

DESIGN THINKING · UX RESEARCH · MVP-STRATEGIE · VALIDIERUNG

WhatsApp Chat-Fokus

Strukturiertes Produktkonzept zur Reduktion von Informationsüberlastung in Gruppenchats

Informationsflut in Gruppenchats

Täglich erlebte Frustration

Aktive WhatsApp-Gruppen produzieren täglich Dutzende bis Hunderte von Nachrichten. Wichtige Termine, Entscheidungen und Informationen gehen in der Nachrichtenflut unter – unbemerkt und unbearbeitet.

Nutzer müssen endlos scrollen, um den Anschluss nicht zu verlieren. Das kostet Zeit, erzeugt Stress und führt zu Kommunikationsfehlern.

Drei Kernprobleme

- **Informationsverlust**
Kritische Nachrichten werden übersehen oder zu spät gelesen.
- **Zeitverlust**
Langes Nachlesen kostet täglich wertvolle Minuten.
- **Frustration**
Das Gefühl der Überforderung senkt die Kommunikationsqualität.

Was Nutzer wirklich erleben

Interviews und qualitative Recherche lieferten ein klares Bild: WhatsApp ist tief in den Alltag integriert – privat wie beruflich. Die Belastung durch Gruppenchats ist dabei besonders ausgeprägt.

>50%

Nachrichten in Gruppen

Mehr als die Hälfte aller WhatsApp-Nachrichten werden in Gruppenchats gesendet.

3h+


Tägliche Nutzung

Viele Nutzer verbringen über drei Stunden täglich mit Messaging-Apps.

#1

Nutzerwunsch

Bessere Organisation und Kontrolle über Informationen sind der meistgenannte Wunsch.

 **Datenschutz als kritischer Faktor:** Ein erheblicher Teil der Befragten äußerte Bedenken gegenüber KI-Funktionen, die Chatnachrichten verarbeiten. Transparenz ist kein Nice-to-have – sie ist eine Grundvoraussetzung.

Drei zentrale Insights aus der Research-Phase

Übersicht & Kontrolle

Nutzer wollen nicht weniger kommunizieren – sie wollen **Struktur**. Der Wunsch nach Informationskontrolle ist der stärkste Treiber für neue Features.

- Themen auf einen Blick
- Eigene Priorisierung möglich
- Kein Scrollen durch Hunderte Nachrichten

KI-Ambivalenz

KI-Features werden grundsätzlich begrüßt – aber nur unter klaren Bedingungen. **Transparenz und Datenschutz** sind nicht verhandelbar.

- Opt-In statt automatischer Aktivierung
- Verständliche Erklärungen
- Keine versteckte Datenverarbeitung

Einfachheit

Neue Features dürfen die Nutzung nicht komplizierter machen. **Intuitives Design** ist Pflicht – nicht Option.

- Keine steile Lernkurve
- Nahtlose Integration
- Sofort verständliche UI

Die leitende Fragestellung

"How Might We die Informationsflut in Gruppenchats so reduzieren, dass Nutzer schnell und einfach die wichtigsten Nachrichten erkennen?"

Hohe Relevanz

Das Problem trifft täglich Millionen von Nutzern weltweit – in privaten und beruflichen Kontexten gleichermaßen.

Direkter Mehrwert

Eine Lösung schafft sofort messbaren Nutzen: weniger Zeitaufwand, weniger Stress, bessere Kommunikation.

Hohes Innovationspotenzial

KI-gestützte Zusammenfassungen im Messaging-Bereich sind ein noch weitgehend unerschlossenes Innovationsfeld.

Lena M. – Unsere Schlüsselpersona

Steckbrief

Alter: 29 Jahre

Beruf: Grundschullehrerin

Familienstand: Verheiratet, 1 Kind

WhatsApp-Nutzung: Täglich, mehrere aktive Gruppen

Ihre Ziele

- Wichtige Infos schnell auffinden
- Überblick in mehreren Gruppen behalten
- Effizient und stressfrei kommunizieren

Lenas typisches Szenario

Es ist 20:30 Uhr. Lena hat ihren Sohn ins Bett gebracht und öffnet WhatsApp. Im Elternchat der Schulklasse warten **87 ungelesene Nachrichten**. Sie weiß, dass irgendwo darin ein wichtiger Hinweis zum morgigen Ausflug steckt – aber wo?

Sie beginnt zu scrollen. Nach zehn Minuten hat sie die Information gefunden – und ist gleichzeitig frustriert und erschöpft. Genau diesen Moment will Chat-Fokus verhindern.



Kernfrustration: "Ich will nur wissen, was wichtig ist – nicht alles lesen müssen."

Lenas Reise mit Chat-Fokus

Die Customer Journey Map zeigt vier emotionale Phasen – von der ersten Begegnung mit dem Feature bis zur routinierten Nutzung. Jede Phase birgt eigene Chancen und Risiken.

1

Entdeckung

Neugierig, aber skeptisch

Lena sieht das neue Panel erstmals. Sie ist interessiert, aber fragt sich: "Was macht das mit meinen Chats?"

2

Erstes Verständnis

Leicht überfordert, aber hoffnungsvoll

Die Funktionsweise erschließt sich nicht sofort. Eine kurze Erklärung weckt Hoffnung auf echte Zeitersparnis.

3

Erste Nutzung

Vorsichtig optimistisch

Lena testet Chat-Fokus im Elternchat. Die Zusammenfassung trifft – sie findet die Ausflugsinformation in Sekunden.

4

Wiederholte Nutzung

Zunehmend zufrieden

Chat-Fokus wird zur Gewohnheit. Lena vertraut dem Feature und nutzt es täglich in mehreren Gruppen.

Die Journey verdeutlicht: **Vertrauen wird schrittweise aufgebaut** – durch positive Erlebnisse, Transparenz und zuverlässige Ergebnisse.

Fünf kritische Reibungspunkte

Die Research- und Testphase identifizierte fünf zentrale Schmerzpunkte, die über Erfolg oder Misserfolg des Features entscheiden. Sie bilden die Grundlage für alle Designentscheidungen.

Unklarer Erstnutzen

Beim ersten Kontakt ist der Mehrwert von Chat-Fokus nicht sofort ersichtlich. Nutzer brauchen einen "Aha-Moment" innerhalb der ersten 30 Sekunden.

Schwer erklärbare KI

Wie die KI Themen erkennt und zusammenfasst, ist für Laien schwer greifbar. Einfache, verständliche Erklärungen sind entscheidend.

Unsicherheit über Datenzugriff

Nutzer sind unsicher, welche Daten die KI verarbeitet und wer Zugriff hat. Fehlende Transparenz blockiert die Adoption.

Fehlerhafte Zuordnung

Falsche KI-Zuordnungen sind ein zentrales Adoptionsrisiko. Schon ein einzelner Fehler kann die weitere Nutzung verhindern.

Blackbox-Gefühl

Ohne Kontrollmöglichkeiten fühlen sich Nutzer ausgeliefert. Das Gefühl, die KI nicht steuern zu können, ist ein starker Adaption-Hemmfaktor.

Chat-Fokus: Drei Kernfeatures



KI-Zusammenfassungen

Die KI analysiert den Gruppenchat automatisch und erstellt kompakte Übersichten zu den Hauptthemen – inklusive erkannter Entscheidungen und offener Fragen. Nutzer erhalten auf einen Blick, was in ihrer Abwesenheit besprochen wurde.



Intuitive Navigation

Ein Tippen auf ein erkanntes Thema springt direkt zur entsprechenden Originalnachricht im Chat. Keine manuelle Suche, kein Scrollen – der Nutzer behält jederzeit den Kontext im Blick.



Nutzerkontrolle & Transparenz

Chat-Fokus ist vollständig opt-in. Nutzer entscheiden selbst, wann und wo die KI aktiv ist. Klare Erklärungen zur Datenverarbeitung schaffen Vertrauen und senken die Hemmschwelle.



Design-Prinzip: Chat-Fokus ergänzt den Chat – sie ersetzt ihn nicht. Die Funktion bleibt jederzeit deaktivierbar und hinterlässt keine Spuren in der Chathistorie anderer Mitglieder.

Warum Chat-Fokus – auch nach Meta AI?

WhatsApp lancierte im Juni 2025 „Private Message Summaries“ – eine KI-Funktion zur Zusammenfassung ungelesener Nachrichten via Meta AI. Das bestätigt die Relevanz unseres Ansatzes.

Themenbasierte Navigation

Direkt zur Originalnachricht springen – nicht nur lesen.

To-Do & Fragen-Erkennung

Strukturierte Hervorhebung offener Punkte.

Nutzerkontrolle im Fokus

Kein Cloud-Zwang, transparentes Opt-In-Modell.

Konzeptioneller Vorläufer

Dieses Projekt entstand vor dem Meta-Feature.

Meta hat das Problem bestätigt. Chat-Fokus löst es tiefer.

Vom Konzept zum klickbaren Prototyp

Prototyp-Details

Tool: Figma (Interaktiver Klick-Prototyp)

Format: Smartphone-Simulation (iOS)

Fidelity: High-Fidelity, real WhatsApp UI-Konventionen

Getestete Kerninteraktionen

1. Aktivierung von Chat-Fokus über das Chat-Menü
2. Anzeige des Fokus-Panels mit Hauptthemen
3. Navigation zur Originalnachricht per Tap
4. Ausblenden und Reaktivieren des Panels

Chat-Fokus-Panel: Inhalte

Das Panel zeigt strukturiert, was im Chat besprochen wurde:

Hauptthemen

Automatisch erkannte
Gesprächsthemen mit
Kurzbeschreibung

Entscheidungen

Getroffene Beschlüsse der
Gruppe auf einen Blick

Offene Fragen

Noch unbeantwortete Fragen aus dem Chat

Testergebnisse: Was funktioniert – und was nicht

Methode: **Think-Aloud-Testing** mit realen Nutzern anhand des Szenarios "Feierabend-Catch-up" – analog zu Lenas Alltag. Die Testpersonen navigierten eigenständig durch den Figma-Prototypen.

✓ Positives Feedback

- **Einfache Aktivierung**

Der Einstieg in Chat-Fokus wurde als intuitiv und selbsterklärend bewertet.

- **Intuitive Navigation**

Das Springen zur Originalnachricht per Tap funktionierte reibungslos und wurde sehr geschätzt.

- **Klare Struktur**

Das Fokus-Panel wurde als übersichtlich und gut strukturiert wahrgenommen.

- **Spürbare Zeitersparnis**

Alle Testpersonen erkannten sofort den Zeitvorteil gegenüber manuellem Scrollen.

△ Verbesserungspotenzial

- **Feedback-Mechanismus zu simpel**

Nutzer wollen falsche KI-Zuordnungen detaillierter melden können.

- **Wunsch nach Kommentarfunktion**

Themen im Fokus-Panel sollen kommentiert oder markiert werden können.

- **Datenschutzbedenken bestehen**

Trotz Opt-In-Hinweis bleibt Unsicherheit über die genaue Datenverarbeitung.

MVP: Sofortiger Mehrwert durch Themen-Sichtbarkeit

Sprint 1

16 Story Points

Ziel

Erste positive Nutzererfahrung erzeugen und sofortigen Mehrwert liefern – ohne Komplexität.

Features im MVP

01

Automatische Themenerkennung

Die KI identifiziert die zentralen Gesprächsthemen im Gruppenchat und zeigt sie übersichtlich an.

02

Themenbasierte Nachrichtengruppierung

Nachrichten werden automatisch den erkannten Themen zugeordnet und strukturiert dargestellt.

03

Ein-/Ausklappbare Themenleiste

Das Chat-Fokus-Panel lässt sich flexibel ein- und ausblenden – ohne den regulären Chat zu stören.

Release 1: Kontrolle & Vertrauen aufbauen

Der erste Release-Schritt nach dem MVP fokussiert sich auf den kritischsten Faktor der User Journey: **Nutzerkontrolle**. Nur wer das Gefühl hat, die KI zu steuern – nicht von ihr gesteuert zu werden –, bleibt langfristig dabei.

Sprint 2

21 Story Points

Ziel

Nutzerkontrolle stärken und aktiv Vertrauen in die KI-Funktionalität aufbauen.

Neue Features

1

Themen filtern

Nutzer können selbst entscheiden, welche Themen im Fokus-Panel angezeigt werden.

2

Irrelevante Themen ausblenden

Uninteressante oder bereits bekannte Themen können dauerhaft ausgeblendet werden.

3

KI-Feedback-Funktion

Nutzer können fehlerhafte Themenzuordnungen melden – einfach, schnell und direkt im Panel.

Release 2: Mehrwert & langfristige Adoption

Die abschließenden Sprints sichern die nachhaltige Nutzung von Chat-Fokus. Durch tiefere KI-Transparenz und erweiterte Funktionen wird aus einem nützlichen Tool eine unverzichtbare tägliche Gewohnheit.



KI-Erklärungen

Nachvollziehbare Erläuterungen, wie und warum die KI ein Thema erkannt hat. Transparenz als Vertrauensanker.



Themen-Zusammenfassung

Kompakte textuelle Zusammenfassungen pro Themenbereich – ideal für das schnelle Aufholen nach längerer Abwesenheit.



To-Do & Fragen-Erkennung

Offene Fragen und Aufgaben werden automatisch identifiziert und gesondert hervorgehoben.



Übergreifende Themensuche

Suche über mehrere Gruppen hinweg – ein Thema, alle relevanten Chats auf einen Blick.

Sprint 3 & 4 · 29 Story Points – Ziel: Langfristige Adoption sichern und Chat-Fokus zur festen Gewohnheit machen.

Die entscheidende Erkenntnis

Vertrauen ist der kritischste Erfolgsfaktor – nicht Funktionsumfang.

Was wir gelernt haben

Customer Journey Map und User Story Map zeigen klar: Nutzer adoptieren KI-Features nicht wegen ihrer Leistungsfähigkeit – sondern wegen ihres **Gefühls von Kontrolle und Sicherheit**.

Die richtige Balance zwischen Automatisierung und Nutzerkontrolle ist der entscheidende Designparameter.

Der Fahrplan zum Erfolg

1

MVP liefert sofort Mehrwert

Themenerkennung und strukturierte Ansicht begeistern bereits in Sprint 1.

2

Release 1 baut Vertrauen auf

Nutzerkontrolle und Feedback-Mechanismen senken Hemmschwellen gezielt.

3

Release 2 sichert Adoption

Transparenz, Zusammenfassungen und Suche machen Chat-Fokus zur Gewohnheit.

Erfolgsmessung: Der entscheidende KPI

~10 Min.

Ohne Chat-Fokus

Durchschnittliche Suchzeit bis zur relevanten Information – basierend auf Lenas dokumentiertem Nutzungsszenario.

<60 Sek.

Mit Chat-Fokus

Angestrebte Suchzeit nach Einführung des Features.

85%

Reduktionsziel

Direkt abgeleitet aus dem realen Nutzungsszenario der Persona – kein externer Benchmark nötig.