

logen.ai

Copyright © 2026, logen.ai




METRIKEN
BEWERTUNG



Copyright © 2026, logen.ai

chatbot_logs_export_Oktober_FINAL_v3.xlsx

F22 | ???

	A	B	C	D	E	F
1	**Konv.-ID**	**Zeitstempel**	**Kanal**	**Kundennachricht**	**Übergabe**	**Kommentar**
2	K-104239	31.10. 09:25	Voice	Wo ist meine Rechnung vom September?	Ja	
3	K-104248	04.10. 12:37	Chat	Mensch!!!	Ja	Bot hat nicht verstanden?
4	K-104249	03.10. 13:26	Chat	Ich will kündigen. Oder wechseln?	Ja	
5	K-104258	14.10. 07:52	Voice	Mein Abschlag ist viel zu hoch	Ja	
6	K-104259	19.10. 16:25	Chat	Ich will kündigen. Oder wechseln?	Ja	
7	K-104268	28.10. 09:18	Chat	Adresse ändern geht nicht	Ja	prüfen
8	K-104270	19.10. 11:35	Voice	Hallo???	Ja	
9	K-104274	12.10. 08:35	Voice	Agent bitte	Ja	
10	K-104275	20.10. 10:31	Voice	Zählerstand 04512 kWh	Nein	
11	K-104281	15.10. 16:59	Chat	Wann kommt der Techniker?	Nein	Intent falsch??
12	K-104285	26.10. 09:44	Chat	Agent bitte	Ja	
13	K-104290	17.10. 14:56	Chat	Nein, das meinte ich nicht	Nein	
14	K-104295	20.10. 08:07	Voice	Neue Bankverbindung hinterlegen	Ja	
15	K-104301	05.10. 21:31	Chat	Wo ist meine Rechnung vom September?	Ja	
16	K-104303	25.10. 15:36	Chat	Tarif wechseln	Ja	wie Zeile 7
17	K-104309	20.10. 14:37	Chat	Agent bitte	Ja	
18	K-104314	16.10. 18:42	Chat	Wo ist meine Rechnung vom September?	Ja	
19	K-104319	21.10. 16:43	Chat	Mitarbeiter sprechen	Ja	
20	K-104326	29.10. 17:22	Chat	Ich verstehe die Rechnung nicht	Nein	
21	K-104329	20.10. 08:31	Chat	Kundennummer hab ich gerade nicht	Nein	
22	K-104332	24.10. 10:25	Chat	Ich warte seit 3 Wochen	Nein	???
23	K-104334	06.10. 14:25	Voice	Warum wurde zweimal abgebucht?	Ja	
24	K-104341	28.10. 15:17	Voice	Neue Bankverbindung hinterlegen	Nein	
25	K-104348	31.10. 10:09	Chat	Hallo???	Ja	
26	K-104352	22.10. 10:00	Chat	Rechnungskopie	Ja	
27	K-104355	09.10. 11:00	Chat	Neue Bankverbindung hinterlegen	Ja	
28	K-104361	20.10. 16:20	Chat	Abschlag senken bitte	Ja	

logen.ai

Logs exportieren

Excel-Liste

Stichprobe lesen

Bauchgefühl

Copyright © 2026, logen.ai



Copyright © 2026, logen.ai

Ergebnisse

Qualität

Durchschnittlicher Qualitätsscore **5.4** / 10

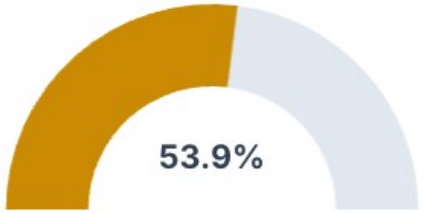


Score-Verteilung



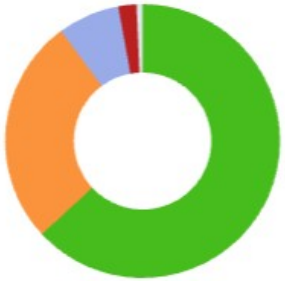
Übergaben

Übergebene Konversationen **1144**



Übergabe-Konversationen anzeigen

Übergabegrund

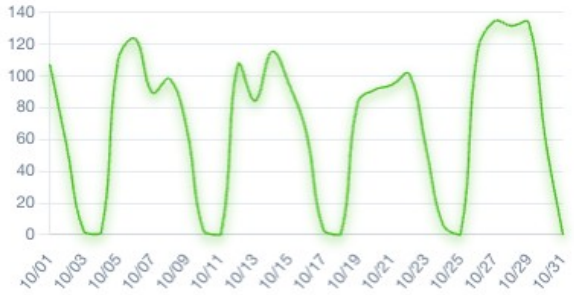


Kundenanfrage	63%
Geplanter Handover	27%
Nicht in Scope	7%
Bot Misunderstanding	2%
Technischer Fehler	1%

Effizienz und Volumen

Konversationsvolumen

Alle Konversationen **2121**



Bearbeitungszeit

Durchschnittliche Bearbeitungszeit **1m 15s**

Median Bearbeitungszeit **0m 59s**



Antwortzeit

Durchschnitt **1.23s**



Copyright © 2026, logen.ai

Verbesserungen (8)

Major- und Minor-Probleme, sortiert nach Wichtigkeit.

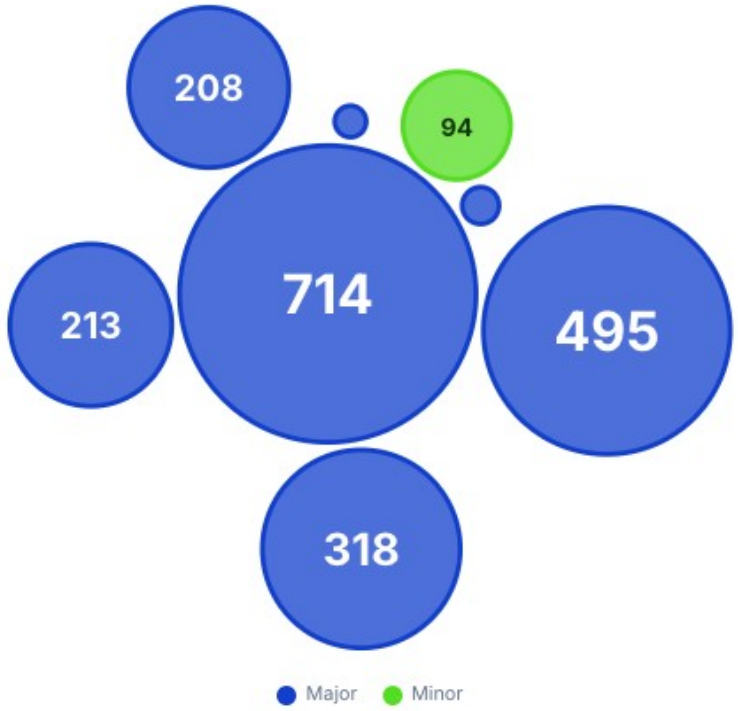
MAJOR

1	**Bot leitet Kunden weiter ohne Anliegen zu erfassen** Major · ⇄ Übergabe / technischer Fehler · 66.2% der analysierten Konversationen	714 Konversationen	⌄
2	**Fehlende Diagnose-Fragen bei Rechnungsanfragen** Major · ⇄ Übergabe / technischer Fehler · 45.9% der analysierten Konversationen	495 Konversationen	⌄
3	**Unzureichende Problemklärung vor Eskalation** Major · ⇄ Übergabe / technischer Fehler · 29.5% der analysierten Konversationen	318 Konversationen	⌄
4	**Unvollständige Informationserfassung vor Handover** Major · ⇄ Übergabe / technischer Fehler · 19.7% der analysierten Konversationen	213 Konversationen	⌄
5	**Unklare Bedarfsermittlung bei Vertragsanliegen führt zu unnötigen Handovers** Major · ⇄ Übergabe / technischer Fehler · 19.3% der analysierten Konversationen	208 Konversationen	⌄
6	**Bot-Endlosschleife bei Verständigungsproblemen ohne Eskalation** Major · 👎 Niedrige Qualität · 64.7% der analysierten Konversationen	11 Konversationen	⌄
7	**Kundennummern-Erfassung schlägt fehl, Bot eskaliert nicht** Major · 👎 Niedrige Qualität · 47.1% der analysierten Konversationen	8 Konversationen	⌄

MINOR

8	**Rechnungskopien: Unvollständige Informationssammlung vor Handover** Minor · ⇄ Übergabe / technischer Fehler · 8.7% der analysierten Konversationen	94 Konversationen	⌄

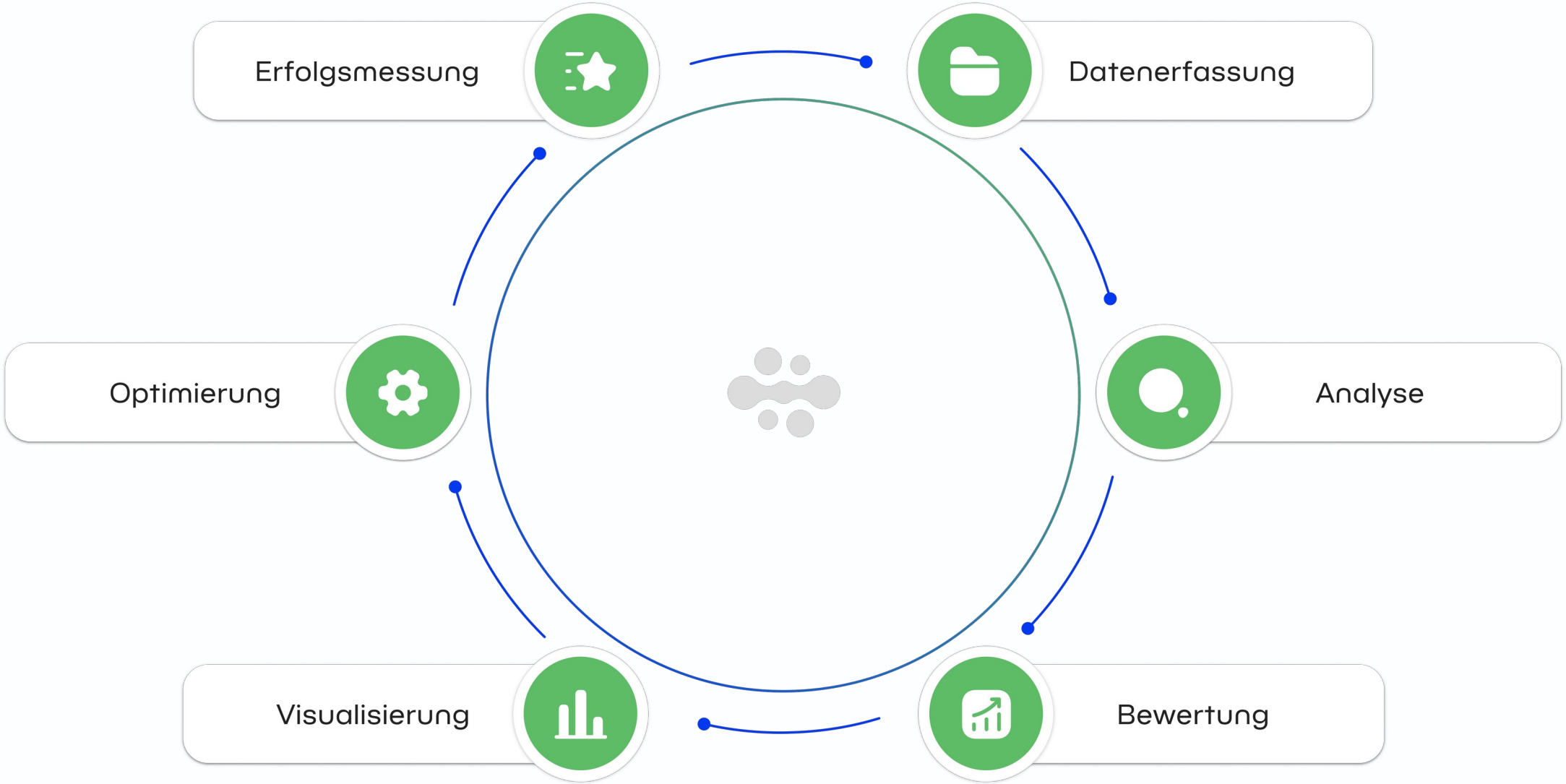
KONVERSATIONEN PRO VERBESSERUNG



2121 Gespräche

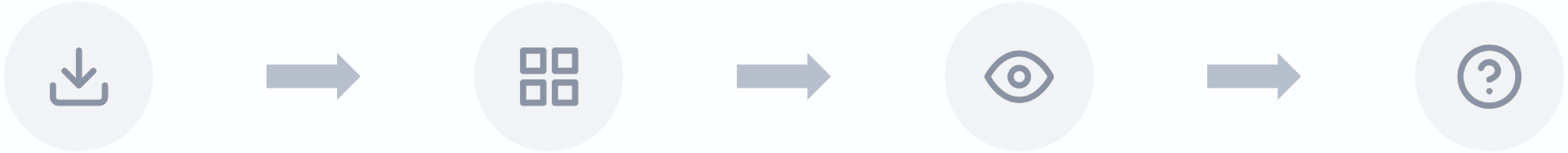
8 Verbesserungsvorschläge

Inkl. konkreter Schritte



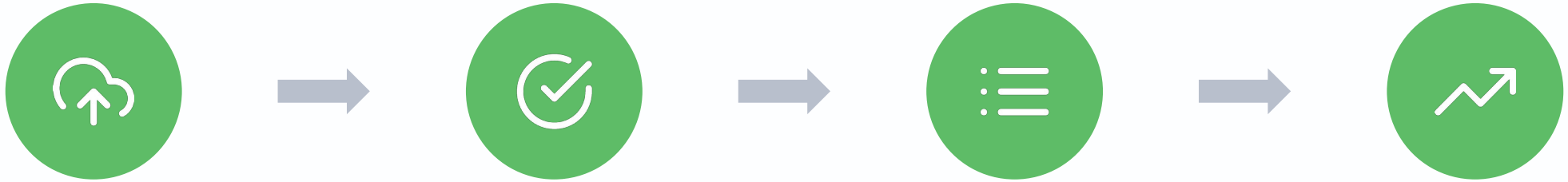
Copyright © 2026, logen.ai

Heute



Logs exportieren → Excel-Liste → Stichprobe lesen → Bauchgefühl

Mit AIdapt



Konversationen importieren → **Jedes Gespräch bewertet** → **Ursachen priorisiert** → **Wirkung gemessen**

Copyright © 2026, logen.ai

Weil niemand hinschaut.
Bis jetzt.