

Online-Fragebogen: KI-Potenziale und Pain Points

Zweck der Befragung

Ich möchte besser verstehen, wo in unseren Prozessen der größte Nutzen für Künstliche Intelligenz (KI) liegen kann (z. B. bei Routineaufgaben, Informationssuche, Produktverbesserungen und/oder Entscheidungsunterstützung).

Die Befragung ist anonym und dauert ca. 10–15 Minuten. Die Ergebnisse fließen in die Auswahl und Priorisierung unserer KI-Anwendungsfälle ein, es werden keine Einzelpersonen bewertet. Bitte den Fragebogen digital ausfüllen (die Umwelt dankt!) und per E-Mail an horner@movatix.com senden. Vielen Dank im Voraus.

A. Basisdaten

1. Bereich (bitte ankreuzen):

- ☐ Vertrieb / Presales
- ☐ Beratung / Projekte
- ☐ Entwicklung / Produkt
- ☒ Support / Service
- ☐ HR / Recruiting
- ☐ Verwaltung / Finance / Controlling
- ☐ Sonstiges: _____

2. Funktion / Rolle:

- ☒ Mitarbeitende*r ohne Führungsverantwortung
- ☐ Teamleitung / Projektleitung
- ☐ Bereichsleitung / Management

3. Berufserfahrung:

- ☐ < 2 Jahre ☒ 2–5 Jahre ☐ 6–10 Jahre ☐ > 10 Jahre

4. IT-/Datenaffinität (Selbsteinschätzung):

Bitte eine Zahl von 1 (sehr gering) bis 5 (sehr hoch) eintragen: [4]

B. Prozesse & Pain Points

B1/B2. Bitte tragen Sie in der Tabelle ein, wie häufig die Tätigkeit vorkommt (Nie / Selten / Manchmal / Oft / Sehr oft) und wie belastend sie ist (Gar nicht / Wenig / Mittel / Stark / Sehr stark).

Tätigkeit	Häufigkeit	Belastung
E-Mails sortieren / beantworten		
Informationen in mehreren Systemen nachschlagen (z. B. BC, Tickets, Doku)		
Daten doppelt oder mehrfach erfassen		
Protokolle oder Dokumentation nachträglich schreiben		
Angebote / Kalkulationen vorbereiten		
Bewerbungen sichten / Profile vergleichen (nur HR)		
Testfälle ausführen / dokumentieren (Entwicklung)		
Fehler in Ticketsystemen analysieren		
Reports / Auswertungen erstellen (Excel, Power BI etc.)		

B3. Wo erleben Sie persönlich in Ihrem Arbeitsalltag die größten Zeitfresser oder Medienbrüche?

Bitte 2–3 Beispiele nennen:

Standardfälle abarbeiten

Passende/bereits gelöste Probleme finden

Pflege

C. Daten & Tools

1. Mit welchen Systemen arbeiten Sie regelmäßig? (Mehrfachauswahl)

☐ Dynamics 365 BC / enwis

☐ Ticket-/Supportsystem (z. B. Jira, ServiceDesk ...)

☐ Confluence / Wiki

☐ Office (Excel, Word, PowerPoint, Outlook)

☐ Sonstige Fachanwendungen: TopDesk

2. Wie gut sind die Daten in den von Ihnen genutzten Systemen gepflegt?

Bitte von 1 (sehr schlecht) bis 5 (sehr gut) bewerten: [3]

3. In welchen Systemen sehen Sie „verstecktes Potenzial“ für KI (z. B. viele Texte, historische Daten)?

Ticket-Tool, BC/enwis, Confluence, Outlook

FAQ-Artikel,

D. Erfahrung & Einstellung zu KI

1. Haben Sie bereits KI-Tools genutzt?

☐ Nein

☒ Ja, privat (z. B. ChatGPT, Copilot, Bildgeneratoren)

☐ Ja, beruflich sporadisch

☐ Ja, regelmäßig in meinem Arbeitsalltag

2. Wie schätzen Sie den Nutzen von KI für Ihre eigene Arbeit ein?

1 = kein Nutzen ... 5 = sehr hoher Nutzen [3]

3. Welche Sorgen oder Bedenken haben Sie im Zusammenhang mit KI?
(Mehrfachauswahl)

- ☒ Qualitätsprobleme / Halluzinationen
- ☐ Datenschutz & Vertraulichkeit
- ☐ Verlust von Aufgaben / Kompetenzen
- ☐ Erhöhte Kontrolle / Monitoring
- ☐ Keine besonderen Bedenken
- ☐ Sonstiges: _____

4. Wenn Sie sich eine ideale KI-Unterstützung für Ihre Arbeit wünschen dürften – was würde diese KI konkret für Sie übernehmen oder verbessern?

Vorschläge für Tickets

Ähnliche Fälle aus der Historie anzeigen

Automatische Ticketklassifikation