingsprogramm mit der neuen Funktionalität veröffentlicht wurde und sie neue Antworten aufgezeichnet haben. Alte Ergebnisse sind davon nicht betroffen.

## Was ist zu tun?

So bearbeitest Du ein bestehendes Trainingsprogramm:

1. Gehe auf <https://app.retorio.com/>
2. Gehe zu "Trainingsprogramme".
3. Klicke auf die 3 Punkte auf der rechten Seite der Liste und wähle "Duplizieren".
4. Nach erfolgreicher Duplizierung füllst Du die fehlenden Felder für jedes Szenario (Rollen und Beschreibung) sowie für jeden Schritt der Videofrage (was zu tun und was zu vermeiden ist) aus.
5. Veröffentliche das Trainingsprogramm.
6. Vergiss nicht, das neue Trainingsprogramm für die Kohorten freizugeben.

So erstellst du ein neues Trainingsprogramm:

1. Gehe zu <https://app.retorio.com/>
2. Gehe zu "Trainingsprogramme" und klicke oben rechts auf "Neu erstellen".
3. Fülle alle Inhaltsfelder aus. Die neuen Felder sind Rollen- und Szenariobeschreibungen sowie Ziele für jeden Schritt der Videofrage (was zu tun und was zu vermeiden ist).
4. Veröffentliche das Trainingsprogramm.
5. Vergiss nicht, das neue Trainingsprogramm mit den Kohorten zu teilen.

## In wie vielen Sprachen ist es verfügbar?

Die Funktion ist in allen angebotenen Sprachen verfügbar: Englisch und Deutsch (*Italienisch, Spanisch und Portugiesisch werden im Jahr 2023 eingeführt*).

Bitte stelle sicher, dass Du im Trainingsprogramm-Editor die richtige Programmsprache auswählst und den gesamten Inhalt des Trainingsprogramms in dieser Sprache einfügst. Ein Mix aus verschiedenen Sprachen beeinträchtigt die Genauigkeit des KI-Feedbacks.

## Wie sieht die Admin-Ansicht aus?

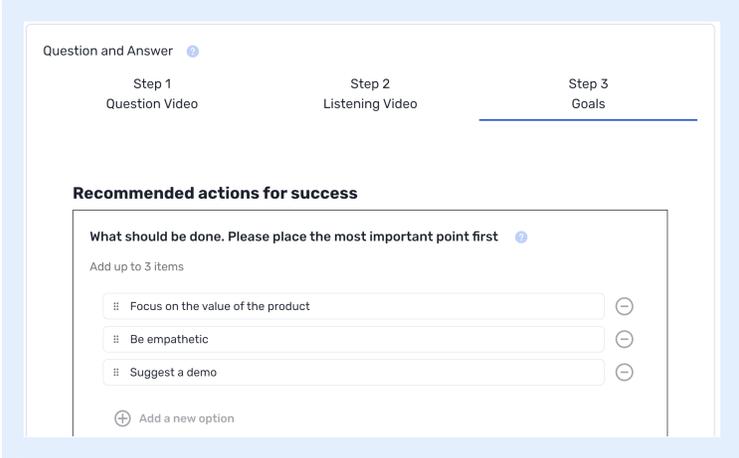
Für jede Antwort auf jedes Szenario kann ein Admin bis zu drei Themen festlegen, die abgedeckt werden sollen, und bis zu drei Punkte, die vermieden werden sollen. Nach jeder Antwort erhält der/die Lernende ein Feedback, das auf diesen Anforderungen basiert. Mit den Anforderungen kann der Administrator die Antworten der Lernenden in die gewünschte Richtung lenken.

Gute Ziele beinhalten z.B. einen umsetzbaren Punkt:

- Begrüße den Kunden höflich.
- Erwähne, dass die Reichweite der Batterie bis zu 600 km beträgt.
- Verwende kein komplexes Vokabular.

Schlechte Ziele beinhalten mehrere Anforderungen, z. B.:

- Begrüße den Kunden höflich, biete ihm einen Kaffee an und frage ihn, wie es ihm geht.
- Vermeide es, über das Wetter und Geld zu sprechen.



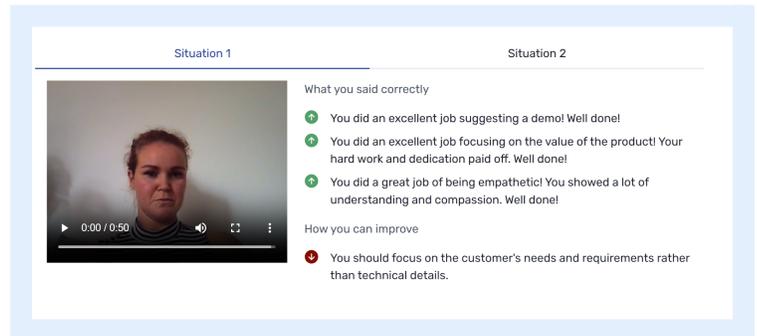
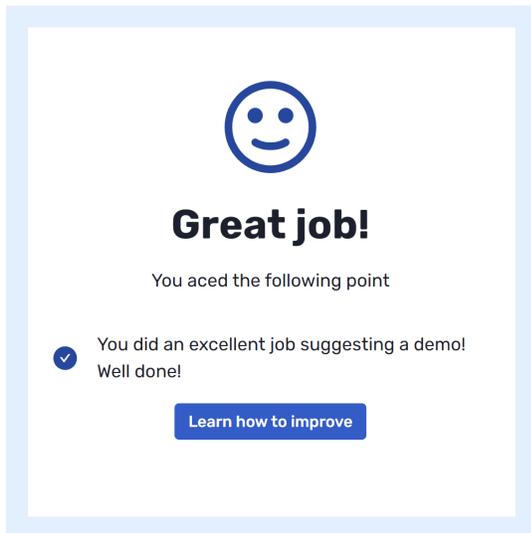
The screenshot shows the 'Question and Answer' editor interface. At the top, there are three steps: 'Step 1 Question Video', 'Step 2 Listening Video', and 'Step 3 Goals'. Below this, a section titled 'Recommended actions for success' contains a text input field with the instruction 'What should be done. Please place the most important point first'. Underneath, there are three list items: 'Focus on the value of the product', 'Be empathetic', and 'Suggest a demo'. Each item has a small icon on the left and a circular icon on the right. At the bottom, there is a plus sign and the text 'Add a new option'.

## Wie sieht es für die Lernenden aus?

Lernende haben wie bisher Zugriff auf die Szenarien, aber nach jeder Antwort erhalten sie ein Feedback zu ihrer Antwort, das auf den vom Administrator festgelegten Anforderungen basiert. Die Lernenden sehen das Feedback auch auf der Ergebnisseite.

Zusätzlich zu den benutzerdefinierten Zielen gibt es zwei allgemeine Anforderungen, die immer analysiert werden:

- Der/die Lernende darf keine unhöflichen oder beleidigenden Antworten geben.
- Die Lernenden sollten keine Schimpfwörter oder beleidigende Sprache verwenden.



## Wie funktioniert das Azure-Sprachmodell? Was wird analysiert und wie werden die Ergebnisse generiert?

Wir verwenden das Large Language Model von Microsoft Azure, das zu den besten verfügbaren Modellen gehört. Es kann dazu aufgefordert werden, alles zu analysieren, was in der Sprache erkannt werden kann. In unserem Fall wandeln wir die Sprache in ein Textformat um und vergleichen dann die Themen, die in der jeweiligen Antwort voraussichtlich erwähnt oder vermieden werden. Die erwarteten Themen werden von den Trainer:innen festgelegt, die das Trainingsmaterial für Dich erstellen.

## Voraussetzung: Woher weiß die KI, was richtig oder falsch ist?

Die Trainer:innen in Deinen Organisationen haben der KI mitgeteilt, welche Themen in Deiner Antwort angesprochen werden sollten und welche Themen vermieden werden sollten. Die KI kann den Inhalt Deiner Antwort verstehen und sie damit vergleichen, ob die Erwartungen erfüllt wurden. Die KI ist sehr fortschrittlich im Verstehen von Synonymen und ähnlichen Bedeutungen: Wenn die Erwartung zum Beispiel lautet "Begrüße den Kunden freundlich", würden "Willkommen bei uns" oder "Hallo, schön, dass Sie hier sind" beide als freundliche Begrüßung verstanden werden.

## Was ist der Zweck der Situationsbeschreibung? Wie formuliere ich sie richtig?

Der Zweck der Situationsbeschreibung ist es, der KI einen Kontext zu geben, damit sie ein individuelleres Feedback erhält. Die Beschreibung sollte mindestens die folgenden Details enthalten:

- Wer sind die beteiligten Personen?

- Wie ist die Situation und das Umfeld?

Zum Beispiel: "Der Lernende ist ein neuer Vertriebsmitarbeiter in einem B2B SaaS-Unternehmen. Sie treffen sich mit einem wichtigen Entscheidungsträger im Büro des Kunden, um einen Vertrag abzuschließen. Der Entscheidungsträger hat einige Bedenken bezüglich der Vertragsdetails. Das Ziel ist, dass der/die Lernende zeigt, dass er/sie die Bedenken des Kunden versteht und in der Lage ist, angemessene Gegenargumente vorzubringen. "

## Wie formuliert man die Dos und Don'ts?

Eine Zeile sollte nur ein Ziel enthalten.

- Gute Beispiele:
  - "Sag dem Kunden, welche Produkte sofort verfügbar sind."
  - "Erwähne nicht die Probleme mit dem Lagerbestand."
- Schlechte Beispiele:
  - "Begrüße den Kunden und informiere ihn über die sofort verfügbaren Produkte."
  - "Erwähne nicht die Probleme mit dem Bestand, den Kollegen und den Lieferzeiten."

Halte die Ziele einfach und direkt.

- Gutes Beispiel:
  - "Sage dem Kunden, dass die Lieferzeiten länger als normal sind."
- Schlechtes Beispiel:
  - "Weil es bei der Lieferung zu Verzögerungen kommt, sollte der Kunde sich auf längere Lieferzeiten einstellen."

Die Ziele sollten nicht beides enthalten, "dos" und "don'ts".

- Schlechtes Beispiel:
  - "Vermeide lange Monologe; halte die Erklärung einfach."

Die Ziele sollten nicht als beleidigend empfunden werden (das verhindert die Veröffentlichung des Trainingsprogramms).

- Schlechtes Beispiel:
  - "Sag der Person, dass sie dumm ist."
  - "Nenne den Kunden nicht ein verlogenes Schwein."

## Wie erklärt man es den Lernenden?

Bisher haben wir nur Feedback dazu gegeben, wie die Dinge gesagt wurden, aber eine tiefere Analyse dessen, was gesagt wurde, ausgelassen. Jetzt analysiert Retorio auch, ob der Inhalt der Rede den Best Practices entspricht. Retorio bietet einen geschützten Raum, um zu üben, wie man verschiedene Themen kommuniziert.

Stell Dir vor, Du bist Verkäufer:in und hast gerade ein dreitägiges Produkttraining absolviert. In den meisten Fällen hast Du vielleicht die Möglichkeit, ein paar Rollenspiele zu machen, aber danach solltest Du schon in der Lage sein, den Kund:innen von dem neuen Produkt zu überzeugen. Außerdem solltest die Informationen an verschiedene Arten von

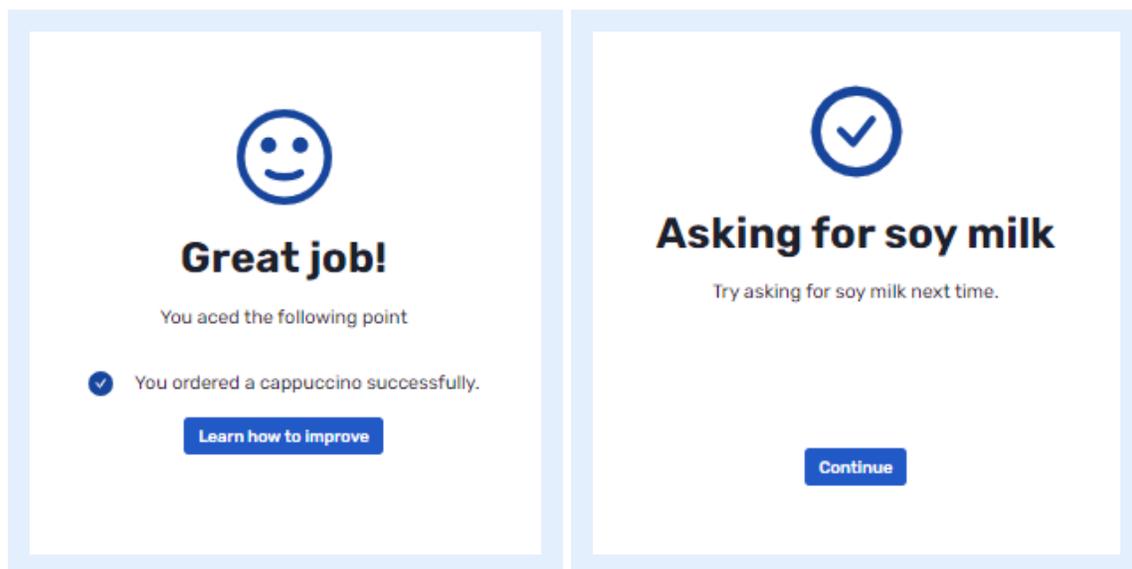
Kund:innen anpassen können. Mit der neuen Retorio Inhaltsfunktion kannst Du in Deinem Safe Space bleiben und verschiedene Ansätze mit unterschiedlichen Kund:innen üben. Es ist in Ordnung, wenn Du nicht von Anfang an perfekt bist; dafür ist die Praxis da. Die KI gibt Dir Rückmeldung darüber, welche Erwartungen Du erfüllt hast und welche Punkte Du beim nächsten Training beachten solltest. So kannst Du Dich beim Treffen mit den Kund:innen sicherer fühlen und sicherstellen, dass Deine Botschaft auch unter Druck auf den Punkt kommt.

## Welche neuen Erkenntnisse bringt es?

Bisher haben wir nur Feedback dazu gegeben, *wie* etwas gesagt wurde, aber keine detaillierte Auswertung dessen, *was* gesagt wurde. Jetzt analysiert Retorio auch, ob der Inhalt der Sprache den Best Practices entspricht. Retorio bietet einen sicheren Raum, um zu üben, wie man verschiedene Themen kommuniziert.

## Wie kann ich die Ergebnisse sehen?

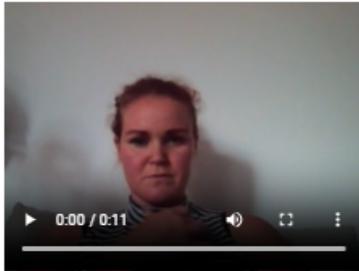
Direkt nach Deiner Antwort kannst du sogenannte Quick Tips sehen. Manchmal dauert es etwas länger, bis die Ergebnisse vorliegen, und Du kannst die Wartezeit auch überspringen. In diesem Fall siehst Du das gesamte Feedback auf der Ergebnisseite.



## Your messaging in detail

What you say is at least as important as how you say it. Appropriate messaging improves your chances of successful communication and helps to achieve desired outcomes. In this section, you will see feedback based on what was expected in each answer.

### Situation 1



#### What you said correctly

✔ You did a great job ordering a cappuccino! Well done!

#### How you can improve

✘ You should ask for soy milk.

✘ You should not ask for oat milk as it is not available.

## Wie wirkt sich der Inhalt auf die Gesamtbewertung aus?

Die Ergebniskategorien sind Kommunikation, Sprache, Inhalt und Wissensüberprüfung. Alle Kategorien werden in der Gesamtbewertung gleich gewichtet.

Das Gewicht des Inhalts beträgt entweder 25 % oder 33 % der Gesamtpunktzahl, je nachdem, ob die Wissensüberprüfung einbezogen wird (dann 25 %) oder nicht (dann 33 %).

## Datenschutz: Wohin gehen meine Daten?

Das Transkript wird analysiert und daher vorübergehend auf Microsoft Azure Servern gespeichert. Deine Daten werden jedoch niemals für andere Zwecke verwendet, z. B. für das Training der Microsoft-KI. Dein Video oder andere Informationen, anhand derer Du identifiziert werden könntest, werden niemals außerhalb des Retorio-Produkts weitergegeben.