

Benutzerhandbuch - licili

KI-Kundenfeedback-Analyse

Willkommen bei Ihrem KI-gestützten Feedback-Analysetool

Dieses Handbuch erklärt Ihnen, wie Sie unser KI-System zur Analyse von Kundenfeedback optimal nutzen und die Ergebnisse richtig interpretieren.

1. Übersicht der KI-Funktionen

Was macht die KI für Sie?

Unser System nutzt fortschrittliche Künstliche Intelligenz, um Ihnen bei der Analyse von Kundenfeedback zu helfen:

Automatische Textzusammenfassung

- Erstellt prägnante Zusammenfassungen aus längeren Kundentexten
- Hebt die wichtigsten Punkte hervor
- Strukturiert chaotisches Feedback in klare Aussagen

Sentiment-Analyse

- Erkennt positive, negative oder neutrale Stimmungen
- Bewertet die emotionale Intensität
- Identifiziert gemischte Gefühle in komplexen Texten

Themen-Extraktion

- Findet automatisch Hauptthemen in Ihrem Feedback
- Kategorisiert ähnliche Anliegen
- Erkennt wiederkehrende Muster

Kontext-Analyse

- Versteht den Hintergrund der Kundenäußerungen
- Unterscheidet zwischen verschiedenen Situationen
- Berücksichtigt implizite Bedeutungen

Relevanz-Bewertung

- Priorisiert Feedback nach Wichtigkeit
 - Identifiziert handlungsrelevante Punkte
 - Filtert weniger wichtige Inhalte
-

2. So funktioniert das System

Schritt 1: Eingabe

- Laden Sie Ihr Kundenfeedback hoch oder fügen Sie es ein
- Das System akzeptiert verschiedene Textformate
- Mehrere Feedback-Einträge können gleichzeitig verarbeitet werden

Schritt 2: KI-Verarbeitung

- Llama 3.3 70B (Meta's Large Language Model) erstellt die Zusammenfassungen
- Klassische ML-Modelle analysieren Sentiment, Themen und Kontext
- Alle Daten werden sicher in der EU (IONOS) verarbeitet

Schritt 3: Ergebnisse

- Sie erhalten strukturierte Analysen mit klarer KI-Kennzeichnung
 - Alle Ergebnisse sind vollständig editierbar
 - Sie können Anpassungen vornehmen und eigene Interpretationen hinzufügen
-

3. Interpretation der KI-Ergebnisse

Zusammenfassungen verstehen

Was die KI gut kann:

- Lange Texte auf die Kernpunkte reduzieren
- Wichtige Informationen hervorheben
- Struktur in unorganisierte Rückmeldungen bringen

Worauf Sie achten sollten:

- **Vollständigkeitsprüfung:** Vergleichen Sie die Zusammenfassung mit dem Original
- **Nuancen:** Subtile Bedeutungen könnten vereinfacht werden
- **Kontext:** Prüfen Sie, ob der Gesamtkontext erhalten bleibt

Sentiment-Analyse interpretieren

Bewertungsskala:

- **Positiv:** Zufriedenheit, Lob, Begeisterung
- **Neutral:** Sachliche Äußerungen, gemischte Gefühle
- **Negativ:** Kritik, Beschwerden, Frustration

Wichtige Hinweise:

- Ironie und Sarkasmus werden möglicherweise nicht erkannt
- Kulturelle Unterschiede in der Ausdrucksweise können die Bewertung beeinflussen
- Bei Unsicherheit wird oft "neutral" ausgegeben

Themen-Kategorisierung

Automatische Kategorien:

- Produktqualität
- Kundenservice
- Lieferung/Versand
- Preisgestaltung
- Benutzerfreundlichkeit
- ...

Prüfpunkte:

- Wurden ähnliche Themen richtig zusammengefasst?
- Sind die Kategorien für Ihren Kontext sinnvoll?
- Wurden wichtige Nischenbereiche erkannt?

Relevanz-Bewertung

Prioritätsstufen:

- **Hoch:** Direkter Handlungsbedarf, kritische Punkte
- **Mittel:** Wichtige Verbesserungsmöglichkeiten
- **Niedrig:** Allgemeine Anmerkungen, Einzelmeinungen

Bewertungskriterien:

- Häufigkeit der Erwähnung
- Emotionale Intensität
- Potenzielle Auswirkung auf das Geschäft

4. Best Practices für die Nutzung

Empfohlenes Vorgehen

1. **Immer überprüfen:** Lesen Sie KI-Ergebnisse kritisch durch

2. **Editieren Sie aktiv:** Passen Sie Zusammenfassungen an Ihre Bedürfnisse an
3. **Kombinieren Sie Quellen:** Nutzen Sie KI-Analyse als Ergänzung, nicht als Ersatz
4. **Dokumentieren Sie Änderungen:** Notieren Sie wichtige Anpassungen

Häufige Fallstricke vermeiden

- **Blind vertrauen:** KI-Ergebnisse sind Vorschläge, keine Wahrheiten
 - **Kontext ignorieren:** Berücksichtigen Sie immer den Ursprung des Feedbacks
 - **Einzelfälle überbewerten:** Unterscheiden Sie zwischen Trends und Ausreißern
 - **Nuancen übersehen:** Komplexe Kundenmeinungen brauchen menschliche Interpretation
-

5. Technische Hinweise

Datenschutz und Sicherheit

- Alle Daten werden verschlüsselt übertragen
- Verarbeitung erfolgt ausschließlich in der EU
- Keine Speicherung sensibler Kundendaten
- DSGVO-konforme Datenverarbeitung

Systemleistung

- **Verarbeitungszeit:** 30-60 Sekunden pro Feedback-Batch
- **Maximale Textlänge:** 500 Zeichen pro Eintrag
- **Unterstützte Sprachen:** Deutsch, Englisch

Systemkompatibilität

- Web-basierte Anwendung (alle modernen Browser)
 - Responsive Design für Desktop und Tablet
 - API-Zugang für Integration in bestehende Systeme
-

6. Limitationen der KI verstehen

Was die KI nicht kann:

Kreativität und Innovation

- Kann keine neuen Lösungsansätze entwickeln
- Erkennt nicht alle innovativen Kundenideen

Emotionale Intelligenz

- Versteht komplexe zwischenmenschliche Dynamiken begrenzt
- Kann kulturelle Sensibilitäten übersehen

Branchenspezifisches Wissen

- Kennt nicht alle Fachbegriffe Ihrer Branche
- Versteht unternehmensinternen Kontext nur begrenzt

Aktualität

- Trainingsdaten haben einen Stichtag
- Neueste Trends werden möglicherweise nicht erkannt

Wann Sie besonders aufmerksam sein sollten:

- Bei rechtlich relevanten Inhalten
 - Bei sehr emotionalen oder sensiblen Themen
 - Bei branchenspezifischen Fachbegriffen
 - Bei ungewöhnlichen oder seltenen Anliegen
-

7. Fehlerbehebung und Probleme

Häufige Probleme und Lösungen

Problem: Zusammenfassung zu oberflächlich **Lösung:** Fügen Sie manuell Details hinzu, die wichtig sind

Problem: Sentiment falsch erkannt **Lösung:** Korrigieren Sie die Bewertung und dokumentieren Sie den Grund

Problem: Relevante Themen fehlen **Lösung:** Ergänzen Sie fehlende Kategorien manuell

Problem: Technische Fehler **Lösung:** Siehe Kontaktinformationen unten

Qualitätskontrolle

Regelmäßige Überprüfung:

- Stichprobenartige Kontrolle der KI-Ergebnisse
 - Vergleich mit manueller Analyse
 - Feedback an das Entwicklungsteam
-

8. Kontaktmöglichkeiten bei Problemen

Sofortige Hilfe

Support

- **E-Mail:** support@licili.de
- **Telefon:** +49 (0) 1781880193
- **Zeiten:** Mo-Fr, 9:00-17:00 Uhr
- **Response-Zeit:** Innerhalb von 24 Stunden

9. Hilfreiche Ressourcen

Weiterführende Dokumentation

- **Vollständige Systemdokumentation:** <https://licili.app/agb/leistungsbeschreibung>
- **API-Dokumentation:** <https://app.licili.io/docs/api>
- **FAQ-Bereich:** <https://support.licili.de/>

Schulungsangebote

- **Einführungsworkshop:** Grundlagen der KI-Nutzung
- **Fortgeschrittenenkurs:** Erweiterte Interpretationstechniken
- **Webinar-Reihe:** Regelmäßige Updates und Tipps

Hinweis: Diese Anwendung nutzt Künstliche Intelligenz zur Unterstützung Ihrer Arbeit. Alle als "KI-generiert" markierten Inhalte sollten von Ihnen überprüft und bei Bedarf angepasst werden. Bei Fragen oder Problemen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Letzte Aktualisierung: 15.07.2025 **Version:** 1.0