

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11

Transkript

24. Oktober 2025, 09:05AM

□

Ich Transkription gestartet

Ich 0:05

Interviewee 1 0:21

Dopatka, Paul 0:23

Interviewee 1 0:28

Dopatka, Paul 0:42

Interviewee 1 0:47

Dopatka, Paul 1:13

Interviewee 1 1:16

Ja, Hallo und herzlich Willkommen zum Interview erstmal zu dir. Welche Aufgaben gehören derzeit zu deinem Verantwortungsbereich? In welcher Form hast du in deiner Arbeit Führungspunkte mit einem Service das System?

Bevor wir das machen, darf ich dir nur eine Frage stellen Du schreibst die Arbeit mit der viadee zusammen, oder?

Ja klar.
Ja, genau.

Ah ja, OK, nee, alles klar nee nur damit ich also ich wir hatten das so oder so natürlich gemacht, nur damit ich jetzt grob weiß, was ich so alles erzähle genau also ich bin du hast mich gefragt, was ich im Service Desk mache, richtig.

Ja, was deine Aufgaben sind und was du für Berührungspunkte hast damit.

OK, alles klar genau also ich bin genau Interviewee 1, ich bin im Endeffekt in einem Software Projekt als Softwareentwickler angestellt und kümmere mich da noch mit weiteren Festangestellten auch um den Support des Tagesgeschäfts. Also genau wir haben.
Soll ich was über die Software erzählen oder hast du einen Kontext für die Software?

Kannst du gerne erzählen?

OK genau also im Endeffekt wir programmieren ja Modellierungstools für das Konferenz Ökosystem in Bereich Prozessautomatisierung, also um Prozesse zu modellieren und am besten Fall diese Prozesse später auch zu automatisieren über unsere Modellierungstools.
Genau und innerhalb dessen, dass wir diese Entwicklung vorantreiben, gibt es halt einfach einiges Tagesgeschäft was.
Halt aus ganz vielen verschiedenen Problemen im Kundensupport besteht halt von.

..Role Responsibilities

..Role Responsibilities

..Type of Support

..Process Description

..Years of Experience

..System Integration
Constraints

..System Integration
Constraints

..Documentation

..System Integration
Constraints

Ich weiß nicht, wie ich etwas modelliere, was halt eher so die fachliche. Da bisschen halt natürlich zu technischen Problemen. Das sind die allermeisten tatsächlich, weil wir eigentlich gar nicht so den fachlichen Support geben. Aber genau die technischen Probleme und die sind bei uns im Endeffekt relativ.

Umfangreich, tatsächlich einmal dadurch, dass wir relativ viele verschiedene eine Plattform unterstützen im Sinne von wir unterstützen ja selbst gehostete Systeme, also die Data Center Systeme von Confluence und da können halt Kunden natürlich ganz viele verschiedene Hardware und Software Konfigurationen haben.

Was einfach immer mal wieder zu Problemen führt genau und dann gibt es natürlich die Cloud Variante, wo das ganze Gehost ist, wo wir uns in einem technischen Ökosystem befinden, was tatsächlich für uns ein bisschen leichter zu durchdringen ist, weil wir quasi nur einen Ansprechpartner, nämlich Atlassian haben.

Aber der Inhalt des natürlich auch nicht die ganzen Freiheiten haben, wie wir sie in Data Center ja vorfinden können genau und.

Ja, das ist im Endeffekt haben wir da wirklich ganz vielfältige Probleme von das ist innerhalb von 2 Minuten zu lösen bis hinzu Supportanfragen, die wir 4 bis 5 Wochen quasi mit uns rum, ja mit uns rum mit uns her vor uns hernehmen.

Weil sie einfach extrem aufwendig sind, die genau Fehler zu reproduzieren gerade genau in der Zeit ist natürlich ein Problem natürlich, dass Kunden, die ganz individuell hat und Software Zusammenstellung haben können, was da gerade läuft, ist es immer sehr, sehr aufwendig, diese Probleme zu reproduzieren, weil du halt deren System natürlich nachbauen musst.

Genau ja, das wäre meine Antwort auf deine erste Frage.

12

Dopatka, Paul 3:38

Okay, und wie lange bist du schon in dem Bereich tätig?

13

Interviewee 1 3:42

Also in der Softwareentwicklung bin ich seit 2 Jahren tätig, jetzt hier im Projekt seit August 24.

14

Dopatka, Paul 3:55

Dann sieht ein typischer Prozessablauf in eurem Servicedesk ab und wie wird er dokumentiert?

15

Interviewee 1 4:06

Genau im Endeffekt wir haben also genau wir, wir haben ein Hosted Service Desk, also wir haben Services von Atlassian die dann selber auch das heißt.

Für den Kunden sieht es gerade so aus er hat ein Formular, was für uns gebranded ist, wo er halt ja sein Problem einträgt und das Formular, das ist ganz praktisch dadurch, dass wir sowohl im Atlassian Ökosystem unsere Apps betreiben als auch im atlassian Ökosystem unsere unser Servicedesk betrieben wird.

Kriegen wir schon von Anfang an relativ viele Informationen mit über die

..Documentation

..Documentation

..Process Description

..Delegation

..Process Description

Infrastruktur, in der sich der Kunde befindet, ohne dass ich da mit anhängen muss. Also ich krieg schon von Anfang an Information mit wie ist das eine Cloud Installation ist es eine Data Center Installation. Auf welcher Version unserer App befindet er sich auf welcher Version von Conference befindet er sich oder sie genau und zum Beispiel von welcher Seite wurde gerade auf den Support Desk zugegriffen, was ja auch helfen kann? Zum Beispiel findet er sich gerade.

Im Editiermodus, in der sich im Anzeigemodus, was das PDF Rendering Probleme verursacht, genau dieses Formular habe ich quasi vom Kunden ausgefüllt.

Ich kann da auch Screenshots und Videos und Audio Datei mit alles mögliche mit dran denken, was sie wollten, wenn es ganz also wirklich perfekte Supportanfragen sind, wäre auch schon im Endeffekt direkt einen Browser Network Tab Network Export mit dabei und im besten Fall noch ein.

Im Beta Center kann man das eigentlich ganz cool Support Desk Zips erstellen, da werden dann quasi die 20 Stunden einmal gesippt und dann die kann man halt dann durchsuchen und das macht genau es ist natürlich auch sehr, sehr leicht das Ganze zu reproduzieren.

So, jetzt haben wir mal ausfüllt. Wir haben bei uns ne Automatisierung, wir haben nur ein dropman System, das heißt alle anstellten also bei uns ist es eigentlich so, dass alle Festangestellten, die quasi Vollzeit bei uns im Projekt arbeiten, auch Teil des Support Desk sind.

Und zwischen denen wird das quasi ja zufällig zugewiesen, also beziehungsweise nicht zufällig sorry, ist war und warbin also ist einfach genau und was passiert dann? Im Endeffekt passiert dann 2 Dinge wir oder vielleicht noch mehr also erstmal für die Notifications. Wir bekommen jeder eine.

Und wir haben ein Slack Channel, wo das quasi auftaucht, dass hier eine Supportanfrage reinkam. Die Person, die zugewiesen wurde, kriegt dann noch eine E-Mail, dass sie quasi auf dieses Support Ticket zugewiesen wurde, und dann haben wir natürlich die Webseite auch.

Auf dem Support Desk, wo wir die Informationen halt auch alle noch mal nachvollziehen können und dann ja kommt es natürlich ein bisschen drauf an, also zu deiner ersten Frage wie ist dann das Vorgehen? Es kommt ein bisschen auf die Komplexität des Problems an, also wenn das etwas ist, das ist eigentlich ganz cool, das Macht kommt jetzt auch schon selber.

Ach nicht Konferenz der Atlassian Servicedesk, der versucht schon diese Tickets zu clustern, also je nach Inhalt beziehungsweise also es es ist glaube ich jetzt nicht super stark semantisch. Es ist hauptsächlich über den Titel versucht er mir ähnliche Tickets vorzuschlagen, die wahrscheinlich zu diesem Problem passen?

Das heißt, das kann.

Man als Erstes immer mal durchsuchen, sozusagen sich so was zu fistik hättet, aber manchmal hilft es schon, dass man da hat, den Kunden das gleiche Problem kann ich mir quasi durchlesen genau wenn wenn ich dann nicht relativ zügig.

Selber auf eine Lösung komme, weil das Problem einfach relativ trivial ist und nicht einfach antworten kann. Ja, das würde ich dann machen, dann

würde ich halt, je nachdem wieviel Informationen ich schon mitbekommen habe, würde ich quasi versuchen das Problem entweder ich habe alle Informationen ich kann anfangen das Problem zu reproduzieren, weil ich grob wüsste, wo ein möglicher.

Einstiegspunkt für diesen Fehler sein könnte, dann würde ich mir dort quasi drumherum den Code angucken und dann genau wie gesagt versuchen deren System zu reproduzieren, Dockercontainer hochzufahren und dann versuchen den Fehler zu verursachen und sobald man den Fehler verursachen kann, kann man ihn ja.

Nicht immer leicht, aber dann kriegt man ihn halt auch irgendwie behoben, wenn ich mit dem Debugger da rein steppen kann und ich sehe ich sehe quasi, wie ich das auslösen kann, dann kann ich es halt wahrscheinlich auch irgendwie beheben, wenn ich gar keinen Ansatz habe, dann genau konsultiere ich meist einfach auch noch mal eine anderen mit.

Mitglieder des Support Desk beziehungsweise Nein, da kann ich natürlich alle Teammitglieder generell auch die, die jetzt nicht Teil des Support Desk sind, immer Anfragen und zum Beispiel mal nach Feedback Fragen oder ob die sowas eh schon mal gesehen haben oder ob sie einen Einstiegspunkt Einstiegspunkt wüssten, wo man einen wo man quasi suchen könnte.

Und wenn alles nicht hilft und das kommt auch oft vor, wenn wir einfach nicht genug Informationen haben, dann fragen also oftmals ist, muss man auch wieder sagen, die erste Frage einfach wir brauchen halt mehr Informationen, wie ich gerade schon gesagt hab, wir brauchen das Support zip weil ohne Logs ist es halt einfach schwierig. Wir sehen ja nicht in Data Center zum Beispiel sehen wir nicht, was beim Kunden gerade passiert. Wir haben keinen Zugriff.

Serverlogs und die braucht man halt einfach manchmal oder halt genau vielleicht doch noch ein Screenshot mehr oder doch halt die den Browser Network Tab bitte einmal exportieren, damit wir halt nachvollziehen können welche Requests gehen raus, welche kommen an?

Dass dort irgendwie ein Fehler passiert ist der Browser also ist quasi der Browser, das Frontend in einen Fehler gelaufen ist der Server in einen Fehler gelaufen? Genau das wäre im Endeffekt jetzt der typische Data Center Workflow in in der Cloud Version ist tatsächlich ein bisschen einfacher, weil wenn der Cloud Server in einen Fehler läuft kann ich.

Einfach aus unserer Infrastruktur quasi nachvollziehen und das ist dann im Endeffekt, wenn ich sehe, es ist ein Cloud Problem ist es eigentlich immer das allererste, was ich mache, weil ich sehe, von welcher Instanz der Kunde kommt, das hat das Formular zum Glück direkt angehängen. Das heißt, ich kann quasi speziell für diesen Kunden bei uns in den Logs.

Gucken sind dort bei uns Fehler aufgetreten und genau wenn wir hoffentlich ausreichend gutes Logging haben, kann man die dort relativ zügig nachvollziehen, das muss man schon sagen. Die Glaubprobleme sind oftmals sehr viel leichter zu beheben, weil wir einfach die komplette Infrastruktur kontrollieren.

Und die viel leichter nachgestellt werden kann dieses Problem, wenn sie passieren, genauso fern sie halt bei uns passieren, wenn sie beim User passieren genau ist, vielleicht auch ganz ganz interessant immer.

Wir haben doch relativ viele Gespräche auch mit Kunden, also Video Calls,

..Process Description

..Process Description

..Process Description

..Documentation

..Documentation

..Documentation

..Delegation

die wir dann halt relativ kurzfristig versuchen auszumachen. Die gehen meist so 10-15 Minuten, weil auch wenn man das ist, so ein bisschen knifflig also, selbst wenn man die Nutzer zum Beispiel nach mehr Informationen fragt, kommt natürlich immer so ein bisschen drauf an, wenn ich mit einem IT Department.

Spreche den kann ich einfach sagen kannst du mir bitte einen Browser Export schicken, aber wenn ich da jetzt mit einem fachlichen End User spreche, der oder die quasi ja so was kann, ich kann selbst mit einer Anleitung dann gehen wir einfach meist in die in den Video Call mit denen rein und.++

Lassen uns das dann auch wirklich noch mal zeigen, was passiert da eigentlich? Weil das muss man ja auch sagen innerhalb dessen, dass ein Fehler in unserer App natürlich passieren kann, ist es auch nicht immer, aber auch häufig so. Das ist ja ein ganzes Ökosystem. Unsere App geht man zum Beispiel auch in eine weitere App Embedded und dann ist es immer gut, sich ganz spezifisch an.

Gucken in ja wie ist eigentlich das Browser Ökosystem des Kunden? Aufgebaut? Hat er vielleicht also es kommt ja auch teilweise vor hat er irgendwelche Add-ons installiert im Browser die was weiß ich bestimmte Request blocken, haben die eine Firewall, das kommt auch vor und das ist halt einfach so.

Breit gestreut dass das tatsächlich auch häufig vorkommt.

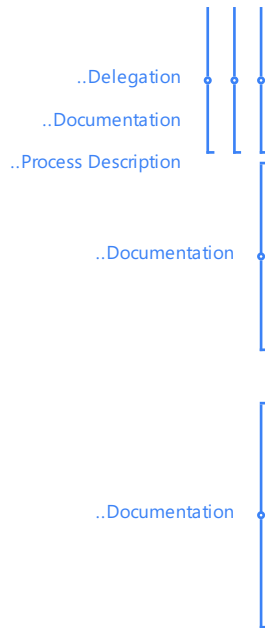
Ja, genau und dann ist es bisher tatsächlich also für mich noch nie vorgekommen, dass wir das dann auf lange Sicht nicht lösen konnten. Das Problem also entweder quasi konnten wir es reduzieren und ein Release machen. Wir konnten das im Server nachvollziehen, was passiert ist. Wir konnten halt ein Video Call mit dem Kunden machen oder wir haben direkt so viele Informationen bekommen oder auf

Frage so viel Informationen bekommen, dass wir es quasi durch ein Release lösen konnten? Ja, genau die Kommunikation. Ich glaube, es war auch eine Frage findet im Endeffekt immer nur über E-Mail statt beziehungsweise können halt aus. Der aus diesem Servicedesk E-Mails heraus weitere Telefonate zum Beispiel ausmachen und.

Zur Frage der Dokumentation Das ist ein bisschen also, das ist viel geteilt tatsächlich also erst mal im Servicedesk selber haben wir die Dokumentation der Nachrichten selber sie sind ja auch ein Teil dieser Dokumentation. Wir können zusätzlich dazu, dass wir dem Kunden antworten können wir an ein Service Desk Ticket interne Nachrichten. Dranhängen oder Notizen, die dann quasi alle sehen können? Wir haben unseren Slack Channel, in dem ja quasi alle Support der Slanden dort drunter können wir quasi in den Slack Threads auch quasi im Team relativ schnell kommunizieren, was ich auch als Teil der Dokumentation auf jeden Fall ansehe.

Genau und dann ansonsten, was natürlich auch der Dokumentation ist. Wir nutzen, wenn das sehr umfangreich ist beziehungsweise wir halt wirklich codeänderung oder Releases daraufhin machen müssen, fangen wir natürlich an, dass diesen Support Tickets Jira+ Ticket zu erstellen, das machen wir dann in der Regel so dass wir halt einen.

Ja, ein so Oberticket haben oder ein Epic aufmachen für diese spezifische



Supportanfrage und dann je nachdem, was dort für weitere Unteraufgaben anfallen genau machen wir dann subtickets auf, die dann auch im Zweifel an weitere Leute verteilt werden können. Das heißt, das ist auf jeden Fall ein Teil der Dokumentation der super wichtig ist.

Und was ich auch als Teil der Dokumentation sehen würde wäre halt natürlich der Code selber, der aus diesen Support Tickets entsteht also jetzt nicht nur dockstrings die man da reinsetzt, sondern auch der Code selber, der ist ja auch irgendwie ein Artefakt, der dieses Problem mit dokumentiert.

Ja, genau.

Ich glaube, grob sind das so, die Teildokumentation ja und dann gibt es natürlich auch noch es ist so n bisschen schwierig. Es gibt natürlich auch noch teildokumentation. Es kann sein, dass das Support Ticket so umfangreich war, dass wir zum Beispiel eine Confluence Seite dazu aufmachen. Wir haben ja bei uns in unserem Confluence einen eigenen Space für unser Team.

Dass wir dort zum Beispiel Dinge erweitern, ja und dann gibt es natürlich noch interne Telefonate über Support, Tickets, die werden nicht explizit dokumentiert. Aber ja, sie sind halt irgendwie da, aber die Information geht natürlich leider verloren, wenn wir sie im Nachhinein nicht aufschreiben ja.

Hat das da eine Frage beantwortet? Also ich glaube, das war eine sehr lange Antwort, aber genau es war ja auch eine umfangreiche Frage, ja.

16 **Dopatka, Paul** 14:43

Es war, es war auch eine sehr gute Antwort, weil damit hast du meine zweite nächste Frage schon abgehakt, dass sie das Ganze auch delegiert innerhalb des Prozesses. Was ich noch fragen würde, ist gibt es bei euch festgelegte Eskalationsstufen oder definierte Rollen für die Tickets?

17 **Interviewee 1** 15:11

Ja, als also?

Eskalationsstufen im Sinne meinst du jetzt hohe Priorität oder niedrige Priorität oder im Sinne von ich müsste das in eine andere Abteilung weitergeben, weil wir das gerade nicht entscheiden können, ob wir zum Beispiel ein bestimmtes Support Ticket umsetzen.

18 **Dopatka, Paul** 15:29

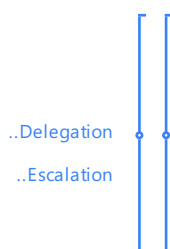
Beides also die Priorität oder auch an den Vorgesetzten ein anderes Team weiterleiten, dass das einfach gerade nicht im Scope ist.

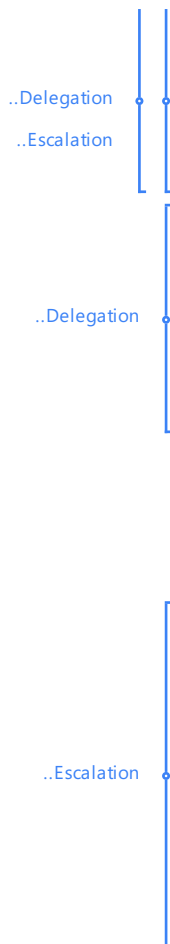
19 **Interviewee 1** 15:36

Ah ja, okay Mhm.

Ja, OKOK also im Endeffekt, wir haben bei uns im Team eigentlich jegliche Freiheit, das immer individuell selber zu bestimmen, als wir selber als jetzt auch quasi im Team oder das machen. Also es wird schon ins Team getragen. Ich muss auch zum Beispiel sagen, dass das ist.

Flag Channel Halt super, auch wenn ein Ticket jemand anderes zugewiesen wird, sehe ich natürlich grob, was es ist, und das ist ja auch etwas. Es ist





auch noch zu der letzten Frage vielleicht ganz häufig sehen die Leute die Überschrift und sagen dann schon selbst wenn Conference ach ja, wenn der Support das selber das nicht zuweist konnte das es so ein ich würde schon mal ganz sagen die ey, ich hab das vor 2 Jahren schon mal so ähnlich gehabt?

Ich übernehme das zum Beispiel, das machen wir auch, dass wir uns manchmal gegenseitig ein bisschen die Tickets klauen, weil wir schon relativ schnell wissen, wie man dieses Problem lösen würde und dann macht es natürlich keinen Sinn, dass der oder die andere ja dann erst stundenlang auf Ursachensuche geht, genau aber um die eigentliche Frage zu beantworten also.

Wir kriegen keine Support an, also in in 29 Fälle haben wir nicht so viele Supportanfragen, dass wir die priorisieren müssten, und es war so in dem Moment, wo wir eine Supportanfrage machen, weil das auch unser eigener Anspruch ist. Wir wollen wirklich einen erstklassigen Support liefern.

Ist es eigentlich so, dass die Supportanfrage immer die allerhöchste Priorität über alles andere hat, also quasi Support bricht immer sprintziel, wenn man es so sehen möchte? Genau oder teilweise ist es dann natürlich so, das wäre der Installations.

Stufe es kann natürlich sein, dass eine Supportanfrage etwas sehr langfristiges wird, was wir als aktives Sprint Ziel dann auch beim nächsten Sprint Meeting mit aufnehmen. Dann wissen natürlich auch unsere Product Owner in dem Fall davon. Das ist zum Beispiel jetzt zuletzt mit der Migration von Data Center of Cloud.

Passiert, dass wir halt gesehen haben, da gibt's ein Problem und dann müssen wir uns doch auch selbst im Anschluss an dieses Support Ticket einfach noch weiter drum kümmern. Da müssen wir noch nacharbeiten und dann wird das Halt auch als Sprintziel mit aufgenommen ansonsten. Ist es auch manchmal so, dass einfach am Ende der Sprint Meetings noch mal kurz gesagt wird? Wir haben jetzt zum Beispiel diesen Sprint nicht ganz so viel geschafft, weil wir hatten sehr aufwändige Support, Tickets einfach und genau es ist einfach wir kümmern uns dann immer eigentlich zuerst um diese Support Tickets also es ist uns halt einfach wichtig.

Dass die Kunden sich da abgeholt fühlen, genau, aber es ist eigentlich selten so, dass man wirklich, dass eine Person 2 sehr aufwändige Tickets hat, sondern man hat parallel schon oft mehrere Support Tickets aber also ich hatte bis jetzt noch nicht, dass ich wirklich 2 extrem aufwändige Tickets parallel hatte.

Genau deswegen, da die Priorisierung dann eigentlich sogar nicht unbedingt gegeben war, sondern dann wurde einfach das Support Ticket weiter abgearbeitet. Ja und jetzt? Genau die Eskalationsstufen im Sinne von.

Zum Beispiel Ich bin gerade überlegen.

Es kann natürlich trotz alle unserer Bemühungen immer wieder vorkommen, das weiß ich nicht ein Kunde sich doch nicht ganz abgeholt fühlt oder das auch einfach denen nicht in der Geschwindigkeit geht, wie sie es gerne hätten oder das Problem doch ein zu also das das das ist ja alles völlig legitim. Das Problem ist ein Riesenblocker für Sie.

Sie aber nichtsdestotrotz können wir da ja auch nicht mehr als dran

..Interaction with the client

..Escalation

..Escalation

..Escalation

..Interaction with the client

arbeiten und manchmal zieht sich das natürlich auch leider, weil wir das nicht direkt reproduziert bekommen und dann kommt's immer natürlich auch so ein bisschen drauf an, also in den meisten Fällen sind die Kunden doch.

Weil wir sind immer sehr transparent, wenn es Probleme gibt, dann sagen wir das ganz offen, aber wir sagen auch immer, dass wir aktiv daran arbeiten, den meisten Kunden, denen ist es glaube ich einfach wichtig, dass das nicht einfach in so ein Loch fällt, sondern dass da wirklich jemand ist. Der nimmt das Ernst und das machen wir immer, weil die Probleme, egal welche sie sind.

Sind sehr für diese Kunden wichtige, also blocker in dem Moment, und die wollen wir natürlich beheben, aber es geht nicht immer in der Geschwindigkeit, wie Kunden das wollen und dann kommt es natürlich auch ein bisschen drauf an, da muss man ganz ehrlich sein, wie sehr die Kunden das eskalieren. Also es ist halt wie wie im echten Leben wer am lautesten schreit, wird im Schnitt wahrscheinlich auch schneller dran.

Angenommen, weil man diese Konflikte ja so erst mal nicht möchte und wer dann laut wird, dann ist man eher gewillt gewilltes falsche Wort, aber dann neigt man eher dazu, diesen Leuten natürlich auch zu helfen, auch wenn man dabei so n bisschen knirschig wird.

Genau und dann ist im Endeffekt kann es schon sein, also es ist auch schon vorgekommen, da zum Beispiel Kunden von sich aus das eskalieren, dass die quasi sagen ich war im Support Desk, das ging mir nicht schnell genug und die selber, weil die zum Beispiel intern in der Firma jemanden kennen. Wo Sie wissen, da kann ich eskalieren, da hingehen, das ist im Endeffekt genau und da muss ich sagen weiß ich jetzt gar nicht, wie sehr du das in deiner Bachelorarbeit quasi verwenden kannst. Kunden wissen ja nicht, wie wir intern organisiert sind und dass das im Endeffekt.

Wenn denen das hilft, dass die sich jetzt zum Beispiel bei unserem Geschäftsführer ablassen, dann ist das generell für uns gut, aber die wissen nicht, dass das natürlich jetzt intern den Prozess nicht schneller macht.

Weißt du genau deswegen? Aber das wäre eigentlich so die einzige. Nicht offizielle Eskalationsstufe, die mir einfallen würde, dass sie uns Support Desk übergehen und einfach, ja auf unsere Webseite gehen gucken, keine Ahnung. Volker ist der Geschäftsführer und die Schreiben den an. Und dann wird er wahrscheinlich uns die E-Mail weiterleiten und das wäre es dann so ungefähr ne und den halt dann zurückschreiben ja du. Von uns ist ja schöpfsache, aber in Wirklichkeit wäre es natürlich dann auch nicht so weißt du genau und es geht auch gar nicht darum, Kunden zu foppen, sondern es sind alle Kunden werden nach bestem Wissen und gewissen Halt abgearbeitet, aber es geht halt ja leider nicht immer in der Geschwindigkeit, wie es natürlich.

Genau, aber da hilft es natürlich auch, die einfach immer wieder im Prozess früh abzuholen und immer wieder zu schreiben und zu sagen wir arbeiten da dran, wir sind gerade da und da genau was auch super viele Kunden zum Beispiel ist das kriegen wir ganz, ganz oft mit.

Dass wir den einfach schreiben, weil zum Beispiel gerade im Data Center, wenn ein Problem ist, ein Problem im Data Center für das Backend zu lösen ist relativ aufwendig, weil wir natürlich dieses Problem genau

..Interaction with the client

..Interaction with the client

..Prior experiences with AI

..Prior experiences with AI

..Current use of AI in the process

rekrutieren müssen. Ein fix dafür finden müssen und wir dann einen ganzen Release machen müssen.

Und dafür müssen wir ja quasi erst durch diesen ganzen Release Management Prozess von Atlassian durch das muss dann quasi ausgeliefert werden und das hilft dann auch einfach oftmals, dass wir sagen, wir haben jetzt ein fix, und der ist höchstwahrscheinlich in 5 bis 7 Tagen, da wir es tun, uns aber leid wir wissen selber jetzt gar nicht, wie lange dieser Release Management Prozess von.

Bisschen dauert, weil die das auch prüfen müssen, und das hängt, da sind wir gerade auch so ein bisschen in der Schwebe und genau für die die meisten Kunden sind dann einfach happy, dass sie doch noch mal von uns gehört haben, dass es bald soweit sein wird, als dass sie einfach irgendwann einen Update Button finden und sie gar nicht wissen ist das jetzt eigentlich zum Beispiel die Lösung für mein Problem, wenn ich dieses, wenn ich das Plugin jetzt update?

Ja, genau deswegen. Ich glaube, das Wichtigste ist einfach die Kommunikation immer mit den mit den Kunden, dass sie halt wirklich das Gefühl haben da, da ist jemand, der sich gerade real darum kümmert genau ja.

Genau ja, das war glaub ich die Antwort das war die Antwort von der 2 Fragen.

20

Dopatka, Paul 23:18

Sehr gut Dankeschön gehen wir ein bisschen ein anderes Thema rein. Das Konzept von Künstlicher Intelligenz und ihrer Einsatzmöglichkeiten ist dir bekannt generell besprochen. Dann würde ich weiter Fragen ist die KI bereits in irgendeiner Form neuer täglichen Serviceprozess integriert?

21

Interviewee 1 23:29

Mhm.

22

Dopatka, Paul 23:39

Oder hat das findet das noch nicht statt?

Interviewee 1 23:46

OK, die Antwort ist natürlich jetzt so ein bisschen zweigeteilt, also die einfache Antwort wäre ja auf jeden Fall, weil zum Beispiel ich schreib die E-Mails, die ich verfasse, also die die Antwort E-Mails ich schreib die alle. Selber ich gebe danach den Text aber eigentlich in der Regel immer auch in eine KI und lass sie mir noch mal korrigieren, einfach um sicherzustellen, dass ich halt da jetzt kann immer sein da ist n buchstabendreher drin oder genau und das, das möchte ich halt nicht, oder da ist dann doch ein Wort falsch geschrieben. Deswegen allein aus dem Sinne hab ich im Endeffekt. Die KI mittlerweile als bessere Rechtschreibkorrektur, meist mit drin. Genau da haben wir ja auch quasi n ne ne interne, die quasi dann auch die Datensicherheit sicherstellt genau dabei muss ich also mach ich auch da achte ich auch immer drauf, dass ich quasi immer nur den.

Ohne Anschrift, sondern quasi immer nur den eigentlichen Textteil drin habe und dass da halt auch keine Namen drin stehen und das muss man dann später immer austauschen. Natürlich ist ein bisschen zeitaufwendig,

aber genau man kriegt natürlich am Ende schon die schöneren Texte raus, ansonsten ist halt die, der die zweite Antwort im Endeffekt, wenn es Code Änderung mit sich bringt.

Wird es wahrscheinlich auch irgendwie KI damit involviert sein, da wir ja so Tools wie Co Pilot, zum Beispiel nutzen?

Genau, aber es das ist glaube ich nicht das worauf du abziehst, sondern dir geht es mehr darum, ob ein KI Agent uns zum Beispiel darauf hinweist a hier geht es um Problem a guck mal in diesen 7 Dateien deines Codes nach zum Beispiel das haben wir.

Nicht nein, das haben wir nicht. Nein, nein, es wird also auch nicht auch nicht implizit nee, nee, sowas haben wir nicht. Wir haben jetzt auch nicht so was wie aus seinen Anfangsbeispielen, dass wenn wir weiß ich nicht normalerweise kriegen wir 3 Support Tickets am Tag und wir kriegen auf einmal 10 Stück in der Stunde.

Dass dann irgendeine KI zum Beispiel das schon mal durch analysiert oder weiß ich nicht an bestimmte Channels irgendetwas schreibt oder durch Exerziert so was haben wir auch für sich alles alles nicht. Wir haben einige Bots, die uns natürlich schon.

Angenommen unsere Server Infrastruktur für die Cloud.

Hat gerade irgendwie schluckauf, da hat der Gott, der uns unabhängig vom Support Desk darauf hinweist, a, die die Antwortzeiten, die sind gerade im Schnitt 50% höher als sonst hat das ist dann vielleicht ein instituter Hinweis darauf, dass wir vielleicht auch bald supportanfragen bekommen werden, weil die Leute sagen ja tu es gerade ein bisschen. Langsam genau aber würde ich jetzt glaube ich auch nicht unbedingt das KI bezeichnen. Nee haben wir haben wir in dem Sinne eigentlich nicht nee.

23 **Dopatka, Paul** 26:35

OK.

Ja, das Konzept des AI Agenten ist dir im Grunde auch bekannt, oder?

24 **Interviewee 1** 26:48

Mhm.

25 **Dopatka, Paul** 26:49

Okay.

Dann würde ich weitergehen, wenn es ein System gäbe, was halt einsetzt im Servicedesk. Welche möglichen Funktionen könntest du dir vorstellen, die denkbar oder sinnvoll wären?

26 **Interviewee 1** 27:11

Mhm also ich glaube, im Endeffekt was natürlich wirklich Arbeit hat.

Ich glaub was wirklich, aber ich hab noch nicht also.

Ja relativ also je nachdem, wie lange man dabei ist, also ich weiß am Anfang, als ich mit dem Support Test angefangen hab. Das war natürlich ein guter Weg, relativ schnell viele verschiedene Teile des Projekts kennen zu. In der des des Codes kennenzulernen, weil ich halt immer wieder je nach Support Anfrage halt in eine völlig andere Stelle geschmissen.

Wurde und ich mich da dann auch irgendwie zurechtfinden musste und ich

..Prior experiences with AI

..Process Gaps Addressable by the Syst

..Process Gaps Addressable by the Syst

..Possible Functionalities

..Possible Functionalities

..Possible Functionalities

..Interaction with the client

..Possible Functionalities

..Possible Functionalities

..Process Gaps Addressable by the Syst

..Process Gaps Addressable by the Syst

war quasi ab Tag 2 war ich Teil des Supporters für dieses Team, da hätte mir natürlich am Anfang denke ich schon auch ein Agent helfen können und sagen können ah dieses Problem.

Sieht danach aus guck wirklich mal in diesen 3 Dateien nach, das war dann im Endeffekt bei uns oftmals, dass ich natürlich dann Kollegen gefragt habe und gesagt hab ja, ihr müsst mir das jetzt nicht quasi lösen, aber sagt mal vielleicht grob wo wäre jetzt n sinnvoller? Einstiegspunkt.

Wo ich gucken könnte genau also, das sehe ich durchaus so, zum Beispiel zum Einarbeiten von von neuen Kollegen jetzt nach einer bestimmten Zeit würde ich natürlich schon meist erwarten, dass dass man eine groß genügende Übersicht hat, dass man das halt im Endeffekt auch grob selber hinkriegt. Nichtsdestotrotz ist es natürlich für die kognitive Last. Einfacher, wenn du da direkt ne Liste von Trail Dateien bekommst, die du dir im besten Fall angucken solltest ne, das ist natürlich schon cool, was ich persönlich da glaube ich auch gut fände.

Wäre.

Wenn die Antworten ich weiß schon vorformuliert würden, weil man dann einfach schon einen Einstiegspunkt hätte, wie man also es ist, muss man ja auf fairerweise sagen man antwortet natürlich auch immer so n bisschen mit den Floskeln, ja schön, dass sie geschrieben haben wir kümmern uns um ihr Problem wir nehmen das ernst.

Alles so Sachen so was wär natürlich toll, wenn so was schon irgendwie grob drin wäre. Ich muss tatsächlich sagen, was auch immer ist ich halt mich natürlich, wenn die Kunden in der ersten Anfrage uns duzen, dann duzen wir die in der Regel auch weiter und wenn die uns siezen, siezen wir die auch weiter. Da sind halt tatsächlich so kleine.

Möglichkeiten, wenn man mehrere Tipps hat.

Fände ich es auch cool, wenn ich dann die Texte schreibe und mir dann oder mich einfach automatisch korrigieren würde und sagen würde ah, ihr habt die letzten 5 E-Mails euch immer gesiezt, vielleicht macht ihr damit jetzt weiter so Sachen sind natürlich weil da muss man sich dann alles, da müsste ich dann im Nachhinein selber alles gar nicht mehr so drauf achten, wenn das natürlich einfach jemand alles übernehmen würde, dann schreibe ich meinen Text runter und wenn ich mir dann sichergehen könnte.

Das würde im Nachhinein halt noch mal einfach mein Inhalt nur noch mal schöner geschrieben gestellt werden fände ich das natürlich auch ganz toll ja, was ansonsten natürlich auch super wäre wenn sowas wie Anhänger ausgewertet werden könnten direkt also ich meine, wenn ich das ist jetzt nicht total Support desk, sondern generell wenn ich.

Wenn ich diese Fehlerlogs, die ja teilweise wirklich aus 100000 Zahlen bestehen, automatisierter durchsuchen könnte und ich am Ende nur noch weiß ich nicht. Die 20 zahlen rausbekomme die für mich wahrscheinlich relevant sind. Auf Grundlage dieses Textes.

Also das wäre natürlich absoluter Hammer ne so ich also, ich habe teilweise tagelang log Dateien durchsucht und unsere Server Logs durchsucht und das wäre natürlich schon schön, wenn man wenn so was gehen würde.

Ja, aber das ist natürlich also muss man auch früher sagen es ist jetzt nicht

..Process Gaps Addressable by the Syst

..Possible Functionalities

..Process Gaps Addressable by the S

sehr spezifisch, nur für das Support, dass man das das ist natürlich generell einfach nach eine Unterstützung in der Programmierung, also in der Programmierung oder in der Fehlersuche halt dessen also es wäre bei jeglichen anderen Bug natürlich auch ein ein von einem Feature was ich entwickle unabhängig von Support das wäre das auch ein tolles Feature. Oder wenn, wenn man da sehr viel proaktivere Hilfe auf Grundlage der Logs bekommen könnte oder gibt es ja auch teilweise, aber ja genau, ich glaube, das wären so Sachen die ich wirklich gut finde ja und natürlich ich glaube, dafür bräuchte ich nicht unbedingt eine AI Agent, aber es wäre auch im Zweifel darüber zu lösen wäre die bessere das Beste.

Resemantische Clustering von den verschiedenen Problemen, die wir haben, weil ich habe ja gesagt, das gibt es über also schon von Haus aus in diesem Atlassian Service Desk und das funktioniert ganz OK, aber es ist auch, glaube ich, mehr eine dieses dieses Wort dieser quasi im Titel kam auch oft in den anderen Tickets vor das.

Ist jetzt nicht, dass da großartig, was in Match zusammengefasst wird, oder dass da ja geschweige denn weiß ich nicht eine Vektorsuche im im Hintergrund stattfindet oder so ein Wedding, was halt sinnvoll eingesetzt wird ja genau.

Ich glaube, grob wären so die Dinger.

27

Dopatka, Paul 32:00

Würdest du denn auch es es geht ja um einen Agenten, der Autonomen Handeln kann dir vorstellen können, dass der kommunikativ mit dem Kunden interagiert in irgendeiner Form.

28

Interviewee 1 32:08

Mhm also.

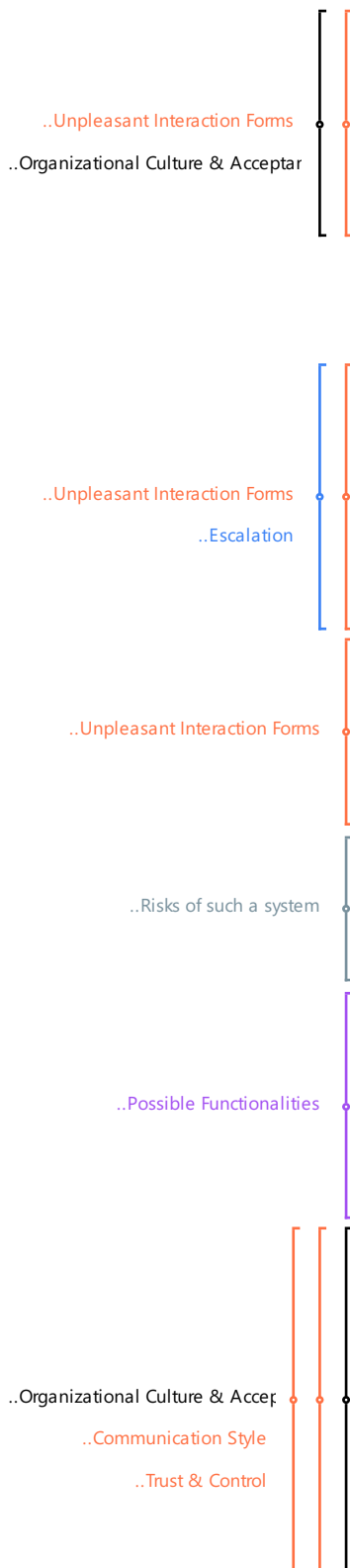
Pauschal auf die Frage, ob ich mir das vorstellen könnte, auf jeden Fall also es passiert ja auch teilweise, da bin ich ja auch, also innerhalb dessen, was ich jetzt hier den Support Desk stelle, bin ich ja auch manchmal in der Situation, dass ich selber an ein Support Desk, also auch jetzt, um quasi im Arbeitskontext zu bleiben. Ich schreib ja manchmal auch.

An den technischen Support zum Beispiel von Atlassian, weil es bestimmte Dinge gibt, die können wir bei uns in den Logs nachvollziehen, aber zum Beispiel in der Cloud Version übernehmen sie ja das Hosting von Confluence selber. Das heißt, wenn wir dort zum Beispiel bestimmte Sachen im Kundennamen wissen möchten oder bestimmte Fehlermeldungen aufgelöst haben müssen, warum die jetzt so geworfen wurden?

Auf deren Seite müssen wir an den technischen Support von Atlassian heran und.

Der ist natürlich sehr viel Gestreamlinter als unser Support also es ist was anderes. Es ist natürlich jetzt ein Milliardenunternehmen und die machen den natürlich anders als wir ihn machen viel, viel unpersönlicher und ich will das nicht sagen, weil das Abwerkend klingt.

Man, da sind immer Bilder von Menschen, das sind immer Namen, und ich weiß es nicht, aber dieser Support wirkt schon gerade am Anfang so, als würde man mit einer KI schreiben so man kriegt da immer diese. Es kann



auch daran liegen, dass das auf Englisch ist und das natürlich im Englischen sowieso.

Noch mehr mit diesen ganzen Floskeln ist und die sich wahrscheinlich auch nie etwas vorwerfen lassen wollen, aber es ist teilweise wirklich schwierig, weil du stellst in eine Frage kriegst dann einfach einen Wall of Text, der sich überhaupt nicht darauf bezieht dann sagst du es tut mir leid, ich kann damit nichts anfangen und du kriegst den nächsten Wall of Text, der sich auf nichts bezieht.

Sieht und dann machst du weiter und weiter und weiter und irgendwann, das ist passiert wirklich häufig. Bei denen kommt eine weitere Person in dieses Support Ticket hinzu, und mit der kannst du einmal ganz normal schreiben. Das ist, es ist super bizarr und man man hat manchmal das Gefühl, ich muss erst 10 mal mit diesem Bot schreiben, bevor die merken ah ja, das ist jetzt eine Eskalationsstufe erreicht jetzt kommt quasi ein Mensch mit dazu und genau das find ich persönlich schrecklich, weswegen ich mir das pauschal vorstellen könnte, dass so die ersten Nachrichten von einem KI Agenten übernommen werden, gerade wenn er die die Probleme natürlich lösen kann, wenn sie ganz trivial sind.

Aber wenn es quasi als ein Tool benutzt wird ich wimmel erstmal alles ab und nur die Leute, die quasi konsequent genossen und immer wieder nachfragen, dann weiß ich ja darum müsste ich mich jetzt wirklich kümmern und der Rest wird dann halt so abgewimmelt ist mir eigentlich auch egal gucken ob du selber klarkommst.

Weil der Aufwand größer ist, jetzt quasi durch diese Hürde des Support Desk zu kommen, als als die Hürde meines Problems darstellt, dann fände ich es tatsächlich nicht gut und es ist auch tatsächlich nicht unser Anspruch, also, das hatte ich ja genau, in der ich glaub der 1.2. Frage Ja. Gesagt, unser Anspruch ist es ja immer wieder, die Leute auch in The Loop zu halten und zum Beispiel da das ist, habe ich gar nicht gesagt, das ist zum Beispiel auch was wo glaube ich ein ein AI Agent wirklich helfen könnte angenommen, der könnte irgendwie grob analysieren, in welchem Schritt der Lösung ich mich gerade befinde und der wird ab und zu so ein Ping geben, so der Felix ist nämlich gerade dabei der.

Durchzugucken. Der ist gerade dabei wirklich dieses, das den der hat den Bug gefunden und der schreibt gerade Code, der den Bug behebt oder der baut gerade Releases kann man da natürlich kleinteilig einstellen wie man möchte. Das fände ich auch richtig cool, wenn ich das da nicht übernehmen müsste und ich mich darauf verlassen könnte.

Dass das dann alles auch soweit stimmt? Also ich kann mir es auf jeden Fall vorstellen, bei ganz trivialen Problemen beziehungsweise für diese Updates, aber nicht für ich wimmel die Leute mit 10 Phrasen E-Mails ab, weil das ist halt einfach nur.

Bescheuert, wenn man ja weiß ich das Weg zum kafkaesken einfach in diesem Prozess drin zu sein, mit dem man sich die ganze Zeit fragt aber hier sind doch alle Informationen ich hab dir alle Informationen gegeben warum gehst du gar nicht darauf ein, aber schreibst mir trotzdem diesen Wall of Text in dem nichts drin steht?

Ja, genau.

..Pleasant Interaction Forms
..Challenges in the Service Process

..Trust & Control

..Unpleasant Interaction Forms

29

Dopatka, Paul 36:31

Dann gehen wir ein bisschen noch im selben Thema weiter wie würdest du eine mögliche, proaktive Kommunikation mit dir von einem solchen System bewerten?

30

Interviewee 1 36:43

Also du meinst quasi dass bevor er oder bevor das System einem Kunden etwas schreibt würde man mir kurz einen Ping geben, was man jetzt quasi zum Beispiel antworten möchte?

31

Dopatka, Paul 36:55

Nee, ich mein das der Agent da kommt ein Ticket rein, irgendwas ist da und dann kommt er proaktiv auf dich zu oder er sieht irgendwas in der Richtung, dass es, dass das System von sich aus auf dich zukommt und nicht reaktiv irgendwas passieren muss.

Bedingt damit dass der Agent irgendwas macht.

32

Interviewee 1 37:18

Ach so ähm.

Ja klar, also bin ich, also wäre ich auch offen für ich meine im Endeffekt.

Das ist natürlich es wirkt manchmal so ein bisschen schwierig, wenn ein weiß ich nicht ein Roboter oder ein KI System einen natürlich auf seine Fehler hinweist, weil das emotional natürlich schwierig ja ist, weil da ist so nichts Greifbares, aber nichtsdestotrotz ist das halt auch die Realität.

Und da muss man sich glaub ich dann einfach in dem Moment zurücknehmen und sagen es ist für alle das Beste, wenn Fehler behoben werden sowohl für uns als auch für unsere Kunden und da ist die ist quasi die.

Die, die, die der der Ursprung der diesen Fehler gefunden hat, ist ja dann erst mal egal, also da hätte ich jetzt ich glaube, da hätte ich jetzt kein Problem mit und würde mich auch freuen wenn das wenn die Rate ausreichend gut ist, auf jeden Fall also ich würde mir jetzt ungern. Durch 99 false flags, die false positive kämpfen, um am Ende einen richtigen zu bekommen. Aber wenn das eine durchschnittlich gute Quote ist, auf jeden Fall sehe ich da gar kein Problem, warum man das nicht nutzen sollte.

33

Dopatka, Paul 38:34

Ja, sind wir fast schon bei meiner nächsten Frage? Welche Formen des Verhaltens oder Kommunikation könnten für dich störend oder unangenehm sein? Von so einem proaktiven Agenten?

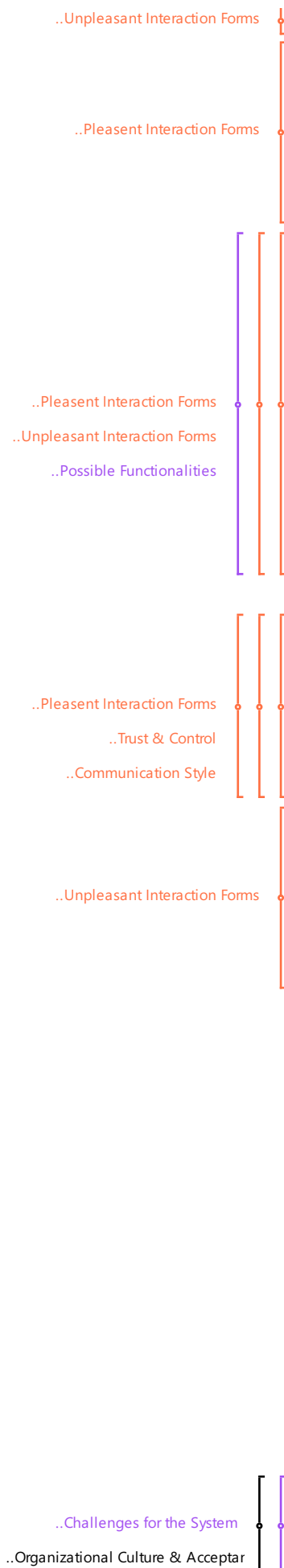
34

Interviewee 1 38:46

Mhm.

Also was mich tatsächlich jetzt nicht da, sondern was ich immer wieder merke, also genau es gibt ja diese IDE Integration von Co Pilot zum Beispiel.

Mich stört dieses das das das habe ich auch deaktiviert ist dieses Code schon wenig tippe super nervig, aber ich frage ihn gerne und lass mit Boiler Plate Code generieren aber ich finde das super nervig, wenn ich



gerade ein A tippe und der mir auf einmal die nächsten 10 teilen. Da hin schreibt und ich mir immer denke ich hab jetzt nur ein Buchstaben getippt, das ist vielleicht n bisschen früh dafür, was ich hingegen ist auch wieder n bisschen konträr ganz toll finde ist wenn ich anfangen zu tippen, dass er mir die Vollmacht, weil er sich wahrscheinlich denken kann ah ja, die variable ich vorher definiert hab ist vielleicht die die ich jetzt gerade auf irgendwas prüfen möchte.

Aber das ist dann immer nur das ist quasi eine eine eine Line Completion, das finde ich ganz toll, aber alles darüber hinaus finde ich schwierig. Deswegen angenommen dieser Agent würde mir ein Pull request für irgendetwas stellen, für ein Problem was er sieht und fände ich super sinnvoll oder das kann ich dann in meiner Geschwindigkeit quasi nachgucken angenommen, der wird mir, während ich jetzt. Programmiere irgendwie dort aktiv reingrätschen und quasi schon n Code selber hinzu hinzufügen finde ich das nicht so toll angenommen ich würd n kleinen Ping in der IDE bekommen die mir sagt EY, in der Datei gibt es übrigens auch n Support Ticket was du quasi mit beheben könntest fänd ich es auch super praktisch ne also es wär natürlich schon gut.

Ja ansonsten.

Ja ansonsten natürlich so die üblichen Kanäle, also weiß ich nicht, wenn der mir eine Slack Nachricht schreibt, finde ich das OK, wenn der mir eine E-Mail schreibt, finde ich das OK ich finde es OK, wenn der mich anruft keine Ahnung, ich würde halt nur ich glaube das, das geht so ein bisschen, ich würde das dann natürlich schon auch selber bestimmen, wann ich auf ihn eingehe.

Hier und nicht, dass der quasi während ich an zum Beispiel auch etwas anderes arbeite, mir die ganze Zeit dazwischen grätscht und sagt ich hab jetzt übrigens hier noch 2 andere Dateien angefasst komm mit mal einfach alles mit in deinem jetzigen Push weißt du genau?

Ja, ich glaube, dass ich ja, ich glaube, im Endeffekt wäre das so grob die Antwort.

Ist so n bisschen schwierig, man muss ja fairerweise sagen, also momentan die Interface zu diesen ganzen Agenten ist ja momentan einfach größtenteils nur Text, das heißt was soll er viel mehr machen außer mir halt irgendwie Text zu suggerieren, mir ne E-Mail zu schreiben oder irgendwelche notifications zu senden?

Weil viel mehr kann er ja gar nicht ne.

Ja.

35 **Dopatka, Paul** 41:29

Ja, also würd auch sagen, vielmehr würde auch nächste Zukunft glaub ich nicht gehen.

Und wie würdest du eine gelungene Interaktion dann beschreiben? Ganz grob mal?

36 **Interviewee 1** 41:46

Mit einem mit einem KI Agenten das Witzige ist ja das genau, als wirst du wahrscheinlich in der Literatur gelesen haben, das ist ja zum Beispiel, als ist ja in der Robotik auch schon ganz lange bekannt, dass wir ja oftmals bei

Computersystemen sehr, sehr, sehr viel strenger sind.

Als mit Menschen, das heißt, dass wir natürlich von einem Computersystem erwarten, dass es eigentlich in 100% der Fälle, wenn es mit uns interagiert, auch wirklich einen sinnvollen Beitrag leistet, sonst haben wir irgendwann keinen Bock mehr da drauf genauso genau ich, ich kann mich nämlich gerade an so ein Paper über Social Robotics erinnern, wo es quasi darum.

Wegen, dass, wenn du dass ein Roboter dir auch entgegen des Verhaltens, was wir für Menschen erwarten, dir nie im Weg stehen darf du erwartest von einem Roboter immer, dass er dir Platz macht, weil du natürlich nicht, auch wenn du einen sehr Menschen Roboter hast, es ja vielleicht sogar normal wäre, dass man sich halt wie mit einem Menschen irgendwie einigt. Man guckt sich an, dafür haben wir ja irgendwie.

Die Millionen von Jahren Biologie und Evolution in uns drin, wie man aneinander vorbeigeht. Aber von Roboter erwarten wir einfach, dass der uns Platz macht natürlich, warum sollten wir in einem Roboter Platz machen? Das wollen wir halt nicht und ich glaube, das ist auch so ungefähr das, was man natürlich auch nicht immer zurecht von diesem KI Agenten erwartet, dass man nämlich sagt, wenn er mit mir interagiert.

Will ich halt auch, dass er was sinnvolles gemacht hat, weil ich will mich ja nicht noch also zusätzlich zu dem Kundensupport Ticket noch damit rumärgern, dass mich gerade ein KI Agent eigentlich 2 Stunden lang auf eine falsche Fährte gebracht hat und genau deswegen in der perfekten Welt würde ich mir wünschen, dass alle Tipps und Hinweise die er mir gibt. Richtig und valide sind und ich nicht irgendwie unter, ja in so einer Halluzination dieses KI Agenten, reinlaufe und dort Zeit verschwende, aber ich glaub der Realität muss man sich auch stellen, dass das natürlich. Auch passieren kann und wird ja wird man sich nicht wünschen, aber da muss man dann halt irgendwie mit umgehen und es ist wird wahrscheinlich in dem Moment schwerer bewertet, als hätte mich ein Kollege auf eine falsche Fährte geknockt, weil man den dann immer unterstellt passiert halt so ist es halt die haben es ja nicht böse gemeint, aber mit einem.kr Getten ärgert man sich.

Natürlich mehr, weil man wahrscheinlich auch in dem Moment niemand hat, auf dem man es projizieren kann, außer auf sich selber, weil man es halt nicht erkannt hat. Ja genau, aber im Endeffekt, ich glaub, da würden dieselben Regeln gelten wie halt auch zum Beispiel momentan bei LLMS, wenn sie den Code generieren.

Man muss das natürlich auch immer hinterfragen, was die machen ja genau.

37

Dopatka, Paul 44:24

Und welche Faktoren wären dann für dich wichtig, um Vertrauen in ein solches System aufbauen zu können?

38

Interviewee 1 44:34

Mhm na ja, im Endeffekt.

Im Endeffekt halt eine hohe Erfolgsquote von den Tipps also wenn ich jetzt zum Beispiel merke, das ist eine Fifty-fifty Chance ob das eine

..Factors that influence Rapport to the S

..Factors that influence Rapport to the S

..Risks of such a system

Halluzination ist oder nicht, dann würde ich wahrscheinlich auf lange Sicht auch.

Da gar nicht mehr viel drauf geben, wenn ich jetzt merke in 90% der Fälle sind das wirklich gute Hinweise, die mir also ich glaub, das ist es im Endeffekt es muss halt einfach vielleicht ist das mit den Prozentzahlen auch so ein bisschen Quatsch?

Wenn der eine Tipp den ich bekomme also angenommen, dass einer von 10 Tipps war jetzt richtig, aber dieser eine Tipp hat mir irgendwie 100 Stunden gespart kann man das vielleicht auch irgendwo gegenrechnen, auch wenn das in dem Moment emotional verarbeitet werden muss, dass man 9 mal in eine falsche Richtung gebracht wurde, aber wenn mich das jedes Mal 2 Minuten gekostet hat, kann ich natürlich eher drüber hinweg. Wenn ich dann bei dem anderen mal, wo es wirklich richtig war, Stunden gespart habe.

Genau ich glaube, das wäre es im Endeffekt also ich würde dort natürlich und das ist auch gar nicht etwas, was ich jetzt glaube ich messen würde, sondern für mich gefühlt.

Also ganz, ganz persönlich gar nicht unbedingt messbar, muss der, muss die Zeitersparnis, die ich bekomme, natürlich größer sein als das Invest also ich muss auf lange Sicht halt einfach das Gefühl haben ich kann mich darauf verlassen, dass ich über viele Tickets hinweg mehr Zeit spare, wenn ich halt den Tipps des.

Agenten erstmal Folge genau.

Als wenn ich ihn quasi ignoriere, ja.

39 **Dopatka, Paul** 46:18

Dann.

Gucken wir ein bisschen Richtung Zukunft? Welche Auswirkungen oder Veränderungen erwartest du? Durch den Einsatz von von solchen Agenten im Servicedesk?

40 **Interviewee 1** 46:36

Na ja, also ehrlich gesagt, ich erwarte, dass also jetzt nicht bei uns, sondern es ist es geht jetzt nicht um uns, es geht um ganz allgemein oder geht es jetzt wirklich um uns und unseren Servicedesk?

41 **Dopatka, Paul** 46:48

Geht jetzt eher allgemein?

42 **Interviewee 1** 46:50

OK also ich erwarte und das sieht man doch einfach schon bei den großen US Konzernen, dass Servicedesk im Endeffekt einfach nur noch dafür gut sind, um Leute abzuwimmeln, also das sieht man bei super vielen Firmen auch.

Wirklich auch nur gefühlt Amazon ist ein gutes Beispiel, der der Amazon Support der war immer brillant du hast da immer relativ zu viel Menschen bekommen, die waren immer super freundlich und mittlerweile musst du dich da erst 100 Stunden durch irgendwelche Bots chatten, bis du hoffentlich irgendwann mal das Glück haben könntest einen Menschen zu

..Risks of such a system

..Potentials of such a system

..Possible Functionalities

..Process Gaps Addressable by the Syst

erreichen beziehungsweise bis du den bot irgendwann so.

Hast, dass der das irgendwie mit sich selber soweit eskalieren kann, dass du doch zum Beispiel weiß ich nicht eine Rückerstattung bekommst oder doch irgendwie etwas an den Paketzusteller eskaliert wird, was auch immer und das ist halt etwas wenn.

Und da bewegt es sich ja einfach hin so sieht es momentan aus, das finde ich halt absolut bescheuert und einfach nur anstrengend, weil das Ziel von dem Support Desk sollte es ja nicht sein, die Leute abzuwimmeln beziehungsweise ihnen das Gefühl zu geben, ja, da hatte ich du konntest jetzt einmal deinen Dampf ablassen ja, ich habe dir jetzt irgendwie eine lange Antwort geschrieben und dann ist auch gut, weil das ist ja nicht das. Der Sinn von einem Support Desk das kann natürlich auch sein, also mein ich, ich hab ja auch vor diesem Projekt war ich auch nicht Teil eines Support Desk. Das kann natürlich auch sein, dass es bei Amazon wirklich so ist, dass 95 der Tickets einfach nur einmal Dampf ablassen wollen und die happy damit sind, dass sie dann die als Antwort irgendwie einen Wall of Text bekommen. Von einem Bot weiß ich nicht aber.

Kann ich mir auch nicht vorstellen, also glaube ich ehrlich gesagt nicht und dann ist das das Thema zu ad absurdum geführt, weil das führt ja dann gar nicht mehr im Zweifel zu einer Lösung, sondern einfach nur noch das ist ja wie ja so ein Ventil wo man Dampf ablässt, aber dafür brauche ich ja kein Support desk ne.

Genau das heißt, das ist eine ist auf jeden Fall eine Richtung, die man momentan, die ich teilweise beobachte, die ich halt echt schade finde genau aber natürlich wenn.

Das machen ja auch einige Firmen das, während ich Support Ticket zum Beispiel verfasse, dann so eine Art Chat aufgeht und sagt Oh dein Problem sieht Group so und so aus Guck dir doch mal zum Beispiel diese 3 Dokubeiträge an, vielleicht hilft dir das ja schon.

Wenn das hilft, bei denen quasi Support Last zu verringern und ich gleichzeitig so auch auf meine Lösung komme, ohne dass ich irgendwie weiß ich nicht 12-24 Stunden auf eine Antwort von einem von einer Person warten muss, die mir im Endeffekt auch diese 3 Beiträge geschickt hätte, ist das natürlich eine super Entwicklung und.

Und das ist halt wieder genau, dass wie vorher also wenn das auf lange Sicht Zeit spart ganz toll, wenn das irgendwie für die Firmen ein billiger weg wird, mich doch noch mal 72 Stunden aufzuhalten in der Hoffnung, dass meine Frustration gut so groß wird, dass ich die Supportanfrage fallen lasse.

Einfach nur bescheuert, ne ja.

43

Dopatka, Paul 49:50

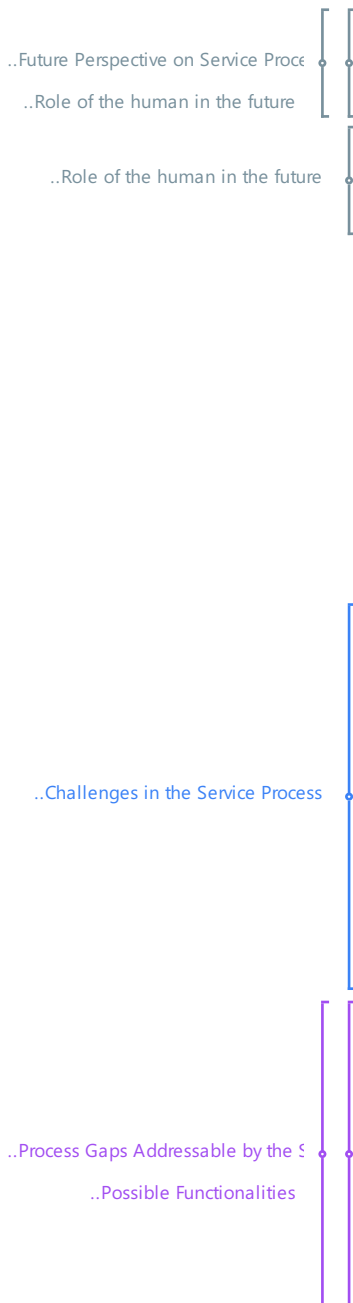
Und welche Rolle würdest du den menschlichen Mitarbeitern dann in der Zukunft geben?

44

Interviewee 1 49:59

Ja, es ist halt also es kommt glaube ich ein bisschen auf die.

Komplexität des Problems an also ich mein, wenn man das jetzt weiter projiziert und die ja Agenten natürlich immer größere Kontexte erfassen



können und sie immer komplexere Probleme alleine lösen können. Könnte ich mir vorstellen, dass das auf weiß ich nicht in 30 Jahren oder in 10 Jahren also es kommt jetzt natürlich drauf an vielleicht menschlicher Support in dem Sinne gar nicht mehr benötigt wird.

Rein von der technischen Sicht von einer sozial emotionalen Sicht kann es sein, wirst du immer auch eine Masse haben, denen das einfach wichtig ist, dass da gerade wirklich ein Mensch ist, mit dem sie sprechen, weil es ist ja. Das ist ja jetzt nicht nur hier so, das ist halt im Endeffekt ja so. Es ist, es ist ja überall so also Menschen wollen ja mit Menschen interagieren so du willst ja nicht auch nicht im Alter von Robotern im Zweifel gepflegt werden, auch wenn sie es vielleicht können, wenn wir in dem Alter sind.

Und so wäre es hier ja auch so in manchen Problemen willst du vielleicht auch einfach manchmal gehört werden oder wissen, dass irgendjemand sich diesen Problem annimmt oder dem oder der Person das Halt wichtig ist und nicht halt einfach nur abgeschmettert werden, aber manchmal willst du auch einfach nur ganz schnell eine strikte Lösung haben.

Und da kann das natürlich halt zu einem großen Vorteil führen, weil es halt einfach schneller, also es ist ja auch das ist ja zum Beispiel was wir wir sind, kein gigantisch großes Team wir sind kein Riesenkonzern, Wir haben unseren Support natürlich zu normalen Deutschen Office Zeiten. Das heißt natürlich wenn jetzt ein US

User nachts für uns schreibt für ihn tagsüber kann ich schon könnte ich schon nachvollziehen, dass es für den natürlich ein bisschen frustrierend ist, dass er immer 10 Stunden plus auf eine Antwort wartet und dann ja noch mal quasi wartet, bis er das nächste Mal wieder arbeiten muss oder bis er das nächste Mal arbeiten wird.

Da ist ein gewisser Delay drin, und wenn da natürlich AI Agent dieses Problem lösen kann, ist es natürlich ganz toll, ohne auch, dass ich quasi weltweit rund um die Uhr eine Person brauche die die die dann quasi den Support übernimmt, sondern du könntest dann vielleicht.

Anstatt ein Team irgendwie in USA und ein Team in Asien und ein Team Europa zu haben, hättest du vielleicht ein Team in in Amerika, und die könnten dann halt den Support mit Hilfe eines AI Agents, der sich halt rund um die Uhr auch um bestimmte triviale Probleme kümmern kann. Auf einmal ja, im Endeffekt fast dieselbe Supportleistung bieten wie als hättest du 3 dedizierte Teams, die Halt in den verschiedenen Zeitzonen arbeiten, ja deswegen ich es ist glaub ich schwer zu sagen ne, ich glaube, du wirst diese menschliche Komponente im Zweifel nie rausbekommen, weil du immer Menschen haben wirst, die mit Menschen interagieren wollen und je nachdem das muss man ja auch sagen, wie komplex die Systeme sind, also ich, das wird sich ja zeigen, zum Beispiel jetzt Banken wie bereit die sein werden, AI Agents auf Kunden Anfragen hin ihre Systeme zum Beispiel manipulieren zu lassen.

Vielleicht sind wir in 50 Jahren soweit vielleicht wird sich dieser Widerstand nie richtig lösen, weiß man halt nicht ne deswegen genau ich mein? Es war eine sehr offene Frage, aber ich ich könnte mir vorstellen, dass du die menschliche Komponente nie hundertprozentig loswerden kannst.

Ja, aber ich ich glaube schon und also, das muss man ja auch sagen ich jetzt in meiner Rolle als eigentlicher Softwareentwickler.

Ich mach diesen Support jetzt natürlich nach bestem Wissen und Gewissen und ich nehm die Probleme auch alle ernst, würde mir aber natürlich schon auch wünschen, dass ich das gar nicht machen müsste, also in der perfekten Welt wäre aller Code, den wir schreiben so gut, dass keine Probleme außerhalb der fachlichen Probleme auftreten.

Das heißt.

Ich ich aus meiner Sicht würde natürlich schon wünschen, dass ich dort nicht als Person sitzen müsste, wenn wenn das, wenn das quasi übernommen werden könnte, aber ich.

Ich sehe es momentan nicht so hundertprozentig genau und weniger tatsächlich aus Sicht, dass, dass die Agenten das nicht könnten, sondern halt auch einfach auf so einer, ja sozialen Ebene, wo das Halt natürlich schwierig ist diese Akzeptanz ne.

Ja.

45

Dopatka, Paul 54:41

Ja, dann kommen wir jetzt auch zur letzten Frage hast du noch irgendwelche weiteren Anmerkungen und Ideen, die du gerne teilen möchtest?

46

Interviewee 1 54:51

Puh nee sorry also ich glaube, ich habe es zwischen in in all den Fragen auch immer bin ich so ein bisschen abgeschweift vielleicht genau kann man sich das da so ein bisschen raussuchen?


Nee, ansonsten also ja, es ist natürlich also. Es ist eigentlich ein super spannendes Thema, man muss jetzt natürlich also innerhalb dieses, dass du dir den Support Desk raussuchst ist natürlich auch super spannend, aber wenn man so darüber nachdenkt es ist es geht ja in 1000 Bereiche, das ist ja genauso also.

Ich sehe da auch so ein irgendwie so zum Beispiel so eine Überschneidung wie im Bereich Autonomen fahren, weil es ist genau dasselbe Problem. Wir erwarten von einem autonomen Auto eine viel präzisere Fahrweise, als wir das jemals von einem menschlichen Fahrer erwarten würden. Und wenn ein autonomes Auto?

In Anführungsstrichen auch nur ein Unfall verursacht, ist das auf einmal das Schlimmste der Welt. Aber dass es vorher irgendwie 10000000 Kilometer fehlerfrei gefahren ist, das ist dann gar nicht mehr wichtig, sondern es geht darum, dass n Roboter hat n Fehler verursacht und ich genau das ist wahrscheinlich auch könnte ich mir auf lange Sicht vorstellen.

Was ja auch das Problem ist, weil niemand möchte in Support Desk Reinlaufen genau und dann genauso wie ich von einem Roboter oder von einem KI Agenten nicht auf 7 falsche Dateien gebracht werden möchte, die ich mir angucken soll möchte natürlich auch ein Kunde nicht das Gefühl haben ah das ist.

Richtig und erst 7 Tage später merken das war doch eigentlich gar nicht die Problemlösung, sondern das war halt einfach nur Quatsch ja genau, aber es ist natürlich auch immer so n bisschen schwer messbar, aber es ist natürlich super spannend, sich mit diesem Thema zu beschäftigen und das irgendwie ja empirisch zu zu durchdringen, ne?

- 47 **Dopatka, Paul** 56:28
Ja, auf jeden Fall.
Ich glaube, dann würde ich fürs Interview danken und Aufzeichnung und
Transkription beenden.
- 48 **Interviewee 1** 56:40
Ja.
- 49 
Dopatka, Paul Transkription beendet