

Sentiment- und Themenanalyse für Kundenbewertungen

Ziel: Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch Einblicke in Kundenmeinungen

Unternehmen: SteuerZauberer GmbH

Majd Edriss - 15.07.25



Projektziele

1

Erfassung der Kundenstimmung

Systematische Analyse der Sentiments in Kundenbewertungen zur Identifizierung von Zufriedenheitsgraden

2

Identifizierung häufig diskutierter Themen

Erkennung wiederkehrender Themen und Muster in den Kundenfeedbacks

3

Ableitung gezielter Maßnahmen

Entwicklung konkreter Strategien zur Verbesserung des Kundenerlebnisses basierend auf den gewonnenen Erkenntnissen




Projektaufgaben - Datenaufbereitung

Datenaufbereitung

- Extraktion und Bereinigung der Kundenbewertungen
- Sicherstellung der Datenqualität und Konsistenz

Eine sorgfältige Datenaufbereitung ist das Fundament für alle nachfolgenden Analysen und garantiert präzise sowie zuverlässige Ergebnisse.





Projektaufgaben - Sentimentanalyse



Implementierung von Sentimentanalyse-Modellen

Einsatz Algorithmen zur Klassifizierung von Kundenbewertungen nach positiver, neutraler und negativer Stimmung



Visualisierung der Sentimentverteilung

Erstellung aussagekräftiger Diagramme zur übersichtlichen Darstellung der Stimmungsverteilung in den Kundenbewertungen

Detaillierte Themenanalyse

Analyse negativer Bewertungen

Detaillierte Analyse der am häufigsten genannten Probleme und Anliegen in negativen Kundenbewertungen, kategorisiert nach Hauptthemen:

- **Thema 1: Software-Usability und Stabilität** – Frustration über verwirrende Benutzeroberflächen, schwierige Installationen und häufige Software-Abstürze.
- **Thema 2: Kundensupport und Software-Updates** – Lange Wartezeiten beim Kundensupport und wiederkehrende Schwierigkeiten nach Software-Updates.
- **Thema 3: Support-Effizienz und Alternativsuche** – Unzureichende Problemlösungen, die Kunden zur Suche nach alternativen Anbietern veranlassen.

Mustererkennung in Bewertungen

Einsatz Fuzzy-Matching-Techniken zur präzisen Erkennung und Gruppierung von Bewertungen mit ähnlichem Inhalt, selbst bei unterschiedlichen Formulierungen. Dies ermöglicht eine tiefgehende Analyse wiederkehrender Anliegen und Trends.

Die am häufigsten wiederkehrende negative Bewertung (7 Mal genannt) ist: "**Die Software ist verwirrend und schwer zu bedienen.**"



Zukünftige Schritte

1

Zeitliche Analyse

- Untersuchung zeitlicher Trends in den Bewertungen
- Analyse von Veränderungen der Kundenstimmung über die Zeit

2

Berichtserstellung

- Generierung eines umfassenden Berichts im PDF-Format
- Empfehlungen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit

Diese Struktur sorgt dafür, dass alle wesentlichen Aspekte des Projekts abgedeckt werden und die Präsentation mit einem klaren Ausblick auf die nächsten Schritte endet.