

- 1 **Dopatka, Paul** Transkription gestartet
Dopatka, Paul 0:03
Ja, genau.
- 2 **Interviewee 1** 0:04
Mhm.
Dopatka, Paul 0:06
Done.
erkläre ich dir, wie die auf, wie die Evaluation jetzt laufen soll. Ich habe ein paar Szenarien vorbereitet, die werde ich unterstützen von einem kleinen Webseite, die ich gebaut habe, einmal vorstellen.
Und danach wird es ein paar Fragen geben dazu. Sollte halbe Stunde bis dreiviertel Stunde dauern, nicht allzu lang. Wenn du irgendwelche Anmerkungen hast, also direkt direkt raus, das auch mir gern ins Wort reden, das ist absolut in Ordnung.
- 3 **Interviewee 1** 0:37
Mhm.
Dopatka, Paul 0:42
Ja.
- 4 **Interviewee 1** 0:43
Mhm.
Dopatka, Paul 0:47
Dann würde ich anfangen.
And tie it nast more, yeah.
Ich gebe dir den Link auch mal, falls du.
Selber ein bisschen noch rumklicken möchtest auf der Website.
- 5 **Interviewee 1** 1:10
Mhm.
Mhm.
Dopatka, Paul 1:22
K. Ja, erstmal zur Ausgangssituation. Du bist gerade ein Support-Mitarbeiter in einem IT-Servicedesk. Das zentrale Werkzeug ist natürlich das Ticketsystem, über das Anfragen bei der einen kommen. und deshalb verschaffst du dir regelmäßigen über ein über das Dashboard, wie zum Beispiel, wie wir den jetzt gerade sehen, einen Überblick über den aktuellen Stand, über offene Tickets, neue Anfragen, Auffälligkeit, vielleicht auch potenzielle Störungen, die vorliegen in einem größeren Maß. Und jetzt bescheid mit den folgenden Szenarien, Funktionen des Systems. Wir wollen uns auf Funktionen konzentrieren und nicht, wie die Webseite jetzt aussieht. Ähm.
Ja, genau so. Dann kommen wir zu Szenario 1.
Das ist die globale Warnung, die man jetzt schon sieht. Man öffnet das Dashboard und sich über einen aktuellen Überblick, zum Beispiel morgens, wenn man gerade ins Büro gekommen ist, schafft, sieht direkt die Warnmeldung. Es gab einen Systemausfall.
Also möglicherweise.
Das System weist dann darauf hin, dass innerhalb kurzer Zeit mehrere Tickets in sehr ähnlichen Problembeschreibungen eingegangen sind und möglicherweise ein globaler Vorfall vorliegt. Zusätzlich bietet dir das Ticket

6

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

um sie über die Situation zu informieren. Du entscheidest selbst, ob und zu welchem Zeitpunkt eine solche Nachricht verschickt werden will, wie jetzt hier mit dem Button. Nachdem du die Warnmeldung jetzt hier zur Kenntnis genommen hast, kannst du auch, kann man sie auch einfach wieder schließen.

Und kann sie jederzeit dann über das System nochmal neu öffnen und neu bestätigen oder die Nachricht senden.

Interviewee 1 3:20

Mhm.

und da ist würde

Der Gedanke ist, dass die Meldung kommt aufgrund von Tickets von Kunden, die einkommen, oder aufgrund OK ist nicht irgendwie an angebunden ans Monitoring Tool oder so, nur auf Service Desk.

Dopatka, Paul 3:33

Genau.

Also.

Ja, genau.

Interviewee 1 3:42

Mhm, mhm.

Dopatka, Paul 3:45

Dann gehen wir weiter. Dann gehen wir mal in so ein Ticket. Das wäre dann Szenario 2. Du bist gerade am Ticket bearbeiten und hältst dann vom System. Das sind jetzt in dem Fall hier die hier die Zeilen.

Systemhinweis auf weitere Tickets, die inhaltlich mit dem aktuellen Fall im Zusammenhang stehen, und diese Verweise zeigen dir, dass ähnliche oder verwandte Anfragen bereits existieren oder parallel bearbeitet werden.

Und dann kann man sich zum Beispiel einen Überblick dort verschaffen, schon mal.

7

Interviewee 1 4:21

Mhm.

Dopatka, Paul 4:23

Dann kommen wir zu Szenario 3. Das wäre dann auch wieder: Man öffnet ein Ticket.

Das kann, Das kann bereits über 'n längeren Zeitraum bearbeitet worden sein oder auch frisch, aber dann zeigt einem das System eine automatisch erzeugte Zusammenfassung an, die den bisherigen Verlauf des Tickets kompakt darstellt und

auch versucht schon mal

aufgrund von erfahrenen Tickets Lösungen zu formulieren oder generell Informationen zu vermitteln, die vielleicht relevant sein könnten.

Es werden aber keine, weil keine Informationen innerhalb also über übergreifend über die Kommunikation oder dem Inhalt des bereits Bekannten gezeigt.

Szenario 4, das wäre jetzt zum Beispiel in einer Chatfunktion oder Ähnlichem, je nachdem, wie man dann in Kontakt treten würde, wäre das dann eine vorgeschlagene Lösung der KI.

Der Vorschlag basiert auf vergleichbaren, bereits gelösten Fällen aus der

Vergangenheit und wird mit einem kurzen Hinweis auf ähnliche Situationen versehen, falls es welche gibt.
Man dabei entscheidet man selber, ob man den Lösungsvorschlag übernimmt, anpasst oder vollständig korrigiert. Hier wären das dann in dem Textfeld.

Und der Vorschlag ist dann optional und erzwingt keinerlei Handlung. Könnte man jetzt einfach exakt so übernehmen und verschicken.

Dann wäre das nächste Szenario Szenario 5. Du bereitest eine Antwort Nutzerin oder Nutzer vor. Während du den Text formulierst, bietet dir das System Unterstützung bei den sprachlichen Ausgestaltungen an. Dabei werden Vorschläge zur Formulierung angezeigt, die du übernehmen, verändern oder ablehnen kannst.

Die Entscheidung im finalen Text liegt aber jedoch vollständig beim Nutzer. das ist jetzt noch nicht drin, aber es würde man eindeutig hier dann, man schreibt irgendwas und dann würde einem irgendwas vorgeschlagen werden.

8

Interviewee 1 6:33

Mhm.

Mhm.

Dopatka, Paul 6:42

Und dann kommen wir zu.

Dem Szenario 7, das wäre das Feedback. Nach dem Abschluss der Bearbeitung eines Tickets erhältst du die Möglichkeit, Feedbacks 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 mit eingebunden werden in den Arbeitsfluss oder zum späteren Zeitpunkt ausgefüllt werden. Es könnte vom kleinen Text bis auch nur zu 'Ich gebe dir Bewertungen, ich gebe den ganzen 5 Sterne'.

Und erreichen, das ist noch nicht ganz ausgearbeitet.

Und dann kommen wir auch zum letzten Szenario der Anpassung und Deaktivierung der verschiedenen Funktionen des I.I. Agents kann man, da hast du die Möglichkeit, einzelne

KI-Funktionen gezielt zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Sei es jetzt die Summary oder die globalen Warnings, die wir am Anfang gesehen haben, und damit kannst du jederzeit entscheiden, in welchen Situationen du unterstützt werden willst und in welchen nicht.

Ja, das waren die Szenarien.

9

Interviewee 1 8:03

Mhm.

Dopatka, Paul 8:04

Jetzt kommen die Fragen dazu. Wenn du alle Szenarien zusammen betrachtest, wobei könnte dich das System in deinem Arbeitsalltag unterstützen?

10

Interviewee 1 8:15

Umm.

Also, ich glaube, der die größte Unterstützung hätte ich jetzt darin gesehen, wenn ich

..Beneficial

..Accepting {

In meinem Support Desk viele Fälle habe, die sehr ähnlich sind, das ist die. Zum einen, dass es die alle kennt, weil ja typischerweise im Support mehrere Leute arbeiten, die da nicht den Überblick über jedes einzelne Ticket haben, weil sie von unterschiedlichen Menschen bearbeitet wurden. Dass es mir dann irgendwie 'ne Übersicht geben kann, dass gerade sehr ähnliche Tickets offen sind, dass.

Das Ticket vielleicht so genauso schon mal bearbeitet wurde oder so. Darin hätte ich jetzt die größte Unterstützung gesehen.

Dopatka, Paul 9:06

OK.

Gibt es denn Szenarien, in denen das System für dich keinen wirklichen Nutzen bieten wird?

11 **Interviewee 1** 9:25

Nee, ich glaube nicht.

Am wenigsten nutzen hätte ich persönlich, aber ich kann mir vorstellen, dass es anderen hilft. Ich persönlich aber in dieser Zusammenfassung gesehen, weil ich

Die Erfahrung gemacht habe, dass es doch immer sehr, also oft passiert dazwischen dann auch doch noch irgendwas, ein Telefonat oder.

Man weiß ich nicht, kriegt durch irgendwelche anderen Kanäle was rein, zumindest bei uns jetzt. Deswegen weiß ich nicht, wie sehr dann so 'ne Zusammenfassung von dem Feed, den ich ja eh trotzdem in meinem Support-Ticket habe, das noch mal.

Wirklich.

Zeitersparnis bringt oder so. Kann mir aber vorstellen, dass es in anderen Settings, wenn es zum Beispiel viel Ping Pong ist, zwischen.

Weiß ich nicht. Kontextinformationen abfragen oder noch irgendwelche Dateien abfragen oder so. Dann wird es wahrscheinlich schon wieder Sinn machen, dass ich mir nicht jede Nachricht, die hin und her geschrieben wurde, angeschickt habe. Aber das wäre so.

Der Punkt, wo ich denken würde, das würde ich wahrscheinlich meistens ignorieren, wenn es da stände, es würde mich nicht stören, aber es würde mich ich würd es glaub ich nicht unbedingt immer lesen.

Dopatka, Paul 10:52

OK, wie verständlich wirkt das Systemverhalten über alle Szenarien hinweg für dich?

12 **Interviewee 1** 10:59

Ich fands jetzt sehr verständlich.

Yeah.

Dopatka, Paul 11:04

Und.

OK, und in welchen Situationen könnte das System zusätzlichen Aufwand für dich verursachen, potenziell?

13 **Interviewee 1** 11:23

Zusätzlichen Aufwand.

Der aber, glaube ich.

Guter Aufwand wäre, weil diese du hast es jetzt Outage Detection genannt. Weil sowas glaube ich.

Sonst, wenn man nicht im sehr engen akuten Austausch steht mit den

..Beneficial

..Beneficial

anderen Mitarbeitern, einfach untergeht und jedes Ticket dann einzeln bearbeitet wird. Und das wäre ja quasi der Aufwand im Sinne von, ich betreue das System und ich kriege den Hinweis und ich muss mir Gedanken machen, wie gehe ich damit um und so, was dann für mich in der Situation mehr Aufwand ist, aber global gesehen natürlich dafür sorgt, dass wir die Sachen nicht parallel irgendwie doppelt bearbeiten. Deswegen wäre das auf jeden Fall was, was ich für sinnvoll erachte.

Mhm.

Ansonsten hätte ich jetzt eigentlich in dem, was du vorgestellt hast, war jetzt nichts, wo ich mir gedacht hab, ach, das wird mich.

Würd mich quasi nerven, wenn das immer aufploppt oder so. Würd ich das mal wechseln. Nee, mir ist nichts aufgefallen.

Dopatka, Paul 12:43

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

Interviewee 1 13:03

Na ja, kommt sehr auf den.

Auf jeden Fall, du hattest einmal so einen Fall auf, wo ich so eine.

Automatische Antwort schicken konnte oder anhand des Tickets genau das.

Da wäre ich, glaube ich, einfach ein bisschen.

Vorsichtig, da müsste man, glaub ich, erst mal Erfahrung sammeln, wie wie gut dann tatsächlich die Analyse ist oder ob man da nicht so ein bisschen in so First Level Support rutscht, dass man jedem Kunden so die standardisierte Antwort: 'Ja, haben Sie schon mal ein und ausgeschickt?' und.

Und dann die NE einfach quasi nur einen Schritt mehr.

Glaube aber schon, dass das auch, wenn du wirklich sehr, was wir auch haben, viele Fälle, die ähnlich sind, gerade was so.

Yeah.

Hilfeanfragen betrifft bei so Sachen, wo es einfach wo finde ich das, wie funktioniert das und nicht ich hab hier jetzt wirklich ein konkretes technisches Problem, was ganz individuelles, da glaube ich schon, dass es. Dann auch wieder Mehrwert bietet.

Da wär ich aber also bei so vorgenerierten Antworten bin ich immer vorsichtig. Aber deswegen finde ich sehr gut, dass man das dann noch bearbeiten kann und nicht nimm das oder nimms nicht, sondern er schlägt was vor und man kanns dann aber noch abändern.

Yeah.

Dopatka, Paul 14:53

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

Interviewee 1 14:59

Ähm.

Ich fand es gut. Ich würde es mir wünschen. Es ist auf jeden Fall.

Glaube ich, wäre es schon noch mal besser als das, was wir gerade haben, was es so gibt, also einfach so ein.

Ja, es hebt noch mal, wie ich schon meinte, so die die Zusammenhänge

..Concerns

..Beneficial

..Concerns

..Empowered

14

15

..Accepting

16

17

18

..Beneficial

19

..Non-beneficial

zwischen den einzelnen Sachen heraus und hilft einem, so den den globalen Überblick zu behalten. Und ich glaube, dass das sehr hilfreich ist, vor allem in größeren Teams.

Und vor allem, wenn man asynchron arbeitet.

Mach einen guten Eindruck.

Würd ich installieren.

Dopatka, Paul 15:47

Freut mich zu hören. Also, würdest du das System insgesamt eher als Unterstützung oder als Störfaktor wahrnehmen?

Interviewee 1 15:56

Nein, definitiv als Unterstützung.

Dopatka, Paul 16:00

Dann könntest du dir vorstellen, solche Systeme regelmäßig in deinem Arbeitsalltag zu benutzen.

Interviewee 1 16:06

Ja.

Dopatka, Paul 16:09

Und in welcher Situation würdest du besonders gerne auf das System zurückgreifen?

Interviewee 1 16:14

Mhm, besonders gerne.

Wenn es irgendwie typischerweise gegen Ende des Jahres die Situation ist, dass sehr viele Anfragen reinkommen, die so.

Immer dieselbe Aktion erfordern. Irgendwie hier. Wir möchten noch mal eine Lizenzverlängerung oder wir möchten gerne einen Promo-Code oder so.

Dass man da dann halt diesen diesen Vorschlag oder einfach dieses hier, wo du das schon mal so und so bearbeitet, guck doch mal da. Es gibt schon 5 ähnliche Tickets für sowas, wenn so das hat man irgendwie immer wieder zu bestimmten Zeitpunkten kommt eine Flut von Anfragen, die alle sehr ähnlich sind.

Und dass man dann einfach darauf zurückgreifen kann und sagen: "Das haben wir schon dreimal gelöst." Dann muss ich beim vierten Mal nicht mehr darüber nachdenken, wenn ich einmal Hirnschmalz reingeschmissen habe.

Dopatka, Paul 17:16

Und in welchen Situation würdest du eher darauf verzichten?

Interviewee 1 17:25

Ich würde darauf verzichten.

Wenn ich vielleicht merke.

Oder wenn ich Angst hätte, dass der Kunde das Gefühl kriegt, dass er nur so.

Abgefrühstückt wird oder mit so Standardantworten. Also manchmal, man hat da so ein gewisses Gespür für, je nachdem, wie sie dann in der Kommunikation schreiben, wie dringlich das ist. Oft sind es dann die Kunden, die man vielleicht lieber einfach mal anruft.

um das persönlich mit denen zu klären und dann auch gar nicht mehr übers übers Supportsystem geht, wenn man wenn man die Möglichkeit hat,

..Non-beneficial

20

..Empowered
..Enhancing

Ist glaub ich dann so ein bisschen das Zwischenmenschliche wichtiger als dann die die formale Unterstützung, die man dadurch dann vielleicht kriegen würde.

Ja.

Dopatka, Paul 18:24

Und dann hast du insgesamt das Gefühl, die Kontrolle über die Ticketbearbeitung zu behalten.

Interviewee 1 18:29

Ja.

Ja, vor allem dadurch, dass es immer.

Ich fand es jetzt super gut. Du hast es auch immer gut gefunden. Es sind immer nur Vorschläge. Ich darf trotzdem immer selber noch entscheiden. Schicke ich das ab? Schicke ich das nicht ab? Bearbeite ich das vorher noch? Bevor ich also das finde ich sehr wichtig. Das finde ich auch notwendig bei so einem Tool.

Aber das hat es auf jeden Fall.

Dopatka, Paul 18:58

Ja, dann.

Wie wichtig ist es für dich, einzelne KI-Funktionen gezielt deaktivieren zu können, auch?

21

Interviewee 1 19:07

M.

Es ist schön. Es wäre für mich aber kein Showstopper, wenn das nicht gehen würde.

Dopatka, Paul 19:17

Mhm.

22

Interviewee 1 19:18

Mhm.

Ja, ist glaub ich Geschmackssache. Ich bin eigentlich eine Person. Ich bin sehr gut da drin, wenn ich die Sachen nicht.

Benutzen will sie dann auch gedanklich irgendwie auszublenden und ich einfach sag, mir hilft das nicht. Und das, was du jetzt vorgestellt hast, war auch an an keiner Stelle irgendwie aufdringlich oder so, dass ich jetzt gedacht hätte, das das kann ich nicht ignorieren. Das muss ich auf jeden Fall ausblenden.

Ja, deswegen.

Nice to have, aber nicht nicht so wichtig.

Dopatka, Paul 19:56

Und.

Was müsste passieren, damit du dem System langfristig vertraust?

23

Interviewee 1 20:04

Mh.

Es müsste, glaube ich,

Es müsste beweisen, dass es diese diese Standard-No-Brainer-Anfragen gut händeln kann. Und es müsste wahrscheinlich mich auch einmal bei so einem Fall unterstützen. Man hat üblicherweise so bestimmte Kunden, die sich immer wieder melden.

Und vielleicht auch immer sehr spezifische individuelle Probleme haben.

Und wenn ich da dann einmal den Eindruck hätte, dass es quasi nicht.

..Enhancing

..Enhancing

..Conditional

..Beneficial

Interviewee Experience

24

Mich irgendwie gehindert hat oder im schlimmsten Fall die Kommunikation verschlimmert hat, dass es die Kundenbeziehung beeinträchtigt. Wenn wir einmal so einen Fall zusammen durchgearbeitet hätten, dann dann wär glaub ich Wär es schon etabliert bei mir.

Dopatka, Paul 21:05

Dann als Abschluss gab es eine der Szenarien, die dir besonders oder besonders positiv oder besonders kritisch aufgefallen sind.

Interviewee 1 21:16

Mhm, kannst du noch mal diese Übersicht aufmachen?

Mit den Einstellungen, dann, dann kann ich nochmal, das waren irgendwie 7 Szenarien, ne, da konnte man die

Mh.

Dopatka, Paul 21:37

Spiegelst nicht ganz sorichtig, aber.

25

Interviewee 1 21:37

Besonders nee, aber als Gedankenschütze besonders.

Hilfreich finde ich, glaube ich, oder gut finde ich diese Detection, weil das, glaube ich, etwas ist, was.

Dopatka, Paul 21:49

Mhm.

26

Interviewee 1 21:52

Prozessual sehr schwer abzubilden ist ansonsten so im organisatorisch einfach, wenn es das so durchs Tool geht, finde ich das sehr gut und.

Das Gefühl, ich wiederholt mich immer, diese dieser Verweis auf andere Tickets finde ich halt auch wirklich sehr passend.

Kritisch weiß ich jetzt gar nicht.

Ich glaube, einfach rantasten oder ausprobieren müsste ich dann diesen Chat, um erst mal genau herauszufinden, wie ich da quasi.

Das Ergebnis rauskriege, dass ich dann will, aber das hat man ja oft bei so bei so Chats, dass man erst mal lernen muss, wie man jetzt mit denen kommunizieren muss.

Hm.

Ja, aber da wäre ich auch offen. Das würde ich auch eher so sehen, als ich probiere es mal und dann gucke ich, ob mir die Antwort gefällt oder nicht, quasi.

Dopatka, Paul 23:07

Dann kommen wir zu einer Sache, die ich ganz am Anfang vergessen habe. In welchem Bereich bist du tätig?

27

Interviewee 1 23:14

Also, ich bin in der App-Entwicklung für die W.A.D. für die Atlassian Marketplace Apps zuständig, unter anderem in der Entwicklung, aber auch im Support.

Und wir benutzen Gira Service Desk aktuell. Vielleicht hilft das auch zur Einordnung.

Dopatka, Paul 23:37

Und wie lange bist du schon da tätig?

28

Interviewee 1 23:40

Huh.

Dopatka, Paul 23:41

29

Mhm.

Interviewee 1 23:42

Ähm.

6 Jahre

Yeah.

6 Jahre schon.

Und wir haben auch eine.

Interessante Supportentwicklung. Also, als ich gestartet bin, war es Support per per persönliche E-Mails und Anrufe. Also, wir haben auch schon diesen Schritt gemacht, zu wir haben überhaupt ein Ticketsystem und so. Also, es entwickelt sich alles weiter.

Dopatka, Paul 24:07

Wat.

30

Interviewee 1 24:18

Yep.

Dopatka, Paul 24:20

Ja, dann danke ich dir. Dann würde ich die Aufnahme einmal beenden.