

Anonym

Qualitätsmerkmale von Chatbots im Kundenservice. Eine qualitative Untersuchung anhand der Methode der kritischen Ereignisse

Bachelorarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2023 GRIN Verlag
ISBN: 9783389007921

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/1434411>

Anonym

**Qualitätsmerkmale von Chatbots im Kundenservice.
Eine qualitative Untersuchung anhand der Methode der
kritischen Ereignisse**

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

FOM Hochschule für Oekonomie & Management

Hochschulzentrum Augsburg

Bachelor-Thesis

im Studiengang Business Administration

zur Erlangung des Grades eines

Bachelor of Arts (B.A.)

über das Thema

**Qualitätsmerkmale von Chatbots im Kundenservice: Eine
qualitative Untersuchung anhand der Methode der kritischen
Ereignisse**

Abgabedatum

2023-10-12

Inhaltsverzeichnis

Tabellenverzeichnis	IV
Abbildungsverzeichnis	IV
Abkürzungsverzeichnis	IV
1 Einleitung.....	1
1.1 Problemstellung.....	1
1.2 Forschungsfragen	3
1.3 Aufbau der Arbeit	3
2 Theoretischer Hintergrund.....	4
2.1 Kundenservice.....	4
2.1.1 Überblick	4
2.1.2 Kano-Modell der Kundenzufriedenheit.....	6
2.2 Chatbots.....	7
2.2.1 Historie	7
2.2.2 Technische Grundlagen	9
2.2.3 Funktionsweise von Chatbots.....	16
2.2.4 Nutzen von Chatbots aus Unternehmensperspektive	18
2.2.5 Nutzen von Chatbots aus Kundenperspektive	22
2.2.6 Qualitätsfaktoren von Chatbots	23
2.3 Qualitative Sozialforschung	23
2.3.1 Überblick	24
2.3.2 Experteninterviews	24
2.3.3 Methode der kritischen Ereignisse	26
3 Methodik.....	28
3.1 Design	28
3.2 Stichprobe	28
3.3 Leitfaden	30
3.4 Durchführung der Interviews	31
3.5 Datenauswertung.....	32

III

3.5.1	Transkription	32
3.5.2	Auswertungsmethode	33
3.6	Methodenkritik und Gütekriterien.....	36
4	Forschungsergebnisse	40
4.1	Kategorien im Gesamten.....	40
4.2	Analyse der Kategorien.....	41
4.2.1	Erfahrungswerte	41
4.2.2	Digitalisierung im Kundenservice.....	42
4.2.3	Ziele der Nutzung	43
4.2.4	Vorteile von Chatbots.....	44
4.2.5	Kundenbindung und Problemlösung	45
4.2.6	Zufriedenheitsfaktoren von Chatbots	46
4.2.7	Unzufriedenheitsfaktoren von Chatbots	47
4.3	Diskussion	49
5	Schlussbetrachtung.....	53
5.1	Kurze Zusammenfassung	53
5.2	Beantwortung der Forschungsfragen	53
5.3	Aktueller Stand in der Forschung	57
5.4	Ausblick	58
5.5	Empfehlungen für nachgelagerte Forschungen.....	60
5.6	Beitrag zur Theorieentwicklung.....	60
5.7	Grenzen der Arbeit.....	61
6	Anhang.....	62
6.1	Qualitätsmerkmale eines Chatbots - Interviewleitfaden	62
6.2	Vertraulichkeitserklärung.....	65
7	Quellenangaben.....	VI
7.1	Literaturverzeichnis.....	VI
7.2	Internetquellen.....	X

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 - Konversation Mensch-ELIZA.....	8
--	---

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 - Chatbot Architektur.....	17
Abbildung 2 - Auswertungsmethode.....	34
Abbildung 3 - Kategoriensystem.....	40

Abkürzungsverzeichnis

CRM – Customer-Relationship-Management

DSGVO – Datenschutzgrundverordnung

ERP – Enterprise Resource Planning

IoT – Internet of Things

IP – Interviewpartner

KI – Künstliche Intelligenz

LSTM – Long Short Term Memory

MRT – Magnetresonanztomographie

MS – Microsoft

NLP – neurolinguistische Programmierung

PwC – Price Waterhouse Consulting

RPA – Robotic-Process-Automation

SQL – Structure Query Language

SPOC – Single Point of Contact