

Case Study für eine Rezensions-Analyse mit Künstlicher Intelligenz

Ausgangsproblem

(Hier klicken, um direkt zu den [Visualisierungsmöglichkeiten](#) zu kommen)

Unternehmen, Marketingabteilungen und Agenturen verfügen heute über große Mengen an Kunden- und Marktdaten, z.B. in Form von Online-Rezensionen, Bewertungen oder Feedback-Texten. Diese Daten werden häufig nur oberflächlich genutzt, während systematische qualitative und quantitative Analysen im Arbeitsalltag kaum umgesetzt werden.

KI-gestützte Datenanalyse ermöglicht es, solche Daten effizient auszuwerten, zentrale Kritik- und Zufriedenheitsfaktoren zu identifizieren und Entwicklungen im Zeitverlauf sichtbar zu machen. Durch klare Visualisierungen werden Ergebnisse verständlich kommuniziert und zur Grundlage für fundierte Entscheidungen im Marketing, im Management und in der Kundenkommunikation.

Ich unterstütze Unternehmen dabei auf zwei Arten:

- durch KI-gestützte Analyse von Daten inklusive Visualisierungen und Berichte
- durch praxisnahe Schulungen, in denen Mitarbeiter und Teams lernen, solche Analysen selbstständig durchzuführen und sie kritisch und kontextgerecht einzusetzen

Im Folgenden wird anhand einer exemplarischen Case Study gezeigt, wie qualitative und quantitative Analysen von Kundenrezensionen mit KI-gestützten Methoden umgesetzt werden können – von der Auswertung der Sternebewertungen über zeitliche Entwicklungen bis hin zur systematischen Analyse zentraler Kritikpunkte.

Datenbasis:

Diese Case Study basiert auf einem realistisch simulierten Datensatz von 800 Kundenrezensionen aus verschiedenen Branchen. Die Daten orientieren sich an typischen Bewertungsmustern, Kritikpunkten und zeitlichen Verläufen und dienen der Demonstration qualitativer und quantitativer Analyseansätze und -möglichkeiten im Marketing- und Unternehmenskontext.

Analysemöglichkeiten (Auswahl)

Zeitliche Analyse: Entwicklung der Bewertungen über die Zeit

Bewertungsanalyse: Verteilung der Sterne-Bewertungen (z.B. wie oft 1-Sterne-, 5-Sterne usw.)

Themenanalyse: Häufigkeit der Themen in den Rezensionen / Durchschnittsbewertung pro Thema

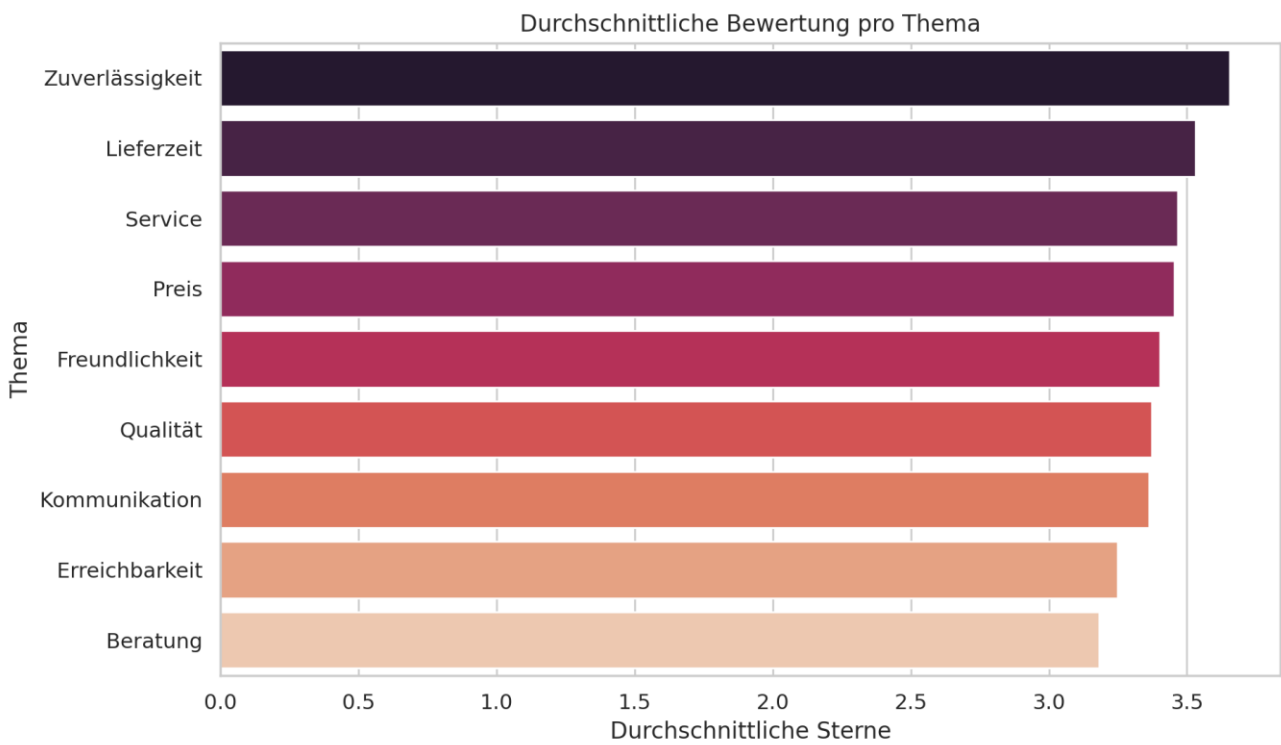
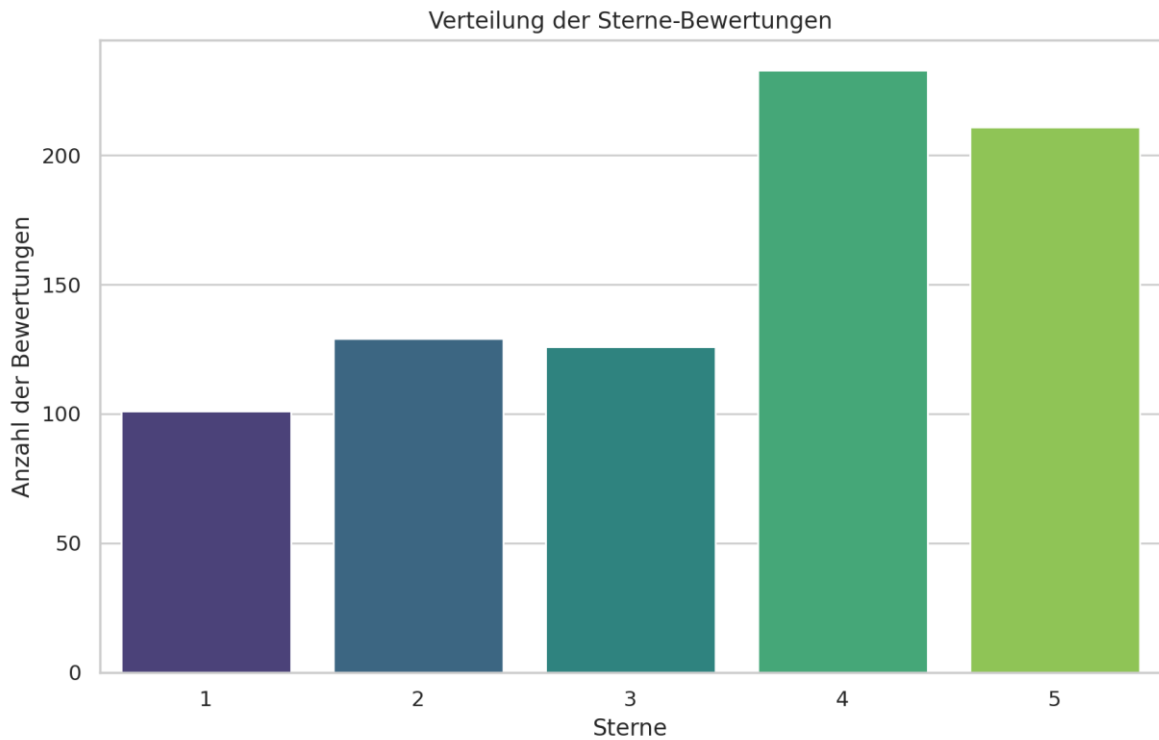
Textanalyse: Häufigste Wörter oder Phrasen in Rezensionen / Sentiment-Analyse der Rezensionen

Korrelationen: Zusammenhang zwischen Bewertung und Thema bzw. Datum

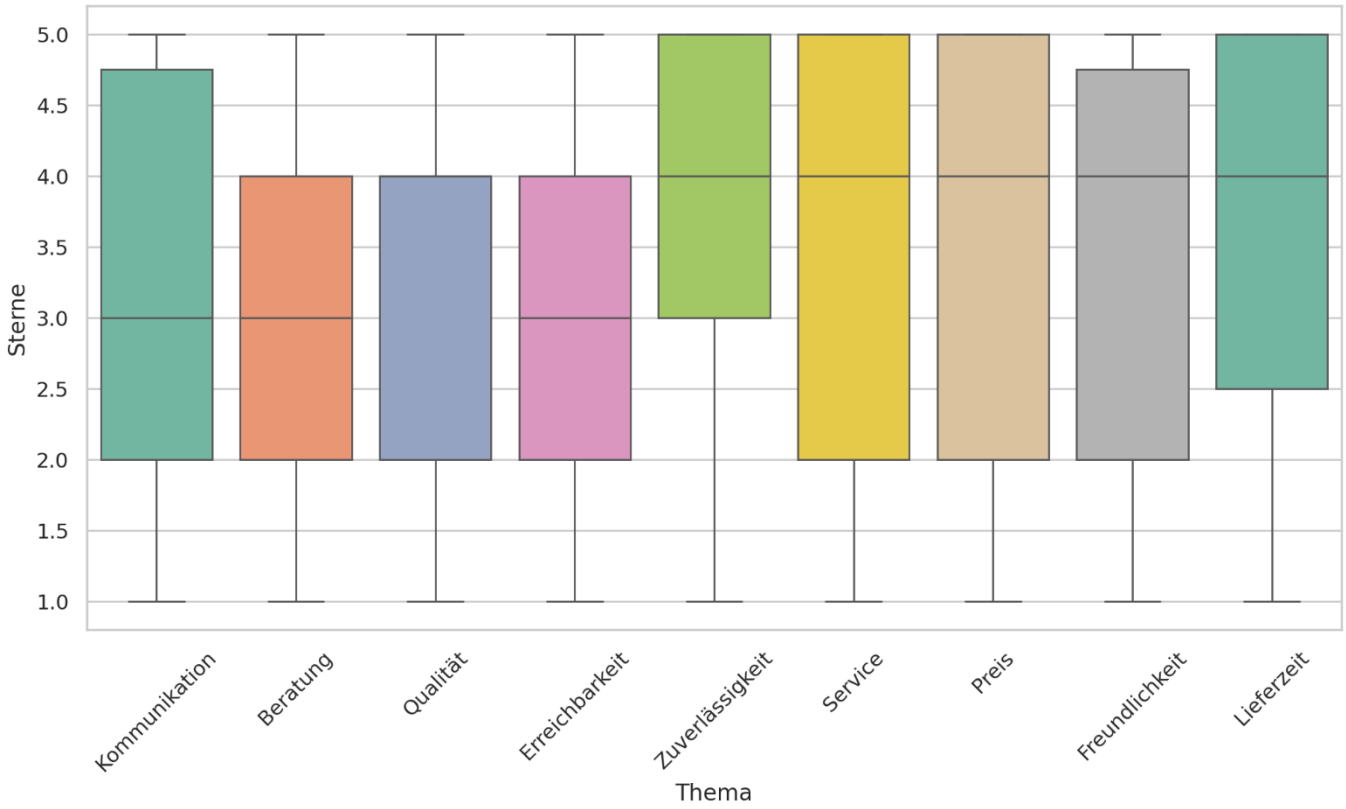
Datenausgabe:

- Dashboard
- Statistiken
- Berichte
- Visualisierungen

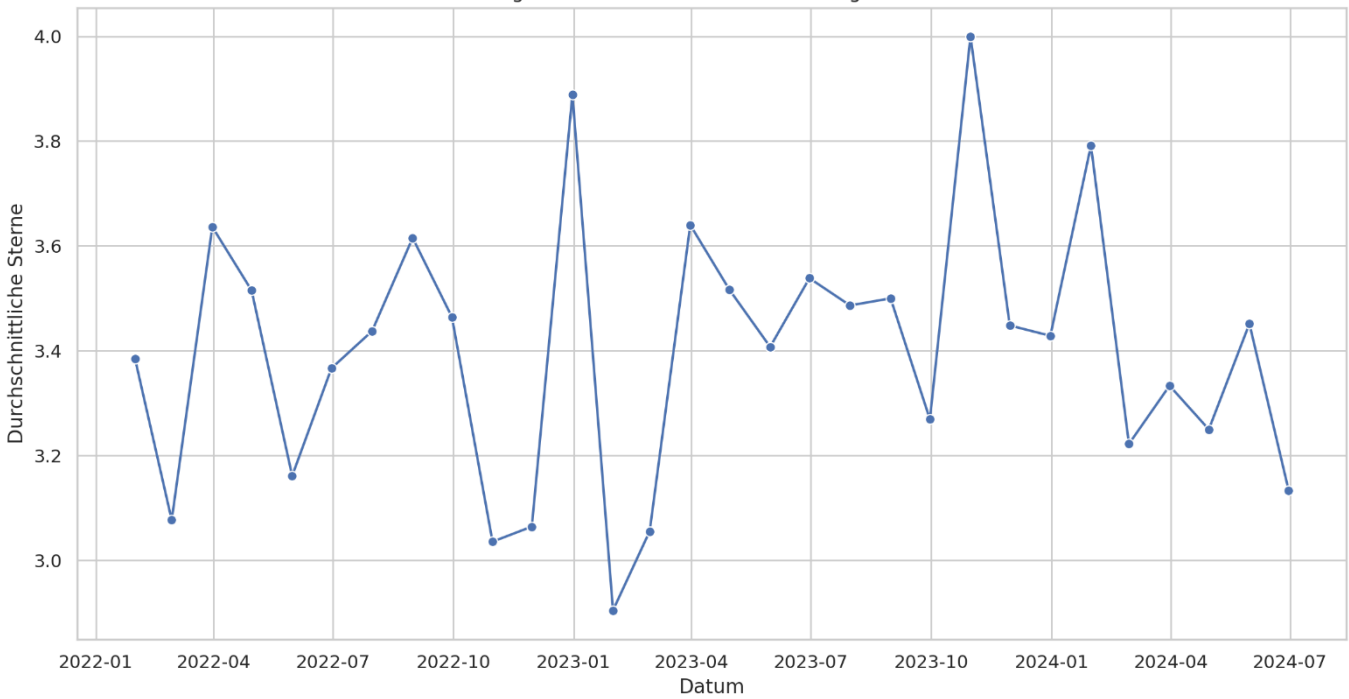
Visualisierungsmöglichkeiten einer Rezensionen-Analyse (Auszug)



Boxplot der Bewertungen pro Thema



Entwicklung der durchschnittlichen Bewertungen über die Zeit



Dashboard zur Kundenzufriedenheit (Bewertungen & Themen)

Übersicht

Dieses Dashboard analysiert Kundenbewertungen anhand von Sternen (1–5), Datum, Thema (z.B. Kommunikation, Beratung, Qualität) und Freitext. Ziel ist es, die allgemeine Zufriedenheit, kritische Themenbereiche sowie zeitliche Entwicklungen zu erkennen und Ansatzpunkte für Verbesserungen abzuleiten.

Filterkriterien:

Bewertungsdatum Anfangsdatum → Enddatum ? Sternebewertung Bitte eing... ? Thema Thema ?

avg_stars

3.41

total_reviews

800.00

positive_share

55.50%

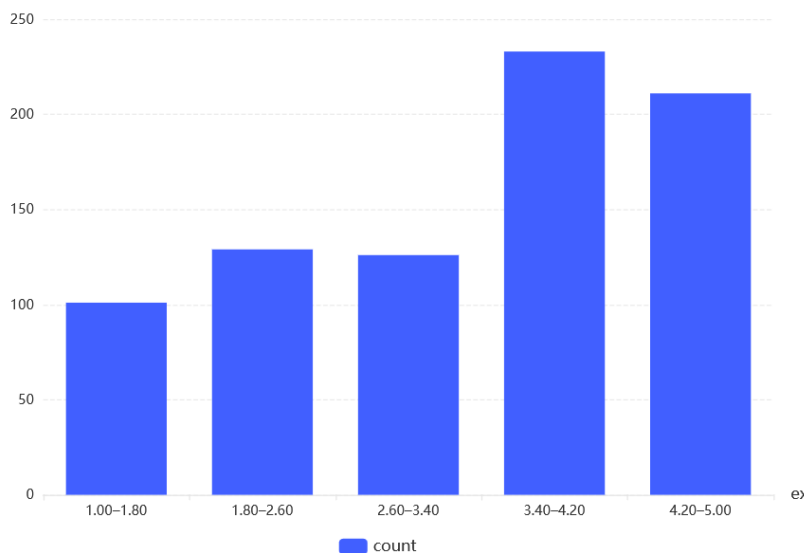
negative_share

28.75%

topics_covered

9.00

Verteilung der Sternebewertungen



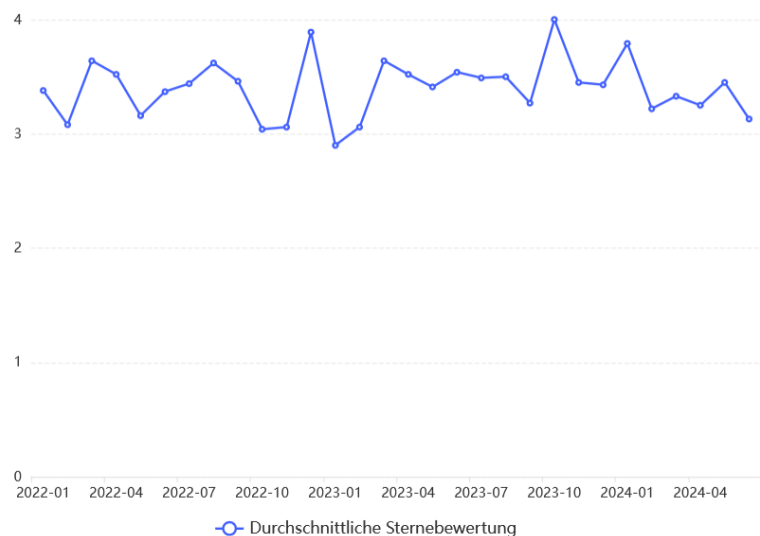
Zentrale Erkenntnisse

- **【Bewertung】** Die höchste Anzahl an Bewertungen liegt im Bereich „3.40–4.20“ mit 233 Bewertungen, was auf eine Präferenz in diesem Bewertungssegment hinweist.
- **【Verteilung】** Die Verteilung der Sternebewertungen zeigt einen signifikanten Anstieg von 126 auf 233 zwischen den Kategorien „2.60–3.40“ und „3.40–4.20“, was auf eine positive Tendenz hinweist.
- **【Kategorisierung】** Die niedrigste Anzahl an Bewertungen befindet sich im Bereich „1.00–1.80“ mit nur 101 Bewertungen, was auf eine mögliche Unzufriedenheit in diesem Bereich hindeutet.
- **【Trend】** Die Daten zeigen insgesamt

Zentrale Erkenntnisse

- **【Trend】** Die durchschnittliche Sternebewertung zeigt einen signifikanten Anstieg im Zeitraum von 2022-01 bis 2024-06, mit einem Höchstwert von 4,0 im Jahr 2023-10.
- **【Abweichung】** Die niedrigste durchschnittliche Sternebewertung von 2,9 wurde im Jahr 2023-01 erreicht, was auf eine mögliche saisonale Schwankung oder Qualitätsprobleme hinweist.
- **【Stabilität】** Die Bewertungen scheinen sich im Jahr 2023 zu stabilisieren, mit Werten, die überwiegend über 3,4 liegen, was auf eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit hindeutet.
- **【Vergleich】** Die Monate mit den

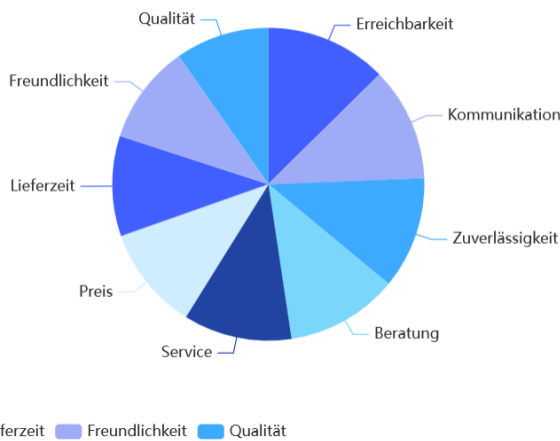
Zeitliche Entwicklung der durchschnittlichen Sternebewertung



Monatliche Entwicklung der durchschnittlichen Sternebewertung

jahr_monat	avg_sterne	anzahl_bewertungen
2022-01	3.38	26
2022-02	3.08	26
2022-03	3.64	33
2022-04	3.52	33
2022-05	3.16	31
2022-06	3.37	30
2022-07	3.44	16
2022-08	3.62	26

Anteil der Bewertungen je Thema



- **【Thema】** Das Thema „Qualität“ hat die niedrigste Bewertung mit einem Wert von 78, was auf Verbesserungsbedarf in diesem Bereich hindeutet.
- **【Thema】** Die Themen „Kommunikation“ und „Zuverlässigkeit“ liegen mit Werten von 94 und 93 nahe beieinander, was auf eine vergleichbare Wahrnehmung der Kunden in diesen Bereichen hinweist.
- **【Thema】** Die Themen „Service“ und „Preis“ haben ähnliche Bewertungen von 90 und 86, was darauf hindeutet, dass diese Aspekte ebenfalls als wichtig erachtet werden.
- **【Thema】** Die Bewertung für „Lieferzeit“ liegt mit 83 unter dem Durchschnitt der anderen Themen, was auf potenzielle Unzufriedenheit in

Verteilung der Sternebewertungen nach Themen

Auf der folgenden Seite findet sich die Bewertungsverteilung pro Thema (unterteilt nach Sternen) sowie eine Sentimentanalyse der Wörter, die am häufigsten in den Rezensionen genannt wurden.

Die Grafik zur Bewertungsverteilung pro Thema zeigt für jeden Themenbereich die Anzahl der abgegebenen Sterne von 1 bis 5. Einige Themen weisen eine ausgeprägtere Polarisierung mit höheren positiven, aber auch negativen Bewertungen auf. Andere zeigen eine eher gleichmäßige Verteilung über die mittleren Sternewerte.

Thema 1: Beratung

Thema 2: Erreichbarkeit

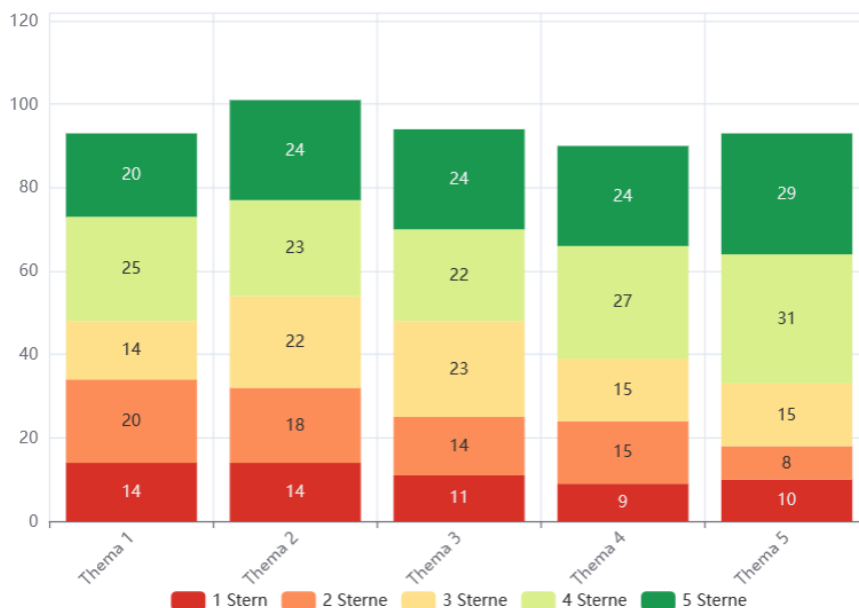
Thema 3: Kommunikation

Thema 4: Service

Thema 5: Zuverlässigkeit

Bewertungsverteilung pro Thema (Sterne 1-5)

Anzahl der Bewertungen



4. Sentimentanalyse der häufigsten Stichwörter

Es wurden häufig genannte positive und negative Stichwörter aus den Bewertungstexten extrahiert und ausgewertet. Auffällig ist, dass Begriffe wie „gut“, „Absprachen“, „Service“ und „eingehalten“ dominieren und positiv konnotiert sind mit hohen Häufigkeiten. Auf der negativen Seite sind Wörter wie „Beratung“, „oberflächlich“, „nicht erreichbar“ und „Kommunikation“ am häufigsten, was die Themen mit Kritikpotenzial reflektiert.

Die Visualisierung der Stichwörter erleichtert das Erkennen von Stärken und Schwächen auf Textbasis und ergänzt so die quantitativen Bewertungen.

