**Gruppe 1: Beschwerdemanagement**

**Aufgabe:**

**Entwicklung einer Lösung zur Bearbeitung von Kundenfeedback für die Volksbank Köln Bonn**

**Hintergrund und Zielsetzung:**

Die Volksbank Köln Bonn möchte die Bearbeitung von positivem und negativem Kundenfeedback über verschiedene Kanäle effizienter gestalten. Hierfür wird eine Lösung benötigt, die eingehende Rückmeldungen analysiert und kundenfreundliche, markenkonforme Antworten formuliert.

**Beispielprojekt: Bearbeitung einer Social-Media-Beschwerde**

Ein Kunde hat über eine Social-Media-Plattform eine kritische Beschwerde zur Servicequalität abgegeben. Die Lösung analysiert die Beschwerde, bewertet die Tonalität und erstellt eine empathische, professionelle Antwort. Wird die Beschwerde als besonders kritisch eingestuft, erfolgt eine Eskalation an einen Mitarbeiter. Nach der Antwortgenerierung kann der Nutzer Änderungswünsche einbringen.

**Funktionsweise und Anforderungen:**

Sämtliche generierten Antworten müssen verständlich, freundlich und lösungsorientiert formuliert sein. Dabei ist darauf zu achten, dass sie stets kurz und prägnant gehalten werden und sich an die üblichen Kommunikationsstandards der Volksbank Köln Bonn orientieren.

Die Lösung muss Kundenfeedback aus folgenden Kanälen erfassen: E-Mail, Onlinebeschwerden über die Website, Notizen aus persönlichen Gesprächen, Google-Rezensionen und Social-Media-Plattformen. Nach der Abfrage des Kanals wird die Kundenanrede ermittelt, um eine korrekte Ansprache zu gewährleisten. Anschließend wird das Kundenfeedback erfasst und die Tonalität bewertet sowie die Schwerpunkte des Feedbacks genannt. Falls das Feedback als besonders kritisch auf einer Skala von 0 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut) eingestuft wird, erfolgt eine ein Hinweis, dass der Mitarbeiter nochmal persönlich über die generierte Antwort lesen muss und diese mit „Ok“ bestätigt. Die Lösung erstellt basierend auf der Tonalitätsbewertung eine empathische und individuelle Antwort. Das beschriebene Vorgehen muss zwingend eingehalten werden.

Nach der Generierung der Antwort erhält der Nutzer die Möglichkeit, Änderungswünsche zu äußern.

**Aufgabenstellung:**

1. **Entwickeln Sie über einen Prompt anhand der Aufgabenstellung die Hinweise/Instruktionen des GPT-Modells.** Tipp: Achten Sie darauf, dass der Prompt alle Bausteine der Instruktionen (Rolle, Ziel, Zielgruppe, Anforderungen, Vorgehen) enthält. Zudem dürfen die Hinweise/Instruktionen nicht mehr als 8.000 Zeichen umfassen.
2. **Nehmen Sie das Setup des GPT-Modells vor.** Konfigurieren Sie das Modell über die Oberfläche von OpenAI. (Klicken Sie hierzu in der Seitenleiste links auf „GPTs erkunden“. Anschließend auf „+ Erstellen“. Hier können Sie einen beliebigen Namen sowie eine Beschreibung eintragen. Im Feld „Hinweise“ müssen die mit ChatGPT erstellten Instruktionen eingefügt werden.)
3. **Testen Sie das Modell anhand eines Beispiels.** Nutzen Sie dafür folgende Kundenbeschwerde, die per Mail eingegangen ist:  
     
   *Sehr geehrte Damen und Herren,  
     
   ich habe einen Brief von Ihnen erhalten, mit der Info, dass die Kontoführungsgebühren erhöht werden. Das kann ich nicht nachvollziehen. Ich bin schon so lange Kunde bei Ihnen. Vor 2 Wochen wurde erst die Filiale um die Ecke geschlossen und jetzt noch mehr Gebühren? Ich werde mir vermutlich eine Bank suchen, bei der ich nichts für mein Konto bezahlen muss. Ich hab keine Vorteile mehr, bei Ihnen Kunde zu sein.  
     
   Viele Grüße*
4. **Präsentieren Sie den Chatverlauf Ihres Beispiels.** Zeigen Sie, wie das Modell auf die Abfragen reagiert und Kundenfeedback bearbeitet.