**User Stories für AI-gestützten Kundenservice-Chatbot der IMPACTFUL Drinks GmbH**

**1. Kunde:**

* **US-1.1**: Als Kunde möchte ich mit dem Chatbot in natürlicher Sprache kommunizieren können, damit ich meine Anfragen ohne technische Fachbegriffe formulieren kann.
* **US-1.2**: Als Kunde möchte ich, dass der Chatbot den Kontext meiner bisherigen Fragen versteht, damit ich nicht alles wiederholen muss.
* **US-1.3**: Als Kunde möchte ich innerhalb von maximal 5 Sekunden eine Antwort erhalten, damit ich nicht frustriert werde und die Seite verlasse.
* **US-1.4**: Als Kunde möchte ich eine visuelle Rückmeldung (z.B. "Chatbot schreibt...") sehen, während der Chatbot antwortet, damit ich weiß, dass meine Anfrage bearbeitet wird.
* **US-1.5**: Als Kunde möchte ich eine visuelle Rückmeldung (z.B. "Chatbot schreibt...") auch dann kurz sehen, wenn ich postwendend eine Antwort erhalte, damit sich das Gespräch natürlich anfühlt.
* **US-1.6**: Als Kunde möchte ich den kompletten Chatverlauf sehen können, damit ich frühere Informationen nachlesen kann.
* **US-1.7**: Als Kunde möchte ich die Möglichkeit haben, den Chatverlauf per E-Mail zu erhalten, damit ich die Informationen später nachlesen kann.
* **US-1.8**: Als deutscher Kunde möchte ich mit dem Chatbot auf Deutsch kommunizieren können, damit ich mich präzise ausdrücken kann.
* **US-1.9**: Als internationaler Kunde möchte ich mit dem Chatbot auf Englisch kommunizieren können, damit ich trotz Sprachbarriere Hilfe erhalte.

**2. Kunde: Allgemeine Produktinformationen**

* **US-2.1**: Als Kunde möchte ich grundlegende Informationen zu den veganen Trinknahrungsprodukten erhalten, damit ich einen Überblick über das Angebot bekomme.
* **US-2.2**: Als Kunde möchte ich nach spezifischen Produkten fragen und detaillierte Beschreibungen erhalten können, damit ich mich über einzelne Produkte informieren kann.
* **US-2.3**: Als Kunde möchte ich Informationen zu Preisen und verfügbaren Packungsgrößen erhalten, damit ich die Kosten einschätzen kann.
* **US-2.4**: Als Kunde möchte ich Produktvergleiche anfordern können, damit ich das für mich passende Produkt finden kann.

**3. Kunde: Bestellung & Service**

**Bestellinformationen**

* **US-3.1**: Als Kunde möchte ich durch Eingabe meiner Bestellnummer oder Authentifizierung detaillierte Informationen zu meiner Bestellung erhalten, damit ich genau informiert bin.
* **US-3.2**: Als Kunde möchte ich bei Lieferverzögerungen informiert werden, damit ich meinen Vorrat entsprechend planen kann (Tracking-Anbindung).
* **US-3.3**: Als Kunde möchte ich Versandoptionen und -kosten abfragen können, damit ich die für mich passende Liefermethode wählen kann.

**Bestellungsmanagement**

* **US-3.4**: Als Kunde möchte ich erfahren, wie ich eine Bestellung stornieren kann, damit ich bei Bedarf schnell handeln kann.
* **US-3.5**: Als Kunde möchte ich Schritt-für-Schritt-Anleitungen für Reklamations- und Rückgabeprozess erhalten, damit ich Produkte problemlos zurücksenden kann.
* **US-3.6**: Als Kunde möchte ich jederzeit die Option haben, an einen menschlichen Mitarbeiter weitergeleitet zu werden, damit ich bei komplexen Anfragen individuelle Hilfe erhalte.
* **US-3.7**: Als Kunde möchte ich, dass der Chatbot selbständig erkennt, wenn meine Anfrage zu komplex ist, und mir aktiv einen menschlichen Support anbietet, damit ich effizienter Hilfe bekomme.
* **US-3.8**: Als Kunde möchte ich meine Kontaktdaten (E-Mail, Telefon) hinterlassen können, falls aktuell kein Mitarbeiter verfügbar ist, damit ich später kontaktiert werden kann.

**4. Kunde: Benutzerfreundlichkeit**

* **US-4.1**: Als Kunde möchte ich vorgeschlagene Fragen/Quick-Reply-Optionen sehen, damit ich schneller zu meinen gewünschten Informationen komme.
* **US-4.2**: Als Kunde möchte ich, dass mir der Chatbot bei unklaren Anfragen Präzisierungsvorschläge anbietet, damit ich das richtige Thema finde.
* **US-4.3**: Als Kunde möchte ich, dass der Chatbot nach längerer Inaktivität nachfragt, ob ich noch Hilfe benötige, damit ich bei Bedarf weitermachen kann.
* **US-4.4**: Als mobiler Nutzer möchte ich, dass sich der Chatbot und alle Schaltflächen automatisch an die Größe meines Bildschirms anpassen, damit ich ihn problemlos auf meinem Smartphone oder Tablet nutzen kann.
* **US-4.5**: Als Kunde möchte ich den Status des Chatbots (verfügbar, antwortet, übergibt an Mitarbeiter) klar erkennen können, damit ich weiß, was gerade passiert.
* **US-4.6**: Als Kunde möchte ich nach Abschluss eines Gesprächs die Möglichkeit haben, Feedback zur Qualität der Antworten zu geben, damit der Service verbessert werden kann.
* **US-4.7**: Als Kunde möchte ich, dass mir der Chatbot mitteilt, wenn er meine Frage nicht verstanden hat oder keine Antwort weiß, damit ich meine Anfrage umformulieren kann.
* **US-4.8**: Als Kunde möchte ich eine ausreichend große, kontrastreiche Darstellung wählen können, damit ich die Texte gut lesen kann.

**5. Administrator/Entwickler:**

* **US-5.1**: Als Administrator möchte ich häufig gestellte Fragen und deren Antworten in einem zentralen Repository verwalten können, damit die Konsistenz der Antworten gewährleistet ist.
* **US-5.2**: Als Administrator möchte ich Produktinformationen (Inhaltsstoffe, Allergene, etc.) in einer strukturierten Datenbank pflegen können, damit der Chatbot präzise Informationen liefert.
* **US-5.3**: Als Administrator möchte ich feststellen können, welche Fragen der Chatbot nicht beantworten konnte, damit ich die Wissensbasis gezielt erweitern kann.
* **US-5.4**: Als Administrator möchte ich detaillierte Fehler-Logs mit Zeitstempeln und Kontextinformationen einsehen können, damit ich Probleme schnell diagnostizieren kann.
* **US-5.5**: Als Administrator möchte ich die Möglichkeit haben, bestimmte Chatbot-Antworten zu blockieren, damit unangemessene Inhalte oder Fremdwerbung vermieden werden.

**Entwicklung**

* **US-5.6** Als Entwickler möchte ich eine klar dokumentierte Architektur mit modularen Komponenten haben, damit ich neue Funktionen einfach hinzufügen kann.
* **US-5.7**: Als Entwickler möchte ich Zugriff auf Versionskontrolle und kontinuierliche Integration haben, damit Code-Änderungen sicher implementiert werden können.
* **US-5.8**: Als Entwickler möchte ich vorhandene Webhooks des E-Commerce-Systems nutzen können, damit ich Bestellinformationen in Echtzeit abrufen kann.

**6. Business/Management:**

* **US-6.1**: Als Manager möchte ich die Erfolgsrate des Chatbots (Prozentsatz der erfolgreich beantworteten Anfragen) einsehen können, damit ich die Effektivität bewerten kann.
* **US-6.2**: Als Manager möchte ich die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Kundenanfragen analysieren können, damit ich die Effizienz des Services bewerten kann.
* **US-6.3**: Als Manager möchte ich detaillierte Berichte über die häufigsten Kundenanfragen und -probleme erhalten, damit ich Produkt- und Serviceverbesserungen priorisieren kann.
* **US-6.4**: Als Manager möchte ich die Korrelation zwischen Chatbot-Nutzung und Kundenzufriedenheit analysieren können, damit ich den Einfluss des Chatbots auf die Kundenbeziehung verstehe.
* **US-6.5**: Als Manager möchte ich die Kosten pro Kundeninteraktion für den Chatbot im Vergleich zu traditionellen Kanälen (Telefon, E-Mail) analysieren können, damit ich Kosteneinsparungen quantifizieren kann.
* **US-6.6**: Als Manager möchte ich Berichte über Wissenslücken des Chatbots erhalten, damit ich Schulungs- und Entwicklungsprioritäten setzen kann.