

Interviewee Experience

Interviewee Experience

1

**Dopatka, Paul** Transkription gestartet

**Dopatka, Paul** 0:03

Falls du selber in der auf der Webseite mal ein bisschen rumklicken willst währenddessen.

2

**Interviewee 2** 0:10

So.

**Dopatka, Paul** 0:11

Kannst du?

Gerne Scannen machen.

Ähm.

3

**Interviewee 2** 0:17

Mhm.

**Dopatka, Paul** 0:21

Ja.

Erstmal zu dir.

In welchem Bereich arbeitest du gerade?

4

**Interviewee 2** 0:30

Ja genau, ich bin Interviewee 2. Ich arbeite hier bei der viadee als Berater und in dem Bereich größtenteils als Anwendungsentwickler. Also, ich entwickle an unseren Confluence App mit. Das ist der BPMN Modler und der DMN Modeler.

Das Managed Data Fields und dort haben wir eben auch so ein.

Support Center, wo Kunden eben ihre Anfragen klären können.

**Dopatka, Paul** 1:00

Und wie lange arbeitest du schon in dem Bereich?

5

**Interviewee 2** 1:03

Jetzt bald 3 Jahre so also gerade glaube ich 2 Jahren, 3 Viertel oder so.

The big.

**Dopatka, Paul** 1:11

OK, dann will ich jetzt starten, erstmal die Ausgangssituation. Du arbeitest als Support-Mitarbeiter im IT-Servicedesk. Ein zentrales Werkzeug in deinem täglichen Arbeit ist ein Ticketsystem, über das Anfragen eingehend bearbeitet

und auch dokumentiert werden können. Deshalb verschaffst du dir ja

regelmäßig einen kleinen Überblick über den aktuellen Stand, ob es offene Tickets gibt, neue Anfragen oder Auffälligkeiten sowie potenzielle globalere Störungen, die.

sich mit bestimmten Services befassen könnten. Und jetzt die folgenden Szenarien schreiben einzelne voneinander unabhängige Situationen, die in diesem Arbeitskontext mit dem neuen System auftreten können. So, dann kommen wir zum ersten Szenario.

Du öffnest das Dashboard, um dir einen Überblick über die aktuelle Situation zu verschaffen.

Direkt beim Öffnen wird hier eine Warnmeldung angezeigt. Die ist jetzt gerade hier auch auf dem Bildschirm bei mir.

Das System weist darauf hin, dass innerhalb kurzer Zeit mehrere Tickets mit sehr ähnlichen Problembeschreibungen eingegangen sind und möglicherweise ein globaler Vorfall vorliegt. Zusätzlich bietet dir das

System die Möglichkeit, eine Nachricht an alle betroffenen Nutzerinnen und Nutzer zu versenden.

Und sie über die Situation zu informieren. Du entscheidest selbst, ob und zu welchem Zeitpunkt eine Nachricht verschickt wird. Nachdem du Warnmeldung zur Kenntnis genommen hast, kannst du sie schließen. Die Information geht jedoch nicht verloren. Über das Dashboard hast du jederzeit die Möglichkeit, erneut auf die Warnung zuzugreifen, sie später noch mal einzusehen.

So, jetzt zum Beispiel, du siehst die Warnung. Du bist dir aber nicht sicher, ob es wirklich eine Warnung ist. Dann drückst du Cancel.

Ah, sie ist hier. Ja, doch, das sind relativ viele Tickets dazu und dann kann man hier die noch mal öffnen. Und dann noch doch noch mal die Nachricht oder?

Irgendeine andere Kontaktaufnahme versenden.

Übrigens, falls du irgendwas anzumerken hast oder so direkt raus das.

**Interviewee 2** 3:10

Mhm.

**Dopatka, Paul** 3:15

Unterbrech mich auch gerne, das ist kein Problem.

**Interviewee 2** 3:18

Nee, passt erstmal bis hinten.

**Dopatka, Paul** 3:20

OK, dann kommen wir zu Szenario 2. Du guckst dir, du wartest gerade in diesem Ticket und erhältst dann vom System, das wären dann jetzt die, die Zeilen hier.

Hinweise auf weitere Tickets, die inhaltlich mit dem aktuellen Fall in Zusammenhang stehen könnten. Diese Verweise zeigen dir, dass ähnliche oder verwandte Anfragen bereits existieren oder parallel bearbeitet werden.

**Interviewee 2** 3:48

Mhm.

**Dopatka, Paul** 3:50

Und dann zu Szenario 3. das ist ein die die K.I. gestützte Ticketzusammenfassung. Du öffnest ein Ticket, egal ob es schon über längeren Zeitraum bearbeitet wurde oder nicht, dann zeigt dir das System eine automatisch erzeugte Zusammenfassung an, die den bisherigen Verlauf

Das Ticket kompakt darstellt.

Die Zusammenfassung basiert auf allen bisher im Ticket enthaltenen Informationen, einschließlich der Kommunikation mit den Nutzenden, sowie interne Bearbeitungsschritte, die bereits vielleicht auch in anderen Tickets.

vorher getätigt wurden.

Ja, und dann wird daraus die Zusammenfassung, die dann hier steht. Beispielhaft erstellt.

**Interviewee 2** 4:39

Mhm.

**Dopatka, Paul** 4:40

Dann kommen wir zu Szenario 4.

9

Das ist eine vorgeschlagene KI-Lösung. Während der Bearbeitung eines Tickets schlägt dir das System eine mögliche Lösung vor.

gibt

Der Vorschlag basiert auf den vergleichbaren, bereits gelösten Fällen aus der Vergangenheit und wird mit einem kurzen Hinweis auf ähnliche Situationen versehen, wenn möglich, ist jetzt hier nicht noch nicht passiert. Du entscheidest selbst, ob du den Lösungsvorschlag übernimmst, anpasst oder vollständig ignorierst und stattdessen einen eigenen Lösungsweg verfolgst.

Der Vorschlag ist optional. Du kannst dann also zum Beispiel könnte man dann hier, hat man dieses Textfeld, wo die Lösung drin steht, dann kann man die noch bearbeiten und sagen, ja, das ist jetzt nicht kein Schritt, der gewollt ist oder nicht und dann.

Dann die Lösung dem Nutzer schicken.

**Interviewee 2** 5:41

Mhm.

**Dopatka, Paul** 5:41

Und dann kommen, dann kommen wir auch zu Szenario 5. Du bereitest gerade eine Antwort hier für den Nutzer vor. Während du den Text formulierst, bietet dir das System eine Unterstützung bei der sprachlichen Ausgestaltung an. Dabei werden Vorschläge zur Formulierung angezeigt, die du übernehmen, verändern oder ablehnen kannst.

Die Entscheidung über den finalen Text.

Umm.

Liegt trotzdem noch bei dir.

ganz klassisch, das kann ich jetzt leider nicht zeigen, weil es keine Funktion dafür gerade gibt. Aber wie wir, wie man es kennt, eigentlich da werden dann möglicherweise Vorschläge einfach drüber angezeigt und dann so ähnlich auch wie bei Word oder so.

Da sollte vielleicht 'n Komma hin, der Nebensatz ist nicht ganz so schön, da ist 'n Rechtschreibfehler, so in die Richtung würde das aussehen. Ja,

10

**Interviewee 2** 6:36

Ja, ich nutze jetzt in letzter Zeit auch viel CoPilot und dort werden dir ja auch teilweise mehrere Zeilen Code direkt in einem Block, also in einem Rutsch, irgendwie vorgeschlagen in der Rückseite Tab und hast das alles.

Das könnte ich mir dann halt auch vorstellen, ne, dass es nicht einfach nur bestehenden Text irgendwie.

Hinweise gibt, die schöner macht, sondern ich fang halt an zu tippen und dann hab ich auch direkt so ne Satz Autovervollständigung vielleicht sogar also das kann ich mir auch noch vorstellen.

**Dopatka, Paul** 7:04

Das klingt tatsächlich sehr gut, ja.

11

**Interviewee 2** 7:04

Ich weiß nicht, wie gut das geht, ob das nur beim Coding geht, aber ich denke, bei Sätzen sollte das genauso gehen.

**Dopatka, Paul** 7:11

Eigentlich schon, ja.

Müsste man gucken, wie schön die Sätze sind, weil ich kann mir vorstellen, dass dann schon ab und zu Wörter fehlen oder der Inhalt dann verschoben

12

wird. Ist ja bei CoPilot halt genauso.

**Interviewee 2** 7:26

Ja, genau und ja, das ganze Modell muss wahrscheinlich auch dann schon trainiert sein. Also es geht halt nicht um Fly, sondern also es muss ja auch dann irgendwie Kontext aus den ganzen alten Tickets haben. Ja, deswegen weiß ich nicht, wie schnell sowas geht, aber

Das wäre zumindest eine Vision.

**Dopatka, Paul** 7:48

Ja, und jetzt das letzte Szenario. Du hast Zugriff auf Einstellungen, mit denen du das Verhalten der K.I. gezielt anpassen kannst. Aber hast du die Möglichkeit, einzelne K.I. Funktionen gezielt zu aktivieren oder zu deaktivieren, beispielsweise den Cross, die Cross-Ticket-Hinweise oder Auch die automatischen Zusammenfassungen dieser Einstellungen kannst du individuell vornehmen und jederzeit ändern.

Um zu entscheiden, in welchen Situationen die KI dich unterstützen soll, in welchen nicht.

13

**Interviewee 2** 8:19

Mhm.

**Dopatka, Paul** 8:22

Das war es jetzt mit den Szenarios? Jetzt hätte ich noch ein paar Fragen an dich.

14

**Interviewee 2** 8:28

Ja, genau.

**Dopatka, Paul** 8:29

Wenn du alle Szenarien zusammen betrachtest, wobei könnte dich das System in deinem Arbeitsalltag unterstützen?

15

**Interviewee 2** 8:41

Umm.

Also das erste Feature.

Ähm.

Ich weiß nicht, ob mich das unterstützt oder noch mehr verunsichert. Also, wenn ich keine Ahnung von 4 oder 3 Anfragen reinbekomme und das irgendwie nicht mehr funktioniert, dann macht mich das vielleicht einfach noch nervöser.

Aber ich liebe auf jeden Fall das Feature, dass ich halt allen Nutzern direkt antworten kann, weil dabei geht halt immer viel Zeit verloren, allein wenn man halt diese Anrede und ja, eigentlich vor allem die Anrede halt jedes Mal anpassen muss und dann durch diese ganzen Tickets durch muss.

Das ist dann halt cool, schnell reagieren zu können und halt die die Nachricht noch einmal schreiben zu müssen und die geht dann halt dann potenziell, weiß ich nicht, 10 10 Nutzer. Das würde mir dann halt auch helfen, weil ich meine Rolle halt nicht nur

Irgendwie für das Support Test zuständig bin, sondern auch gleichzeitig irgendwie Entwickler bin und an der Lösung arbeiten muss, das würde mich dann an der Stelle halt einfach entlasten ne und es wird halt schneller gehen.

Mhm, genau so viel zu dem ersten. Kannst du einfach nochmal das Szenario dann direkt wechseln? So zwei, dann kann ich vielleicht zu jedem was sagen.

..Limited

..Beneficial

..Beneficial

16

Umm.

Genau, das zeigt mir verwandte Tickets an, ne?

**Dopatka, Paul** 10:03

Ja, genau.

**Interviewee 2** 10:05

Ja, das find ich auch mega, vor allem weil bei uns die Kunden irgendwie nie so gut hinkriegen, 'ne vernünftige Überschrift für Probleme und ihr Ticket zu finden. Und wenn ich dann halt nur nach den Überschriften gucke, dann find ich eigentlich nie 'n verwandtes Ticket.

Und wenn 'ne K.I. dann halt auch direkt schafft, nicht nur den Titel zu gucken, sondern halt auch den Text und den ganzen Verlauf des Tickets und mir dann wirklich 'n Ticket raussuchen kann, was ich vor einem Jahr irgendwie schon oder was vor einem Jahr schon mal bearbeitet wurde und letztendlich genau das Gleiche.

Problem beschreibt, was dann warum auch immer noch nicht gefixt worden ist, dann wird mir das halt extrem helfen. Also da seh ich noch 'ne größere Zeitersparnis, also kommt natürlich immer drauf an, ob man da schon was hat in seinem Backlog, aber

Ja, das sehe ich glaube ich noch größer als Nummer eins gerade.

Genau, dann kannst du nochmal weitergehen, bitte.

**Dopatka, Paul** 11:02

Hey, ja, die Zusammenfassung kommt jetzt.

Drei war die Zusammenfassung hier.

17

**Interviewee 2** 11:06

So.

Ja, bei uns kommt es halt einfach selten vor, dass jemand anderes, also dass ich Tickets von anderen übernehme, wo irgendwie schon viel passiert ist, also das ist hängt dann halt mit Urlaub zusammen und das ist vielleicht ein bis zweimal jetzt bei mir vorgekommen, deswegen hatte ich nie groß Einarbeitungszeit.

Unsere Tickets tendieren noch dazu, gar nicht so lang zu werden.

Um.

Genau deswegen.

Aha, das glaube ich auch nicht, gerade so den kleinsten Effekten, eine Zusammenfassung zu bekommen. Ist vielleicht noch mal ganz nett, irgendwie, wenn man dann noch mal antwortet und sich dann noch mal zu versichern, dass das wirklich die Antwort auf die Frage ist.

Bei der, um die es beim Kunden wirklich geht.

Ja, könnt halt die Qualität noch mal ein bisschen verbessern, aber ja, schon eher klein. Äh, genau dann Nummer 4.

Mhm. Genau, das ist ja so 'n bisschen wie Nummer 2, nur dass es halt schon konkreter ist und halt aus diesem Verwandten Tickets Vorschläge raus zieht. Wenn ich das richtig verstanden hab, dann find ich das auch genauso mega. Also

Ja, wenn ich dann halt auch noch weiter editieren kann und fast schon eine perfekte Antwort hab und ich die halt dann auf den Nutzer noch mal genau passend abstimmen kann, ja dann ist das halt eine riesen riesengroße Zeitersparnis und wird mir halt super helfen.

Also, das das find ich auch super.

..Limited

..Beneficial

..Limited

18

Ah.

**Dopatka, Paul** 12:51

Die Textverbesserung, sag ich mal.

**Interviewee 2** 12:56

Ah ja.

Genau ja, da ich keine Ahnung oft auch schon einfach bullet Points irgendwie reinwerfe ins LLM und mir dann Text generieren lasse, weil der dann halt, weil ich halt davon dann ausgehen kann, schon dass der Rechtschreibfehler frei ist und.

halt auch einfach noch mal schneller formuliert ist, ja, sehe ich das schon fast irgendwie gar nicht mehr als cooles neues Feature an, sondern als Notwendigkeit, irgendwie es nimmt einem halt, also es ist einfach gerade schon so in meinen Alltag ein integriert, dass mich das jetzt nicht so Umhaut gerade, aber Nutzer, die das halt vorher noch gar nicht hatten und halt noch klassisch irgendwie ihre Texte schreiben, ja, bei denen kann ich es mir halt richtig gut vorstellen, dass das auch Vorteile hat, ziemlich große dann sogar.

**Dopatka, Paul** 13:49

Zum letzten.

die Einstellungen.

19

**Interviewee 2** 13:54

Ja, dass ich das dann auch so anstellen kann. Ja, ist nice to have irgendwie. Ich würde mal dann, also ich glaube, ich wäre genauso glücklich, wenn einfach alles an ist. Ich glaube.

Um.

Ja, ich würde da jetzt gar nicht so. Also, ich hätte nicht so ein Lied, das zu konfigurieren.

Aber es ist natürlich cool, wenn man einem Nutzer die Möglichkeit gibt. Es gibt ja bestimmt immer ein paar, die das gerne konfigurieren möchten, genau.

Aber wird mir Zeit in meiner täglichen Arbeit, also.

Ja, er hat halt einfach nicht so einen Impact, dann an der Stelle.

**Dopatka, Paul** 14:33

Ähm.

Ja, in welchen Situationen siehst du den größten potenziellen Mehrwert? Wahrscheinlich.

20

**Interviewee 2** 14:40

Ja, ich glaube, das ist auch schon so ein bisschen rausgekommen, also vor allem, wenn halt ein Problem schon mal gelöst wurde und von einer anderen Person, halt nicht von mir, und ich dann im schlimmsten Fall halt diese ganze Arbeit noch mal doppelt machen würde und ich stattdessen halt einfach ein Ticket vorgeschlagen.

bekomme, wo halt schon die richtige Antwort drin steht und mir die dann halt im besten Fall auch noch schön vorbereitet wird, dass ich da, weiß ich nicht, in 5 Minuten mit dieser Supportanfrage durch bin, statt dass ich mich irgendwie n Tag in den Code einlese und dann am Ende auf die gleiche Antwort zu kommen. Genau.

Da sehe ich einfach den größten Vorteil.

**Dopatka, Paul** 15:21

..Intuitive  
 ..Accepting  
 ..Empowered

..Non-beneficial  
 ..Concerns

21

Gibt es denn Szenarien, in denen du keinen Nutzen in den Systemen siehst?

**Interviewee 2** 15:29

Kein Nutzen. Also letztendlich antworte ich den den Menschen ja immer auf irgendeine Art und Weise. Deswegen hat so was wie so ein Grammatikchecker oder was auch immer, halt so ein Verbesserungsding. Die Schreibkorrektur hat halt immer mehr Wert. Einfach schon am Auftreten.

**Dopatka, Paul** 15:44

Mhm.

22

**Interviewee 2** 15:49

Ja, aber dann gibt's natürlich auch Sachen, die sind halt irgendwie noch nicht beantwortet. Also es gibt kein keine Referenzmaterialien, die sind halt einfach neu und ich muss halt in dem Fall einfach die ganze Arbeit machen und dann kann man halt im System auch nicht auch nicht helfen. Es kann dann halt nur formulieren. Ja, sorry, es dauernd interessieren, aber wir sind dran.

**Dopatka, Paul** 16:14

Dann, wie verständlich wirkt das Systemverhalten über alle Szenarien hinweg auf dich?

23

**Interviewee 2** 16:22

Ich find's super verständlich. Ich find's auch recht intuitiv. Ich mein, ich kann's ja auch. Also dadurch, dass ich's konfigurieren kann, ist es ja noch mal verständlicher, warum was passiert. Also, ich glaube, das kann man eben so in die Hand drücken und die meisten werden Äh, damit direkt zurechtkommen.

**Dopatka, Paul** 16:43

In welchen Situationen könnte das System zusätzlichen Aufwand für dich verursachen?

24

**Interviewee 2** 16:53

Ja, eigentlich nur, wenn es mir dann 'ne Lösung vorschlägt, wo es denkt, die könnte passen und ich nehm das auch erst an und beim genaueren Drachen fällt mir dann auf, es passt halt einfach nicht, also keine Ahnung, eben wie er die K. I. halluziniert und verleitet mich vielleicht dazu, auch dann zu halluzinieren. Genau, das, das wäre eigentlich das Schlimmste, wenn die halt was Falsches vorschlagen würde. Also K. I. sind ja generell immer recht zuversichtlich in ihren Antworten und überzeugt davon.

Genau, aber wenn es dann halt einfach in einem falschen Ticket nachschaut und falsche Antworten liefert, dann.

Ja, kannst du halt dafür sorgen, dass der Kunde dann erst wieder antworten muss und dann sagen muss: "Ja, das ist nicht die Antwort auf meine Frage." Und dann fängt er wieder von vorne an. Das wäre halt so der Worst Case, würde ich sagen.

**Dopatka, Paul** 17:49

Gibt es denn Momente, in denen du unsicher wärst, warum das System einen bestimmten Vorschlag macht?

25

**Interviewee 2** 17:56

Wenn ich unsicher wäre.

Ja, also ich würde halt stutzig werden, ne, weil, also auch wieder in dem Fall, wo es halt nicht korrekt ist.

Sachen vorschlägt.

Dann würde ich halt einfach länger noch mal über das Problem nachdenken und vielleicht hätte ich, wenn ich diesen Vorschlag nicht bekommen hätte, halt anders direkt geantwortet und hätte mir so Zeit gespart, aber.

Ja, ich weiß nicht. Ist das das? Worauf zielt deine Frage ab? Ich weiß nicht genau, ob ich gerade drin vorbei antworte.

**Dopatka, Paul** 18:30

Die Frage geht in Richtung Benutzerfreundlichkeit, also.

Wenn du einen Vorschlag bekommst, würdest du auch verstehen, also zum Beispiel jetzt so eine Notification, würdest du auch.

Wärest du dir sicher, warum das System dir das jetzt vorgeschlagen hat, oder könntest du dir unsicher sein, was jetzt gerade genau passiert ist und. Es geht mehr um die Verständlichkeit.

Auch wieder.

26 **Interviewee 2** 18:59

Von jedem einzelnen Feature jetzt oder von von diesem generell warn Ding jetzt, wo schon sprechen.

**Dopatka, Paul** 19:08

Von jedem einzelnen Feature.

27 **Interviewee 2** 19:10

OK.

Ähm.

Ja klar, also wenn in dem Fall jetzt bei dem General One Ding, wenn da jetzt einfach irgendwie so 'ne rote 1 dran steht, dann sieht das halt für mich so aus, als hätte ich irgendwie eine ungelesene Nachricht und vielleicht könnt könnte ich das da rein interpretieren und nicht, dass da jetzt irgendwie 'n großen Error gibt.

Ja, ich weiß nicht. Vielleicht war es. Gönn ich das selber überlegen?

Vielleicht hatte ich eine Nachricht. Ja, OK. Ja, genau. Dann ist es ja intuitiv.

**Dopatka, Paul** 19:33

Es es es.

Es war tatsächlich eine Nachricht, ja.

28 **Interviewee 2** 19:43

Ja genau, aber sonst ist das halt verständlich. Also es wird halt, also diese generelle Warmeldungen wird es oder Error Meldung wird es ja auch nur anzeigen, wenn es wirklich überzeugt davon ist und es irgendwie 34 davon gibt.

Also, das ist in der User Bility sich klar. Die referenzierten Tickets sind klar, die Antworten daraus sind klar.

Die Einstellungen sind klar, also.

Weiß nicht. Auf mich wirkt das schon rund. Also, ich glaube, das ist sehr intuitiv und verständlich.

**Dopatka, Paul** 20:16

Mir fällt grad auf, ich hab ein Szenario vergessen.

29 **Interviewee 2** 20:19

Yeah.

..Intuitive



Kann das gerne nachholen.

**Dopatka, Paul** 20:22

Das würde ich jetzt kurz nachholen. Nach dem Abschluss der Bearbeitung eines Tickets erhältst du die Möglichkeit, Feedback zum System zu geben. Du kannst angeben, ob das Systemverhalten für dich hilfreich war oder ob es Aspekte gab, die dich gestört oder behindert haben. Das Feedback ist freiwillig und kann entweder direkt im Workflow.

Oder zu einem späteren Zeitpunkt abgegeben werden. Das wäre dann hier. Ich habe jetzt beispielsweise mal so eine typische 5-Sterne-Bewertung einfach genommen.

30 **Interviewee 2** 20:48

Mhm.

**Dopatka, Paul** 20:48

Es wäre dann vor allen Dingen, um die KI auf lange Sicht zu verbessern.

31 **Interviewee 2** 20:55

Ja, voll. Also würde ich halt wahrscheinlich nie benutzen, wenn es gut funktioniert hat, sondern immer nur, wenn es nicht so gut war. Und ja, dann würde ich mir halt hoffen, dass die K. I. tatsächlich davon davon lernt. Dann findest du ein Feedback, wenn ich ihm dann irgendwie erklären kann, warum zum Beispiel das nicht

**Dopatka, Paul** 21:02

Mhm.

32 **Interviewee 2** 21:11

Gepasst hat also die vorgeschlagene Antwort in irgendeinem.

Nehm und Ticket zu irgendeiner Anfrage von Kunden.

Also, warum es dann unterschiedliche Dinge gab, äh, ging genau.

**Dopatka, Paul** 21:26

Hab ich gar nicht drüber nachgedacht. Das sollte ja eher sich beschweren, wenn das Feedback geht.

33 **Interviewee 2** 21:32

Ja, das ist, das ist so. Wenn man Support-Test ist, dann merkt man auch oder hat man oft den Eindruck, dass Leute undankbar dann auch sind. Also die antworten halt die ganze Zeit, wenn sie Probleme haben und dann löst man das und dann weiß nicht, fragt man einfach nur noch nach, hat es Dein Problem löst und dann kommt aber nichts mehr zurück. Kein anderes, was soll das denn?

Unsatisfying. Na ja.

**Dopatka, Paul** 21:59

Wenigstens ein Dankeschön.

34 **Interviewee 2** 22:01

Ja, genau. Oder eine kurze Bestätigung, halt wenigstens. Also, mehr würde ich ja gerne, ja.

**Dopatka, Paul** 22:08

Ja, dann, wie ist dein allgemeiner Eindruck vom System nach Betrachtung aller Szenarien?

35 **Interviewee 2** 22:14

Ja, ich, ich find's richtig cool. Also, ich würd's mir direkt wünschen. Aber ich fand's praktisch traurig, dass ich jetzt wieder zum alten System zurück muss und wüsste, es gäbe Features, die ich haben könnte.

	<p><b>Dopatka, Paul</b> 22:31 Würdest du das System denn insgesamt als Unterstützung sehen oder als Störfaktor?</p>
<p>36</p>	<p><b>Interviewee 2</b> 22:31 Genau. 100% Unterstützung, also ich wusste überhaupt nicht, was störend wäre, es sei denn, die K. I. wird halt permanent anfangen, irgendwie die Antworten, die ich selber schreibe, irgendwie zu bemängeln und selber zu überschreiben, irgendwie das wäre dann störend, aber ich Ich kann mir nicht vorstellen, dass das so implementiert wäre.</p>
<p>37</p>	<p><b>Dopatka, Paul</b> 22:59 Ja, dann könntest du dir vorstellen, solche Systeme regelmäßig in deinem Arbeitsalltag zu nutzen.</p>
<p>38</p> <p>..Accepting</p> <p>..Beneficial</p> <p>Future Directions &amp; Ideas</p>	<p><b>Interviewee 2</b> 23:06 Ja, auch da eine 100% Antwort hab ich bestimmt auch eben wegen der Frage vorher schon so ein bisschen mit beantwortet. Auf jeden Fall, also ich würde mir das in der Tat direkt wünschen für unseren Support Disc.</p> <p><b>Dopatka, Paul</b> 23:19 In welchen Szenarien würdest du besonders gerne auf das System zurückgreifen?</p> <p><b>Interviewee 2</b> 23:25 hab ich auch schon rausgekommen, aber eben genau dann, wenn es halt irgendwie, also wenn Anliegen schon mal los gelöst wurde und es jetzt irgendwie ein Duplikat gibt, ein Jahr später mir dann die K. I. halt die Antwort irgendwie schon vorgefertigt auf den Tisch legen kann. Das wäre mein allergrößter Anwendungsbereich. Genau, aber sonst auch irgendwie noch mal. Ich weiß gar nicht, ob du das so richtig vorgestellt hast, aber die Idee kommt mir halt auch noch mal gerade. Also so eine KI-Co-Pilot zu haben, mit dem man noch mal fragen kann. Irgendwie geht es dem Kunden gerade darum oder wird das die Frage vom. Kunden beantworten, dass man halt einfach irgendwie noch mal so eine KI an seiner Seite auch hat, die da Fragen beantworten kann. Ja, und halt die generelle Hilfe der KI halt, dass die direkt meine Sätze schön macht, Grammatik korrigiert und ich der vielleicht auch einfach nur ein paar Stichworte Punkte reinwerfen muss und die dann einen tollen Absatz rausschreibt. Genau das wäre es.</p>
<p>39</p> <p>..Limited</p> <p>..Conditional</p>	<p><b>Dopatka, Paul</b> 24:34 Und welche Situation würdest du eher darauf verzichten, auch wenn es ein bisschen wiederholt?</p> <p><b>Interviewee 2</b> 24:41 Ja, genau. Also, wenn es einfach keine Antwort darauf gibt. Dann und ich halt dieses Ticket das erste Mal irgendwie selbstständig bearbeiten muss, dann würde ich halt auf Teile verzichten. Das sind ja irgendwie Punkt 2 und 4. Halt, dann brauche ich halt keine keine Suche und so, aber wie gesagt, dann auch dann würde es mich ja unterstützen, einfach hinsichtlich der Formulierung.</p>

**Dopatka, Paul** 25:07

..Empowered

40

Dann hast du insgesamt das Gefühl, die Kontrolle über das System oder die Ticketbearbeitung zu behalten.

**Interviewee 2** 25:14

Na ja, auf jeden Fall. Also, ich bekomme ja letztendlich immer nur Vorschläge und mir steht es ja immer noch frei, ob ich so antworte oder nicht. Also, es ist ja an jeder Stelle einfach nur unterstützend und irgendwie selbständig. Von daher, ja, auf jeden Fall halte ich die Kontrolle.

**Dopatka, Paul** 25:30

Dann, was müsste passieren, damit du dem System langfristig vertraust?

41

**Interviewee 2** 25:36

Ja, es darf mich halt nicht auf Dauer enttäuschen. Also, wenn es halt permanent falsche Antworten raussucht und halt immer Dinge verbessern möchte, die halt richtig sind, dann nervt es mich halt irgendwann.

Genau, also.

Ja, wenn es mir halt mehr schadet als hilft. Also, wenn es mir halt irgendwann auf den Keks geht, dann würde ich dem Ding halt nicht mehr vertrauen und es nicht mehr nützen. Aber wenn es mir in mehr Fällen hilft, als dass es mich stört, dann würde ich es auf jeden Fall.

Glücklich verwenden.

**Dopatka, Paul** 26:11

Dann als allerletzte Frage: Gab es eines der Szenarien, dass dir besonders positiv oder besonders kritisch aufgefallen ist?

42

**Interviewee 2** 26:19

Na ja, also positiv finde ich halt immer noch Szenario 2 und 4 halt, dass ich einfach Referenztickets durchsuchen kann. Da sehe ich halt einfach den den größten Vorteil. Medium ist halt Sprachkorrektur und direkt Formulierung, weil ja,

Das ist halt auch irgendwie schon ein Teil meines Arbeitsalltags. Daran habe ich mich gewöhnt und was ich kritisch sehe, eigentlich.

Eigentlich nichts, also.

Würde mir gar nichts einfallen, ehrlich gesagt.

**Dopatka, Paul** 26:51

Perfect.

Hast du noch irgendwelche Anmerkungen, bevor ich jetzt hier die Transkription beende?

43

**Interviewee 2** 26:56

Nee, ich glaube, ich habe die auch schon teilweise einfach in deinen Fragen reingeworfen, weil mir was eingefallen ist. Deswegen entschuldige, ich hoffe, das macht das Transkribieren nicht kaputt, aber ja, sonst habe ich erstmal keine keine Anmerkungen mehr.

**Dopatka, Paul** 27:04

Nee, alles gut

..Beneficial

..Limited