

	Transkript
1	27. Oktober 2025, 09:52AM
2	□
3	Dopatka, Paul Transkription gestartet Dopatka, Paul 0:04 Ja, ja, dann starten wir das Interview jetzt zuallererst. Ein bisschen was zu dir? Welche Aufgaben gehören derzeit zu Deinem Verantwortungsbereich und welche Form hast du in deiner Arbeit? Berührungs punkte mit einem Service Desk System?
4	0:21 Genau wir haben in der viadee ja einige Apps und für diese Apps bin ich quasi verantwortlich also wir machen ja in einem kleinen Team von ich weiß nicht 6 7 Leuten oder so alles rund um diese Apps Marketing. Aber auch die Entwicklungsarbeit Support vertrieb ja und das habe ich so ein bisschen im Blick und Koordinier das und bin dann auch in diesen ganzen Rollen unterwegs und in dem Rahmen habe ich auch viel mit Support zu tun. Wir haben einen Support Service Desk, wo unsere Kunden in. Einfach Tickets erstellen können es gibt so ein bisschen so ein Formular was vorausgefüllt wird also oder was sie selber ausfüllen müssen mit so welche App nutzt du denn und in welchem welches Betriebssystem so so solche Fragen, welche Version und dann Freitextfeld? Genau und dann wird das immer jemandem aus unserem Team zugewiesen und ja, das heißt, dann hab ich konkrete Supportanfragen, die ich bearbeite, aber wir haben auch eigentlich immer alle. Zugriff auf die Supportanfragen, die bei anderen Leuten landen oder bei uns im Team, das heißt, wir haben auch alle immer so ein bisschen den allgemeinen Überblick über die Supportanfragen und dann denken wir das auch komplett bis zum Ende. Das heißt, wir erstellen dann daraus vielleicht auch Bug Tickets, die wir dann im Team abarbeiten. Wir koordinieren dann passend dazu Releases also. Diese Support Fragen haben dann auch ganz, ganz konkreten Einfluss auf unseren unseren Alltag, aber auch auf was passiert als nächstes?
5	Dopatka, Paul 2:03 Wie lange bist du schon tätig in dem Bereich?
6	Interviewee 2 2:06 Seit dreieinhalb Jahren.
7	Dopatka, Paul 2:10 Ja, dann kommen wir jetzt zu den Serviceprozessen. Wie läuft so ein typischer Prozess in eurem Service Desk ab und wie wird der dokumentiert von euch?
8	Interviewee 2 2:20 Mhm also wir nutzen JIRA, Servicemanagement genau und die Anfragen also wir haben auch eine Mailadresse, wo Support Requests landen können, aber eigentlich schauen wir, dass die meisten Anfragen. Über den Support Desk reinkommen das heißt die Kunden sehen dann ein Formular webformular online, was sie ausfüllen können oder sollen mit ein paar Pflichtfeldern auch also so standardinformationen.

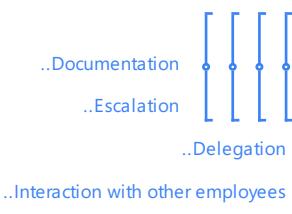
..Role Responsibilities

..Years of Experience

..Documentation

..Process Description

	<p>Ja, natürlich, so Name und Unternehmen und Funktion, also ein paar Sachen zur zur Person, dann aber auch ein paar Infos zur App also welche App von uns haben Sie installiert? Auf welchem System haben Sie deinstalliert, in welcher Version solche Fragestellungen und dann halt? Im Freitextfeld für was? Worum geht's eigentlich? Und genau bei den Mailanfragen, die landen dann auch in diesem Service Desk im Endeffekt und dann haben wir noch so ein bisschen serviceanfragen, die wir uns so selber zusammensammeln, also es landen auch Anfragen einfach bei der viadee allgemein, also bei dem Unternehmen. Das heißt dann. Sekretariat da rufen Leute an, wir haben auf unserer Webseite von der viadee so ein Chat Fenster da landen manchmal Anfragen, manchmal landen die auch bei Leuten in der viadee direkt also einfach Mail an Benedikt Dukat oder ich weiß es nicht.</p> <p>Und eigentlich schauen wir dann schon, dass alles, was so noch reinkommt, dann trotzdem auch in den Supportdesk eingepflegt wird und die Person auch bei uns im Supportdesk landet. Also dass wir da eigentlich alles bündeln genau und von da aus geht es dann so weiter, dass.</p> <p>Wenn da ne Anfrage neu erstellt wird, wir eine Automatisierung haben, die das dann jemandem aus dem Team zufällig zuweist also aus den den Leuten die Support machen. Das sind so 4 Leute bei uns genau ja und dann haben wir da auch so Workflows.</p> <p>Die dann na ja, wenn man ne Antwort schreibt an den Kunden dann gibt vergibt man dann auch n neuen Status an das Ticket also es gibt diese Tickets haben dann so n Status wie Rating for Support oder rating for customer.</p> <p>Oder pending wär dann so n bisschen ja, wir brauchen keinen Input mehr, wir müssen das dann einfach beheben oder so genau oder dann halt dann oder resolved oder sowas also quasi wenn es fertig ist genau ja.</p> <p>Genau und wenn n Kunde was schreibt, dann springt das Ticket automatisch wieder auf Rating for Support. Das so der grobe Ablauf genau ja.</p>
..Process Description	<p>Dopatka, Paul 5:06</p> <p>OK und delegiert ihr hier in dem Prozess also gibt es noch an andere weiter, oder?</p>
8 ..Delegation	<p>Interviewee 2 5:12</p> <p>Selten aber ja manchmal also manchmal ist es so, dass wir uns gegenseitig Tickets abnehmen, wenn wir vielleicht was anderes Wichtiges gerade machen oder wenn eine Person sich bei einem anderen Ticket schon damit beschäftigt, dann.</p> <p>Übernimmt sie vielleicht das auch noch? Weil ist das gleiche Thema, oder wenn es irgendwie eine Vertriebliche Anfrage ist, dann geht das vielleicht auch eher mal an mich, oder auch dann Richtung Leute, die sonst normalerweise keinen Support machen bei uns.</p> <p>Genau, aber ich glaube, sonst ist es eher so, dass dann das delegieren nicht im Ticket passiert, nicht offiziell vermerkt, sondern es ist schon noch so. Wer zugewiesen ist, ist für das Ticket verantwortlich. Und dass es beantwortet wird und dass der Kunde ne Antwort bekommt, aber sucht sich dann vielleicht die Hilfe?</p> <p>Also, das heißt ich hab dann n Ticket, was ich so nicht einfach beantworten</p>



kann und dann rufe ich jemanden aus dem Vertrieb an bei uns und oder schreibt der Person aus dem Vertrieb hier wir haben ja die und die Anfrage wie wie ist das so? So läuft das dann auch manchmal oder oft.

Dass man vielleicht immer noch der die Person ist, die gegenüber dem Kunden alles macht und auftritt, als der Support Agent, aber dass mehr Personen im Hintergrund involviert sind oder eine andere Person die Frage inhaltlich dann eigentlich beantwortet.

Dopatka, Paul 6:36

Habt ihr denn definitive Rollen in dem ganzen oder ne Eskalationsstufe, wo ihr sagt, da müssen wir jetzt weiterleiten?

9

Interviewee 2 6:41

Nee.

Nee, nee, ich denke, das ist immer also es ist nicht dokumentiert oder haben jetzt keinen Standardprozess dafür, sondern das läuft dann nach unserem Gefühl und dadurch, dass wir alle wir haben einen Slack Channel.

Dopatka, Paul 6:46

Ja.

10

Interviewee 2 7:00

Indem wir Mitglieder sind und dann aber auch noch ein paar andere Leute, also Leute, die Vertrieblich für das Thema verantwortlich sind, in der viadee, die aber keinen aktiven Support machen und alle Kommunikation, die in den Tickets passiert, wird dann da reingepiped und dann kriegt man dadurch ganz gut mit was machen andere Leute? Oder ich lese dann zum Beispiel auch Ah da schreibt jetzt n Kunde n bisschen was bissiges da wird irgendwie jemand schlecht gelaunt und dann frag ich dann seh ich, Coworker 1 ist da für dieses Ticket verantwortlich und dann?

Sprechen wir oft dann darüber, also dann ruf ich Coworker 1 an und sag ja hier, was ist denn da jetzt los und könnt ich dir irgendwie helfen? Also ich glaub die Eskalationsstufen die die kommen von uns selbst so implizit passiert das.

Ja.

Dopatka, Paul 7:50

OK, dann würden wir jetzt übergehen ich zu deinen Erfahrungen künstlicher Intelligenz das Konzept von Künstlicher Intelligenz und ihre Einsatzmöglichkeiten sind dir bekannt?

11

Interviewee 2 8:02

Mhm.

Dopatka, Paul 8:04

Gut, dann ist künstliche Intelligenz bereits in irgendeiner Form in eurer täglichen Serviceprozesse integriert.

12

Interviewee 2 8:14

Ich denke nicht nee, also was es gibt, ist, dass wenn ein User anfängt, ein Ticket anzulegen, dann kriegt er Vorschläge aus unserem Handbuch.

Dopatka, Paul 8:26

OK.

13

Interviewee 2 8:27

Ja, aber das läuft glaube ich nicht über künstliche Intelligenz, sondern vielleicht mittlerweile n bisschen, aber ich glaube, ich glaube eigentlich nicht, dass es im Endeffekt die.



		Suche von Confluence also unser unser Handbuch ist quasi ein ein Confluence und unser Support Desk ist dann die Laufen alle auf der gleichen Zeit also, das ist beides die gleiche URL quasi bei atlassian und dann kann man die so miteinander verknüpfen und dann ist das quasi so, ne?
		Intelligente Suche aber ich glaube, da spielt künstliche Intelligenz jetzt erstmal keine Rolle.
	14	Dopatka, Paul 9:05 Das Konzept an KI, Agenten oder KI Agenten ist dir bekannt also. Interviewee 2 9:11 Mhm.
	15	Dopatka, Paul 9:14 Hattest du bereits mit einem solchen System gearbeitet oder irgendwelche Berührpunkte gehabt? Interviewee 2 9:22 Nicht im Supportkontext jetzt aber wir nutzen das in der Entwicklung, wir nutzen das in der Entwicklung ja genau, wir haben ja in der viadee auch Zugriff auf.
	16	Dopatka, Paul 9:26 Generell. Interviewee 2 9:36 Also das sind dann nicht unbedingt immer Agenten, aber wir haben Zugriff auf verschiedene Sprachmodelle, ja. Genau.
	17	Dopatka, Paul 9:43 Der Co Pytet Wer zum Beispiel ein Agent, wenn ich es richtig im Kopf hab? Interviewee 2 9:45 Genau der genau das ist ja beim Entwickeln genau den Geta Kopalit nutzen wir ja in der Entwicklung.
	18	Dopatka, Paul 9:53 Ja, dann gehen wir mal über zum eigentlichen, das könntest du dir als Funktion grundsätzlich vorstellen, was als denkbar oder sinnvoll wäre für n Agenten, der in so einem Servicetest liegt. Interviewee 2 10:10 Mhm. Mhm.
..Challenges in the Service Pr ..Role of the human in the fut ..Risks of such a system ..Communication Style		Ich tu mich allgemein n bisschen schwer mit dem Gedanken, weil unsere Erfahrung ist ganz klar, dass die große Stärke, die wir im Support haben, der menschliche Kontakt ist. Die Leute kommen oft relativ, oder manche kommen. Bisschen pissig an oder stören sich an irgendwas und wenn wir den dann nett zurückschreiben ist schon besser und wenn die noch n bisschen pissiger sind?
..Interaction with the client ..Unpleasant Interaction Forms		Entschuldigung, wenn die noch ein bisschen pissiger sind, vielleicht auch manchmal was sich was zieht, dann ist die Erfahrung ganz klar wir bieten einen Termin an oder wir machen einen Termin aus oder wir rufen die einfach an und dann ist meistens schön, ist meistens nett und dann haben dann sind die auch zufrieden. Insofern ich glaube, viele Leute haben einfach die Erfahrung mit mit Bots

..Unpleasant Interaction Forms		oder sowas gemacht ich mein, jeder kennt das irgendwie beim Internet Service Provider oder Handybetreiber oder sowas anzurufen und dann hängt man halt in der Warteschlange und klickt sich tausendmal und klicken Sie auf die 1 wenn ihr dieses, klicken Sie auf die 2 dann hängt man in der Warteschlange so ne und ich glaube insofern, da wäre ich sehr vorsichtig mit insbesondere, weil auch unser Aufwand in einem machbaren Rahmen ist, das heißt.
..Interaction possibilities		Ich glaube wenn, dann würde ich das eher, ich würde es eher passiv sehen, also wenn es kundenfacing ist, dann würde ich es passiv sehen, das heißt irgendwie so als zusätzliche Hilfe, also so von wegen.
..Communication Style		Ja ja, du hast schon hier das Ticket mit einem richtigen Menschen, aber so lange wie du wartest auf ne Antwort vielleicht kann ich dir ja schon mal helfen, so Chatbot mäßig oder so so aber nicht per se. Man muss sich erst mal 20 Minuten durch den Chatbot quälen, bis man dann endlich an Menschen gelangt.
..Pleasant Interaction Forms		Und für uns als Team?
..Interaction possibilities		Da könnte ich mir das schon eher vorstellen, weil wir machen sowas ja auch durchaus schon, dass wir einfach nur uns ein 2 Notizen nehmen und die irgendwie in in unser viadee-GPT schmeißen und schon zur Antwort generieren lassen also einfach um diesen ganzen Formulierungsaufwand. Höflichkeitsaufwand nicht zu haben, dann auch wir schreiben ja viel auf Englisch oder auch auf Deutsch lohnt es sich, sich nicht so sehr um Rechtschreibung kümmern zu müssen, sondern einfach so ein bisschen auf Lust zu tippen und dann schmeißt man das da rein und dann wird dann noch mal irgendwie viele Grüße und?
..Unpleasant Interaction Forms		Sowas alles generiert und vielen Dank für Ihre Anfrage wir freuen uns, dass sie unser Tool nutzen, so bisschen boilerplate, sag ich mal.
..Interaction possibilities		Genau ich denke, da macht das schon Sinn und dann haben wir durchaus auch Anfragen, die sich die verwandt miteinander sind, also wo man so n bisschen klassifizieren kann, OK, das ist jetzt ne Anfrage rund um die Lizenzierung also.
..Possible Functionalities		Wieviel kostet das dann? Das ist jetzt eine Anfrage zu irgendeinem Bug, das ist eine Anfrage zu einer Feature request und ich glaube insbesondere so Sachen rund um Lizenzierung oder jemand migriert in die Cloud. Davon haben wir so 50% unserer Anfragen sind so Leute wollen in die Cloud migrieren.
..Possible Functionalities		Krieg ich dafür n Rabatt oder Krieg ich n Promo Code oder so solche Dinge?
..Interaction possibilities		Ich glaube, da lässt sich schon auch n bisschen was wegautomatisieren. Ich glaube, wir bräuchten immer so human in The Loop, aber das wäre praktisch und was sehr praktisch wäre, denke ich ist wir machen gerade ja händisch die ganzen Verknüpfungen ah das gab es vor 3 Wochen schon mal.
..Interaction with other employees		Und das heißt, ich schreib dann irgendwie in den Channel, wenn wenn ich sehe Coworker 2 hat n Ticket, dann schreib ich irgendwie boah, ich glaube, Coworker 1 hattest du nicht so was vor 5 Wochen mal und dann schreibt Coworker 1 Nee, das war was anderes so und dann sind 5 Leute involviert gewesen und der Mehrwert ist 0?
..Potentials of such a system		Und ich denke, auch an solchen Stellen könnte ein KI irgendwie nützlich

..Potentials of such a system

sein. Also ich glaube, am Hilfreichsten ist sie eher so als hilfreicher Agent für uns Customer.

Service Agents und nicht für den Kunden direkt ja.

Dopatka, Paul 14:34

Kannst du dir auch vorstellen, dass der bei euch in den Prozess eingreift also?

Wer werden ihr ein Ticket bearbeitet, irgendwas für euch machen könnte nicht nur Kommunikation.

Mit dem Kunden.

19 **Interviewee 2** 14:49

Äh.

Also für mich wäre jetzt schon so ein Beispiel, dass ich quasi.

Mir Antworten generieren lasse oder was meinst du?

Dopatka, Paul 15:08

Ich, ich meine eher an dem, was ihr macht, um das Ticket zu beheben.

20 **Interviewee 2** 15:14

Mhm, ja, sicher also klar, ich meine, man kann sich auch irgendwie vorstellen, dass.

Der vielleicht Prozessschritte irgendwie übernimmt, also so potenziellen Bug Ticket bei uns intern zu erstellen, ja vielleicht auch irgendwie Kritikalität zu bestimmen theoretisch, wenn es nur n geringer Bug ist, irgendwie schon wirklich auch in den Code.

Zu starten und das kann natürlich verschiedene Level haben. Ich glaub, das müsste man analysieren, wie praktisch es dann wirklich ist, es so entweder einfach nur Hilfestellung geben. Der stellt einem zum Beispiel das Backticket und gibt dann direkt Hilfestellung.

Das könnte die und die Ursachen haben und verlinkt, zum Beispiel auch relevante Tickets, die wir in letzter Zeit hatten. So hier war schon mal jemand an dieser Stelle im Code, vielleicht ist es da kaputt gegangen, sowas könnte ich mir vorstellen.

Das ist dann eher noch so so, so n ask Modus quasi, also ergibt einem irgendwie Hilfestellung so guck dir das mal an, guck dir das mal an. Das sind die relevanten Dateien oder Lines of Code aber natürlich könnte man dann auch weiter überlegen. Er macht auch schon direkt irgendwie n Branch auf und.

Versucht das Ganze zu beheben?

Oder Sie ich weiß gar nicht, warum sagt man immer eher, der geht auf Copilot es es macht dann direkt schon Branche auf mit Code.

So könnte man sich ja vielleicht auch vorstellen, ja.

Ja ja, ich seh die größten Herausforderungen dabei gar nicht mal jetzt so in der reinen Machbarkeit, sondern wie ist es integriert?

Wieviel passiert automatisch und wieviel ist dann irgendwie Datenmüll? So also, wenn mir dann ein Jiraticket erstellt wird und dann gibt es da 20 Kommentare dann ist für mich mehr Arbeit diese 20 Kommentare durchzulesen, als es einfach selber zu machen im Zweifel weil ich kenne unseren Code ganz gut.

So da sehe ich eine große Herausforderung ja, also genau einfach so AI slop, also, dass man so den Weitfall unter Räumen nicht mehr sieht, so weil weil halt einfach alles so viel Content ist. Also ich stell das gerade schon

..Possible Functionalities

..Possible Functionalities

..Possible Functionalities

..Potentials of such a system

..Possible Functionalities

..Possible Functionalities

..Risks of such a system

..Organizational Culture & Acceptance

..Unpleasant Interaction Forms

..Risks of such a system

	<p>..Unpleasant Interaction Forms</p> <p>..Risks of such a system</p>	<p>fest. Bei JIRA bei JIRA Tickets kriegt man immer so eine Zusammenfassung von dem was.</p> <p>Diesen Jira Tickets passiert ist und was in den Kommentaren relevant das passiert, ist ungefragt von Rovo von diesem KI Agenten von von atlassian und dann ist sie da immer und ich denke mal so ja, aber ich will die gar nicht sehen, ich war ja die ganze Zeit dabei. Ich hab jedes einzelne Kommentar mitbekommen. Ich kenn die Genese dieses Tickets, ich hab das mal erstellt.</p> <p>Nerv mich nicht und außerdem ist deine Zusammenfassung doppelt so lang wie das Ticket ja so das ist wäre so n bisschen für mich.</p> <p>Dann hätte ich es lieber nicht so.</p> <p>Ja ja.</p>
21		<p>Dopatka, Paul 18:17</p> <p>Ja, wie würdest du generell ne mögliche proaktive Kommunikation eines solchen Systems bewerten also das auf dich zukommt?</p> <p>Interviewee 2 18:27</p> <p>Mhm gut in einer vorschlagenden Art und Weise. Ich glaube, wenn es immer nur so ist, ich muss das anstoßen, dann würde ich es nicht machen oder viele Leute. Ich glaube, das macht den Change Prozess leichter. Also ich glaube, wenn quasi Leute jetzt aufgeleist werden und von Anfang an haben sie diese Tools an der Hand dann benutzen Sie sie auch, aber ich mach das ja jetzt schon 3 Jahre und ich glaube, ich bin so Stack in meinem Prozess, wie ich normalerweise ein Ticket bearbeite. Ich müsste mich dann proaktiv quasi da hinsetzen und daran erinnern, so ah nutz doch mal diese neue Funktionalität so ich würd es im Alltag einfach nicht machen weil. Ich will ja dann das Ticket bearbeiten und nicht mich mit einer 9% Hate beschäftigen in dem Moment die Herausforderung hatte ich damals von CoPilot so ein bisschen, dass ich das lange ignoriert habe, weil ich immer so war. Eben ich will jetzt dieses Ticket beheben. Ich will ja diesen Bug fixen und jetzt müsste ich mich erst mal beschäftigen. Wie bediene ich denn den CoPilot? Und dann muss ich mich so richtig mal kurz hinsetzen und zu sagen k ich nehme.</p> <p>Jetzt mal ne Stunde und seitdem benutze ich ihn auch und ich glaube, deswegen fände ich es eigentlich praktisch, wenn es quasi proaktiv schon einsteigt, aber immer mit quasi human in The Loop oder mit mehr so das ist n Vorschlag also.</p> <p>Jetzt mal ich mach jetzt mal das Beispiel GTA Copilot ich fänd es schlimm, wenn er die ganze Zeit in meinen Code reinschreiben würde, aber wenn das dann so so tabulator Vorschläge sind also so ortho Fill so smarte auto fill Vorschläge.</p> <p>So ich fang irgendwie an ne Nachricht zu schreiben und dann schlägt der mir direkt vor die generierte schöne Antwort oder sowas so so, das ist dann so ausgegraut so oder ich fang an die Nachricht zu schreiben dann kommt irgendwie n Pop up so am Ende wenn dir ihr merkt, du bist lang genug inaktiv kommt irgendwie n Pop up.</p> <p>So soll soll ich dir das einmal schön formulieren, dann kannst du sagen Yes goso, das finde ich gute Möglichkeiten oder er sagt halt es kommt halt irgendwie so rein so Jura Ticket erstellen oder PR?</p> <p>Schon mal vorformulieren oder sowas in die Richtung so aber ich will es</p>
	<p>..Potentials of such a system</p>	
	<p>..Organizational Culture & Acceptance</p> <p>..Potentials of such a system</p>	
	<p>..Pleasant Interaction Forms</p> <p>..Trust & Control</p>	
	<p>..Unpleasant Interaction Forms</p> <p>..Trust & Control</p>	
	<p>..Pleasant Interaction Forms</p>	

..Unpleasant Interaction Forms

unter Kontrolle haben so.

Ja.

Dopatka, Paul 20:42

Du hattest eben schon erwähnt, dass AI Slop mäßig das für dich störend oder unangenehm wäre, wenn der immer wieder Sachen Dahinschreibt, die man eigentlich nicht braucht, gibt es noch andere Formen der Interaktion des oder des Verhaltens, die dich

Stören könnten?

22

Interviewee 2 21:04

Ja, ich glaube auch allgemein, wenn es mir so den Fokus nimmt, also auch, was ich eben gesagt hab mit Pop, ups und so.

Ich glaube, ich bräuchte auch die Möglichkeit, die Features quasi zu togeln so rauszunehmen oder sowas.

Also wenn ich irgendwie n Ticket habe, so wo ich weiß das ist voll individuell, da kannst du mir jetzt nicht helfen oder da brauch ich irgendwie Fingerspitzengefühl. Das ist n großer Kunde oder sowas, das will ich selber machen dann.

Wenn ich dann vielleicht irgendwie dreimal The Smith oder sowas gesagt habe oder nein dann, dass dann vielleicht der Vorschlag kommt so ja, soll ich mich mal raushalten oder so oder es gibt irgendwo n toggle oder n Button so jetzt halt mal die Goschen.

So ja, ich glaub das fände ich gut ja.

Dopatka, Paul 21:53

Und wie würdest du generell ne gelungene Interaktion schreiben? Mal ganz kurz?

23

Interviewee 2 22:02

Ja nicht zu invasiv.

Nicht ablenkend, sondern.

Ja.

Ja eher halt als Hilfe, so ne also so dass dass ein Tool automatisch erkennt, wo es quasi einspringen kann um so.

Das abzunehmen, wo es mich nicht unbedingt brauch, also wo es irgendwie selber was machen kann also ja ja keine Ahnung, also Dinge vor formulieren und so ja.

Ja, genau nicht zu invasiv, aber halt mehr so als als Hilfestellung also, dass ich einfach in den Dingen, die ich tue, schneller werde, aber es bin trotzdem noch ich irgendwie, der die tut und ein Tool bedient mich ein Tool bedient mich so ja.

Dopatka, Paul

24

Welche Faktoren wären für dich wichtig, um Vertrauen in ein solche Systeme aufzubauen?

25

Interviewee 2 28:06

Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser. Also ich habe ja schon, glaube ich in allem beschrieben so.

Ich will ich also genau, ich will eigentlich nichts, was quasi.

Von sich aus Kundenkontakt hat oder auch von sich aus produktiven oder oder oder def Code quasi manipuliert, also PRS Tickets, aber immer mit so einem willst du das so?

Also ich glaub, das wäre für mich quasi wichtig.

..Factors that influence Rapport to the S

26

..Factors that influence Rapport to the S

- 27 **Dopatka, Paul** 28:37
Okay.
Interviewee 2 28:43
Und der Rest ließe sich dann nur an den Ergebnissen messen.
Ja, also genau ich, ich denke.
Dopatka, Paul 28:49
Okay.
Interviewee 2 28:53
Wenn da halt oft Murks rauskommt oder die Sachen nicht gut passen, also die Antworten, die vielleicht vorformuliert werden, oder so, dann ja, dann würde ich halt irgendwann denken ja gute Idee aber.
Hilft mir halt nicht, wenn ich dann quasi in 50% der Fälle.
Erst den Aufwand habe es zu kontrollieren, dann es abzulehnen, vielleicht noch mal sehr oder mehr händisch nachzujustieren oder so, dann denk ich mir dann manchmal OK ist irgendwie frustrierender, als wenn ich es einfach direkt selber mache, so das hab ich schon auch manchmal gehabt mit.
So Assistent, so dass ich dann denke ja komm OK, dann mach es lieber von Anfang an selber, weil irgendwie ist, das fühlt sich das produktiver an als als quasi immer nur schlechtes Nachzuverbessern, bis man am Ende bei einem Punkt ist, wo man sagt OK ist jetzt gut.
Als direkt von Anfang an die Zeit reinzustecken und sie es gut zu machen so ja.
- 29 **Dopatka, Paul** 29:56
Ja, dann kommen wir jetzt zu den letzten Fragen ein bisschen Chancen, Herausforderungen, Ausblick von von dem, welche Auswirkungen oder Veränderungen erwartest du? Durch den Einsatz von II Engines im Servicedesk.
- 29 **Interviewee 2** 30:10
Also wenn wir das so umsetzen, wie wir, glaube ich gerade überlegt haben.
Haben ein bisschen mehr Zeit.
Ähm.
Ja, ich glaub wir haben bei uns schon ne ziemlich schnelle Antwortzeit und so also ich glaub. Für die Kunden ist der Mehrwert jetzt nicht so riesig ja, wir haben mehr Zeit und wenn wir sowas machen wie.
Große Datenmengen wissensmengen gut zu verarbeiten also einfach alle Tickets, die es jemals gab und unser Sprint backlog und unser Produkt backlog und alles im Blick zu haben, das ist schon ein Mehrgewinn.
Den wir selber aktuell händisch abbilden. Aber wenn das automatisiert, also wenn das, das können wir ja gar nicht so krass abbilden, weil ich kann mich ja nicht an alle 2000 Tickets, die ich weiß nicht, wie viele wir mittlerweile schon hatten bei uns im Supportdesk erinnern und ich glaube insbesondere sowas was mal vor einem ja war.
Also auch alleine Dinge, die könnten wir jetzt durchaus auch schon nachgucken hat die Person schon mal Kontakt mit uns gehabt und so solches Wissen zu haben, oder? Dieses Unternehmen hat jemand aus dem Unternehmen vielleicht schon mal Kontakt mit uns gehabt oder so? Wie ist unser Verhältnis zu diesen Kunden? Und so ich glaube, das ist schon. Es wäre schon auch ein Mehrgewinn, weil wenn sie individueller einstellen

..Future Perspective on Service Processes

..Process Gaps Addressable by the Syst

könnten und und manchmal leichter reagieren könnten. Passender reagieren könnten ja genau allgemein muss ich sagen hab ich. Auch n bisschen pessimistische Erwartung ich glaub, es kommt immer voll auf die Umsetzung an und wie Unternehmen das Nutzen aber allgemein hab ich schon die Erwartung, dass sehr sehr viele Unternehmen denken OK, sie können jetzt noch mehr Menschen ersetzen und eine Person kann jetzt quasi immer 20 Customer gleichzeitig bedienen.

Und dann haben wir halt noch mehr das, was einen jetzt auch schon nervt, wenn man bei Vodafone anruft oder so das Internet nicht funktioniert also das ist schon meine Erwartung, es wird schon auch wahrscheinlich sehr viel Chip.

Produziert werden aber.

Können wir ja besser machen, oder du?

Dopatka, Paul 32:23

Ich versuche es auf jeden Fall hast du denn abschließend noch weitere Anmerkungen oder Ideen, die du noch gerne teilen möchtest, dazu?

30

Interviewee 2 32:31

Ne, ich bin gespannt und freu mich drauf, wenn wir da irgendwie mal was ausprobieren können.

Dopatka, Paul 32:39

Ja, das wär es dann, ich glaub ich beende dann mal die Transkription.

31

Dopatka, Paul Transkription beendet