



Thierry Iseli - April 2023

SZENARIEN-VERGLEICH
KUNDENDIENST-MITARBEITENDE
VS.
CHATBOTS

Ausgangslage

Im Rahmen meiner Bachelorthesis an der Berner Fachhochschule vergleiche ich den Nutzen von Chatbots gegenüber Kundendienst-Mitarbeitende beziehungsweise einem CSR (Customer Service Representative). Ich führe Experteninterviews durch, bei denen ich Sie als meine Interviewpartner bitte, eine Bewertung zu beiden Optionen des Kundendienstes anhand vordefinierter Kriterien und bestimmten Szenarien abzugeben. Damit möchte ich herausfinden, welche Kriterien eine entscheidende Rolle spielen und wie sich unterschiedliche Szenarien darauf auswirken. Das Potential z.B. von ChatGPT soll dabei abgegrenzt werden. Der Fokus liegt auf den konkreten Einsatz von Chatbots für den Kundendienst in Ihrem Unternehmen. Die festgelegten Szenarien dienen als Massstab für die Schwierigkeit und Komplexität von Support-Anfragen, die bei Ihnen eingehen.

Informationen zum Vorgehen

Gerne möchte ich Ihre Expertenmeinung für meine Bachelorarbeit einholen. Dafür sind folgende Schritte notwendig:

1. Im beiliegenden Excel befindet sich ein Bewertungsraster, welches sich nach den in den folgenden Abschnitten beschriebenen Szenarien und Kriterien richtet.
2. Gerne bitte ich Sie die einzelnen Kriterien mit der vorgegeben Skala 1-5 zu bewerten.
 - a. Die Szenarien verallgemeinern grundlegende Situationen, die sich in der Komplexität und der zu verarbeitenden Kundendaten unterscheiden.
 - b. Ziel ist es die einzelnen Kriterien zwischen dem Support durch einen CSR und einem Chatbots zu vergleichen.
3. Ergänzend bitte ich Sie im Excel die einzelnen Kriterien nach Relevanz zu gewichten. Jedes einzelne Kriterium kann eine maximale Gewichtung von 100% erhalten.

Support-Szenarien

Szenario 1: Einfache Erklärung von theoretischem Verständnis

Ein IT-Unternehmen betreibt ein eigenes Tool. Der Kunde versteht im Kontext der Anwendung bestimmte Begriffe nicht. Die Erwartungshaltung des Kunden ist eine simple Aufklärung dieser Begriffe. Es sind keine konkreteren Daten oder Informationen des Kunden zu verarbeiten.

Beispiele:

- Ein Kunde verwendet ein Projektmanagement-Tool, versteht aber nicht, was mit dem Begriff "Meilenstein" gemeint ist. Der Kunde wendet sich an den Support und bittet um eine einfache Erklärung des Begriffs.
- Ein Kunde nutzt eine CRM-Software, kennt aber den Unterschied zwischen "Leads" und "Opportunities" nicht. Der Kunde wendet sich an den Support und bittet um eine Erklärung dieser beiden Begriffe.
- Ein Kunde verwendet ein E-Mail-Marketing-Tool, versteht aber nicht, was mit "Open Rates" oder "Click-Through Rates" gemeint ist. Der Kunde wendet sich an den Support und bittet um eine einfache Erklärung dieser Begriffe.

Szenario 2: Berechnung der Kosten anhand konkreter Faktoren

Ein IT-Unternehmen betreibt ein eigenes Tool. Dabei möchte der Kunde anhand einfach definierbarer Faktoren eine Berechnung erhalten, womit einzuschätzen ist, welche Kosten anfallen werden.

Beispiel:

- Ein Kunde möchte eine CRM-Software nutzen, um seine Kundenbeziehungen zu verwalten. Eine genaue Schätzung der monatlichen Kosten für die Verwendung der Software ist erforderlich. Verschiedene Faktoren sind Anzahl der Nutzer, Anzahl der Kontakte und gewünschte Funktionen wie z.B. E-Mail-Marketing und Berichterstellung.

Szenario 3: Schritt-für-Schritt Betreuung für die Ausführung einer komplexen Aktion

Ein IT-Unternehmen betreibt ein eigenes Tool. Der Kunde braucht Hilfe bei einer Aktion, wofür mehrere einzelne Schritte notwendig sind, um ans Ziel zu gelangen. Dieser Vorgang ist komplex und unterscheidet sich von Kunde zu Kunde. Daher lässt sich dieser Fall nur mit den konkreten Daten des Kunden durchführen. Der Kunde ist im Unwissen, wie die komplexe Aktion durchgeführt werden muss. Die einzelnen Schritte sollen explizit anhand der Daten des Kunden erklärt werden. Schlussendlich soll die Person befähigt sein, dies zukünftig selbst erfolgreich abhandeln zu können.

Beispiele:

- Ein Kunde benötigt Hilfe bei der Einrichtung einer automatisierten Datenintegration zwischen ihrem CRM-System und ihrem E-Mail-Marketing-Tool.
- Ein Kunde benötigt Hilfe bei der Konfiguration einer Firewall, um seine Netzwerksicherheit zu erhöhen. Der Prozess erfordert das Verständnis der Netzwerkarchitektur und die Durchführung mehrerer Schritte, um die Firewall richtig einzurichten.
- Ein Kunde plant die Migration von Daten von einem älteren Datenbanksystem zu einem neuen System. Dafür braucht es Unterstützung vom Support. Der Vorgang erfordert spezifische Schritte wie die Überprüfung der Datenintegrität, das Erstellen von Backups, das Konvertieren von Daten in das neue Format und das Laden der Daten in das neue System.

Szenario: ?

Wenn Sie gerade selbst eines oder mehrere konkrete Szenarien als Expertensicht beschreiben und bewerten möchten, können Sie gerne im Excel nach dem Szenario 3 die Vorlagen verwenden (Titel und Beschreibung bitte definieren).

Bewertungskriterien

Kriterium	Vollständigkeit	
Beschreibung	Können alle Antworten gefunden werden, um das Problem zu lösen? Braucht es oftmals zusätzliche aufwändige Schritte, um an die gewünschten Antworten zu gelangen?	
Punkte	Bewertungsraster	Beschreibung
1	Sehr unvollständig	Antworten sind nicht vollständig und erfordern immer zusätzliche aufwändige Schritte.
2	Unvollständig	Antworten sind sehr bedingt vollständig und erfordern häufig zusätzliche aufwändige Schritte.
3	Zufriedenstellend vollständig	Antworten sind mehrheitlich vollständig und erfordern gelegentlich zusätzliche aufwändige Schritte.
4	Vollständig	Antworten sind vollständig und erfordern selten zusätzliche aufwändige Schritte.
5	Sehr vollständig	Antworten sind vollständig und erfordern keine zusätzlichen Schritte.

Kriterium	Genauigkeit	
Beschreibung	Sind die Antworten aktuell und konsistent?	
Punkte	Bewertungsraster	Beschreibung
1	Sehr ungenau	Antworten sind veraltet und führen zu falschen oder ungenauen Antworten.
2	Ungenau	Die Antworten sind manchmal veraltet oder inkonsistent und führen gelegentlich zu falschen oder ungenauen Antworten.
3	Zufriedenstellend genau	Die Antworten sind grösstenteils aktuell und konsistent, können jedoch gelegentlich veraltet oder inkonsistent sein und zu falschen oder ungenauen Antworten führen.
4	Genau	Die Antworten sind in der Regel aktuell und konsistent, aber es gibt gelegentlich Verzögerungen oder Inkonsistenzen, die zu falschen oder ungenauen Antworten führen können.
5	Sehr genau	Die Antworten sind immer aktuell und konsistent und führen zu genauen Antworten, ohne Verzögerungen oder Inkonsistenzen.

Kriterium	Verständlichkeit	
Beschreibung	Sind die Antworten verständlich und können vom Kunden einfach und schnell aufgefasst werden?	
Punkte	Bewertungsraster	Beschreibung
1	Sehr unverständlich	Die Antworten sind schwer verständlich und erfordern oft zusätzliche Erklärungen oder Interpretationen durch den Kunden.
2	Unverständlich	Die Antworten sind manchmal schwer verständlich und erfordern gelegentlich zusätzliche Erklärungen oder Interpretationen durch den Kunden.
3	Zufriedenstellend verständlich	Die Antworten sind grösstenteils verständlich, erfordern jedoch gelegentlich zusätzliche Erklärungen oder Interpretationen durch den Kunden.
4	Verständlich	Die Antworten sind in der Regel verständlich, können jedoch gelegentlich etwas unklar sein und erfordern möglicherweise leichte Erklärungen oder Interpretationen durch den Kunden.
5	Sehr verständlich	Die Antworten sind immer sehr verständlich und können vom Kunden einfach und schnell aufgefasst werden, ohne zusätzliche Erklärungen oder Interpretationen zu erfordern.

Kriterium	Verfügbarkeit	
Beschreibung	Wurde die Anfrage zeitnah verarbeitet und steht der Support immer zur Verfügung, wenn der Kunde diesen beanspruchen möchte?	
Punkte	Bewertungsraster	Beschreibung
1	Sehr schlechte Verfügbarkeit	Der Support ist kaum oder gar nicht verfügbar. Anfragen werden nur sehr langsam oder überhaupt nicht verarbeitet.
2	Schlechte Verfügbarkeit	Der Support ist oft nicht verfügbar. Anfragen werden nur langsam oder unregelmässig verarbeitet.
3	Zufriedenstellende Verfügbarkeit	Der Support ist grösstenteils verfügbar, Anfragen werden jedoch manchmal etwas verzögert bearbeitet.
4	Gute Verfügbarkeit	Der Support ist in der Regel gut verfügbar. Anfragen werden schnell und zuverlässig bearbeitet.
5	Sehr gute Verfügbarkeit	Der Support ist immer verfügbar. Anfragen werden sehr schnell und zuverlässig bearbeitet.

Kriterium	Skalierung	
Beschreibung	Kann mit hoher kurzfristiger Anzahl an Kundenanfragen umgegangen werden? Lässt sich darauf schnell reagieren?	
Punkte	Bewertungsraster	Beschreibung
1	Sehr schlechte Skalierung	Der Support kann keine erhöhte Anzahl von Kundenanfragen bewältigen und reagiert sehr langsam darauf.
2	Schlechte Skalierung	Der Support kann eine geringe Anzahl von Kundenanfragen bewältigen, zeigt aber Schwierigkeiten bei der Bewältigung höherer Anforderungen und reagiert verzögert auf Kundenanfragen.
3	Zufriedenstellende Skalierung	Der Support ist in der Lage, eine moderate Anzahl von Kundenanfragen zu bewältigen, zeigt jedoch gelegentlich Schwierigkeiten bei der Bewältigung von Spitzenzeiten und reagiert nicht immer schnell auf Kundenanfragen.
4	Gute Skalierung	Der Support ist in der Lage, eine hohe Anzahl von Kundenanfragen zu bewältigen und kann schnell auf Spitzenzeiten reagieren.
5	Sehr gute Skalierung	Der Support ist in der Lage, eine sehr hohe Anzahl von Kundenanfragen zu bewältigen und kann schnell und effektiv auf Spitzenzeiten reagieren.

Kriterium	Empathie	
Beschreibung	Findet ein persönlicher und freundlicher Austausch statt. Ermittelt es dem Kunden das Gefühl, dass er verstanden wird?	
Punkte	Bewertungsraster	Beschreibung
1	Sehr schlechte Empathie	Der Support ist unfreundlich, unpersönlich und gibt dem Kunden keine Aufmerksamkeit oder Verständnis.
2	Schlechte Empathie	Der Support ist in der Regel unfreundlich und zeigt wenig Verständnis für die Bedürfnisse und Anliegen des Kunden.
3	Zufriedenstellende Empathie	Der Support ist in der Regel freundlich, aber manchmal unpersönlich und zeigt nicht immer volles Verständnis für die Bedürfnisse und Anliegen des Kunden.
4	Gute Empathie	Der Support ist in der Regel freundlich und persönlich und zeigt Verständnis für die Bedürfnisse und Anliegen des Kunden.
5	Sehr gute Empathie	Der Support ist immer freundlich und persönlich und zeigt volles Verständnis für die Bedürfnisse und Anliegen des Kunden.

Kriterium	Informationszugriff	
Beschreibung	Gestaltet sich die Informationsbeschaffung durch Umsysteme einfach? Kann der Support auf die notwendigen Informationen zugreifen?	
Punkte	Bewertungsraster	Beschreibung
1	Sehr schlechter Informationszugriff	Es ist schwierig, Informationen über Umsysteme zu beschaffen und der Support hat keinen einfachen Zugriff auf notwendige Informationen.
2	Schlechter Informationszugriff	Die Informationsbeschaffung über Umsysteme ist möglich, aber der Zugriff auf notwendige Informationen ist für den Support schwierig und zeitaufwändig.
3	Zufriedenstellender Informationszugriff	Die Informationsbeschaffung über Umsysteme ist möglich und der Support hat Zugriff auf notwendige Informationen, aber es gibt Raum für Verbesserungen.
4	Guter Informationszugriff	Die Informationsbeschaffung über Umsysteme ist einfach und der Support hat einen schnellen Zugriff auf notwendige Informationen.
5	Sehr guter Informationszugriff	Die Informationsbeschaffung über Umsysteme ist sehr einfach und der Support hat sofortigen Zugriff auf notwendige Informationen.

Kriterium	Zugänglichkeit	
Beschreibung	Ist der Kunde mit dem bereitgestelltem Support-Kommunikationsweg zufrieden?	
Punkte	Bewertungsraster	Beschreibung
1	Sehr unzufriedenstellend	Der bereitgestellte Kommunikationsweg ist unzuverlässig oder nicht verfügbar. Der Kunde hat Schwierigkeiten, Hilfe zu erhalten.
2	Unzufriedenstellend	Der bereitgestellte Kommunikationsweg ist manchmal unzuverlässig oder nicht verfügbar. Der Kunde hat Schwierigkeiten, Hilfe zu erhalten.
3	Mehrheitlich Zufriedenstellend	Der bereitgestellte Kommunikationsweg ist in der Regel zuverlässig und verfügbar, aber es gibt Verbesserungsmöglichkeiten in Bezug auf Benutzerfreundlichkeit oder Effizienz.
4	Zufriedenstellend	Der bereitgestellte Kommunikationsweg ist zuverlässig und verfügbar. Der Kunde kann Hilfe erhalten, aber es gibt Raum für Verbesserungen in Bezug auf die Benutzerfreundlichkeit oder Effizienz.
5	Sehr zufriedenstellend	Der bereitgestellte Kommunikationsweg ist sehr zuverlässig und verfügbar. Der Kunde kann Hilfe schnell und einfach erhalten, ohne auf Hindernisse zu stoßen.

Kriterium	Kosten	
Beschreibung	Wie hoch sind die Kosten, um den Support bereitzustellen und zu pflegen? Wie hoch gestalten sich die Aufwände um den Support zu schulen/trainieren?	
Punkte	Bewertungsraster	Beschreibung
1	Sehr hohe Kosten	Der Support erfordert einen erheblichen finanziellen und personellen Aufwand und ist nur schwer zu rechtfertigen.
2	Hohe Kosten	Der Support erfordert erhebliche Ressourcen und erhebliche Schulungs-/Trainings- und Wartungskosten.
3	Zufriedenstellende Kosten	Der Support ist mit mittlerem Aufwand verbunden, erfordert jedoch regelmässige(s) Schulung/Training und Wartung, um die Qualität aufrechtzuerhalten.
4	Tiefe Kosten	Der Support erfordert einige Ressourcen, aber die Kosten bleiben insgesamt moderat und sind gut zu rechtfertigen.
5	Sehr tiefe Kosten	Der Support ist kostengünstig und erfordert nur geringe Schulungs-/Trainings- und Wartungskosten.

Kriterium	Datenschutzregelung	
Beschreibung	Ist der Datenschutz von Kundendaten für den Support im Unternehmen geregelt?	
Punkte	Bewertungsraster	Beschreibung
1	Sehr unzureichend	Das Unternehmen gibt die Kundendaten ohne Zustimmung weiter oder es ist nicht klar, wer Zugriff auf die Daten hat.
2	Unzureichend	Das Unternehmen gibt die Kundendaten möglicherweise ohne Zustimmung weiter oder es gibt Bedenken hinsichtlich der Sicherheit und Kontrolle der Daten.
3	Mehrheitlich ausreichend	Das Unternehmen verarbeitet Kundendaten in der Regel selbst und gibt sie nur in begrenzten Fällen an Dritte weiter. Es gibt aber Raum für Verbesserungen in Bezug auf Transparenz und Kontrolle.
4	Ausreichend	Das Unternehmen verarbeitet Kundendaten in der Regel selbst und gibt sie nur in begrenzten Fällen an vertrauenswürdige Dritte weiter. Es gibt aber Raum für Verbesserungen in Bezug auf Transparenz und Kontrolle.
5	Sehr ausreichend	Das Unternehmen verarbeitet Kundendaten nur selbst und gibt sie nicht an Dritte weiter oder es gibt klare und strenge Richtlinien für die Verarbeitung und Weitergabe von Daten.