

Digitale Mitarbeiter für Handwerk und Servicebetriebe

Anfragen, Störungen, Angebote, Termine, Dokumente, Material, Schäden und Kundenservice im Handwerksalltag. Für Handwerksbetriebe, technische Dienste, Reinigung, Kfz und Ausbaugewerke.



t4h.me/dm-katalog-handwerk

Rollen in diesem Katalog

14 Handwerk allgemein

15 Elektriker

16 Sanitär, Heizung und Gas/Wasser

09 Autohaus und Kfz-Betrieb

17 Reinigungsfirmen

20 Telefonzentrale und Empfang

21 Lead-Qualifizierer

22 Angebotsassistent

25 Kundenservice First Level

26 Reklamationsassistent

29 Posteingangs- und Dokumentenmanager

30 Rechnungs- und Belegprüfer

31 Einkaufsassistent

32 Lieferantenkommunikation

33 Vertrags- und Fristenassistent

35 Qualitäts- und KVP-Assistent

45 Schadenaufnahme

46 Wareneingang

51 Produkt- und Ersatzteil-Support per QR-Code

53 interner IT- und Anwendungssupport

KI arbeitet. Der Mensch führt.

Jede Rolle zeigt Aufgaben, Alltagssituationen, Kostenlogik und klare Grenzen. Der QR-Code führt zur aktuellen Webversion und öffnet den Weg in die Interaktion.

DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter im Handwerksbetrieb

Der zentrale Einstieg für Handwerksbetriebe: Büro entlasten, Aufträge klären, Fachkräfte schützen.

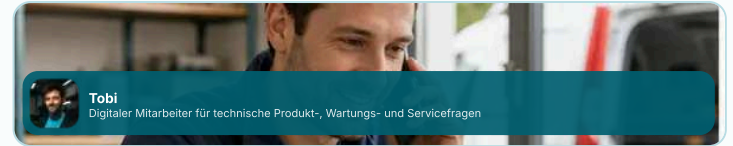
Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter im Handwerksbetrieb nimmt Anfragen über Telefon, WhatsApp, Website und E-Mail auf, klärt Gewerk, Problem, Fotos, Maße, Adresse, Zugang und Dringlichkeit und übergibt vorbereitete Fälle an Büro, Meister oder Monteure.

Im Handwerk ist Zeit im Büro knapp und Zeit auf der Baustelle wertvoll. Der digitale Mitarbeiter übernimmt die kleinteilige Vorarbeit, damit Menschen schneller entscheiden, planen und ausführen können.

Typische Aufgaben

- Anfragen über alle Kanäle aufnehmen
- Gewerk, Anliegen und Dringlichkeit klären
- Fotos, Maße und Typenschilder sammeln
- Adresse, Zugang und Ansprechpartner klären
- Notfall und Chefsache markieren
- Termine und Rückrufe vorbereiten

**Tobi**

Digitaler Mitarbeiter für technische Produkt-, Wartungs- und Servicefragen

Kostenlogik

- Vollzeitkraft: ca. 4.000–5.500 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.300–3.200 EUR pro Monat gesamt
 - einfache Anfrageaufnahme: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Fotos, Termine und Status: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Konkrete Alltagssituationen

VAGE KUNDENANFRAGE

„Da müsste mal jemand schauen.“

Der digitale Mitarbeiter klärt Gewerk, Problem, Adresse, Fotos, Maße, Zugang, Dringlichkeit und Rückrufwunsch.

Aus einer unklaren Anfrage wird ein vorbereiteter Vorgang für Büro oder Meister.

FOTO OHNE ERKLÄRUNG

Ein Kunde schickt nur ein Bild per WhatsApp.

Der digitale Mitarbeiter fragt nach Raum, Gerät, Maß, Typenschild, Nutzung, Zugang und Wunschzeit.

Die Fachkraft bekommt Kontext statt nur ein loses Bild.

STATUS, TERMIN, NACHARBEIT

„Wann kommt jemand?“ oder „Das ist noch nicht fertig.“

Der digitale Mitarbeiter nimmt Bezug auf den Vorgang, sammelt Wunsch, Foto und Frist und verspricht nur freigegebene Informationen.

Kunden fühlen sich abgeholt, Menschen behalten Planung und Zusage.



Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- nimmt Anfragen, Fotos und Dokumente auf
- stellt Standard-Rückfragen
- sortiert nach Gewerk, Dringlichkeit und Vorgang

Mensch

- entscheidet technische Lösung und Ausführung
- priorisiert echte Notfälle
- kalkuliert Preise und Material

Keine Diagnose, Notfallpriorisierung, Reparaturfreigabe oder sicherheitskritische Anleitung durch KI.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Kunde meldet sich mit Anfrage, Foto, Problem oder Statusfrage
2. Digitaler Mitarbeiter klärt Gewerk, Fakten, Bilder, Zugang und Dringlichkeit
3. Termin, Rückruf, Angebot oder Nacharbeit wird vorbereitet
4. Büro, Meister oder Monteur erhält eine klare Übergabe
5. Mensch entscheidet, plant, sagt zu und führt aus

Telefon WhatsApp Website-Chat E-Mail Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces Telefon-Agent WhatsApp-Paket Dokumentenverarbeitung

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-handwerksbetrieb-paper

Ähnliche: **Autohaus und Kfz-Betrieb** **Elektriker**

Sanitär, Heizung und Gas/Wasser



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter für Elektriker

Störungen und Projektanfragen schneller sortieren, ohne Fachkräfte aus der Arbeit zu reißen.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter für Elektriker nimmt Störungs- und Projektanfragen auf, fragt sichere Basisinformationen ab, sammelt Fotos und bereitet Termine oder Rückrufe vor.

Unklare Strommeldungen kosten Rückrufe und bergen Sicherheitsrisiken. Der digitale Mitarbeiter sammelt Ort, Fehlerbild, Fotos, Zugang und Dringlichkeit, ohne Ferndiagnosen zu geben.

Typische Aufgaben

- Störungen aufnehmen
- Sicherheitsfälle markieren
- Fotos abfragen
- Basisdaten sammeln
- Wallbox-Anfragen strukturieren
- Projektanfragen einordnen

Konkrete Alltagssituationen

STROMKREIS FÄLLT AUS

„Im Wohnzimmer ist plötzlich kein Strom mehr.“

Der digitale Mitarbeiter klärt betroffenen Bereich, Sicherung, Zeitpunkt, Geruch/Hitze, Fotos und Erreichbarkeit.

Der Betrieb bekommt eine sichere Erstaufnahme ohne Ferndiagnose.

WALLBOX-ANFRAGE

„Ich brauche eine Wallbox, was kostet das?“

Er fragt Fahrzeug, Stellplatz, Zählerplatz, Entfernung, Eigentum/Miete, Fotos und gewünschtes Timing ab.

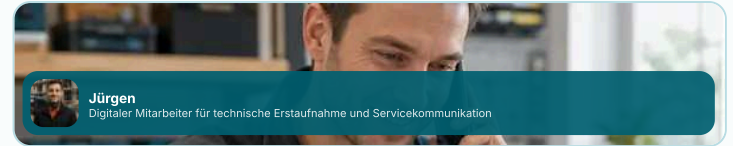
Aus der Preisfrage wird eine Angebotsgrundlage.

SICHERHEITSFALL

„Es riecht verschmort.“

Er sammelt Kontakt und Ort knapp, markiert kritisch und verweist auf menschliche beziehungsweise Notfall-Klärung.

KI klärt vor, Menschen entscheiden und handeln.



Kostenlogik

- Vollzeitkraft: ca. 4.000–5.500 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.300–3.200 EUR pro Monat gesamt
 - Basis-Anfrageaufnahme: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - Telefon, WhatsApp, Fotos und Terminlogik: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- nimmt Störungs-, Angebots- und Terminwünsche auf
- fragt Ort, Fehlerbild, Fotos, Zugang und Dringlichkeit ab
- markiert Hinweise auf Gefahr, Geruch, Hitze oder Feuchtigkeit

Mensch

- entscheidet bei Gefahr, Priorität und Einsatzplanung
- stellt technische Diagnose und Sicherheitsbewertung
- führt Arbeiten aus und gibt Kosten frei

Keine Diagnose, Notfallpriorisierung, Reparaturfreigabe oder sicherheitskritische Anleitung durch KI.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Anfrage oder Störung kommt rein
2. Digitaler Mitarbeiter sammelt Fakten und Fotos
3. Sicherheits- oder Dringlichkeitshinweise werden sichtbar gemacht
4. Termin, Rückruf oder Angebot wird vorbereitet
5. Elektriker prüft und entscheidet

Telefon WhatsApp Website-Chat E-Mail Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces Telefon-Agent WhatsApp-Paket Dokumentenverarbeitung

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-elektriker-paper

Ähnliche: **Sanitär, Heizung und Gas/Wasser**

Autohaus und Kfz-Betrieb Handwerk allgemein



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter für Sanitär, Heizung und Gas/Wasser-Installation

Rohrbruch, Heizungsausfall und Wartung besser vorsortieren.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter für Sanitär, Heizung und Gas/Wasser nimmt Störungen und Anfragen auf, sammelt Anlageninfos, Fotos und Dringlichkeit und bereitet Termin oder Rückruf vor.

Viele Sanitär- und Heizungsfälle brauchen schnelle Aufnahme, aber menschliche Fachentscheidung. Der digitale Mitarbeiter schafft Ordnung, bevor die Fachkraft übernimmt.

Typische Aufgaben

- Störungen aufnehmen
- Dringlichkeit sichtbar machen
- Anlageninfos sammeln
- Ort und Zugang klären
- Fotos und Videos anfordern
- Termine vorbereiten

Konkrete Alltagssituationen

WASSER TRITT AUS

„Unter der Spüle tropft es.“

Der digitale Mitarbeiter klärt Ort, Menge, seit wann, Fotos, Absperrmöglichkeit, Erreichbarkeit und Dringlichkeit.

Der Betrieb bekommt schnell ein verwertbares Leck-Bild.

HEIZUNG BLEIBT KALT

„Die Heizung wird nicht warm.“

Er fragt nach betroffenen Räumen, Anlage, Anzeigen, Geräuschen, Foto vom Gerät und Zeitpunkt.

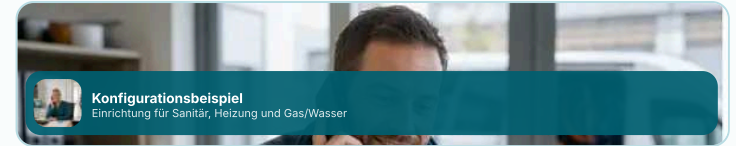
Aus der vagen Meldung wird eine vorbereitete Serviceübergabe.

GAS ODER SICHERHEIT

„Es riecht nach Gas.“

Er diskutiert nicht, sondern markiert kritisch und verweist auf Notfall-/Fachkontakt nach freigegebenem Ablauf.

Sicherheitsfälle bleiben menschlich und fachlich verantwortet.



Konfigurationsbeispiel

Einrichtung für Sanitär, Heizung und Gas/Wasser

Kostenlogik

- Vollzeitkraft: ca. 4.000–5.500 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.300–3.200 EUR pro Monat gesamt
 - Anfrageaufnahme und Standardfragen: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Fotos, Termine und Wartung: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- nimmt Störungen und Fotos auf
- fragt Standardinformationen ab
- markiert mögliche Dringlichkeit

Mensch

- entscheidet bei Sicherheit und Notfall
- stellt Diagnose
- plant Material und Einsatz

Keine Diagnose, Notfallpriorisierung, Reparaturfreigabe oder sicherheitskritische Anleitung durch KI.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Kunde meldet Störung oder Wartungsbedarf
2. Digitaler Mitarbeiter sammelt Fakten, Fotos und Anlageninfos
3. mögliche Dringlichkeit wird sichtbar gemacht
4. Termin oder Rückruf wird vorbereitet
5. Fachbetrieb entscheidet und führt aus

Telefon WhatsApp Website-Chat E-Mail Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces Telefon-Agent WhatsApp-Paket Dokumentenverarbeitung

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-sanitaer-gas-wasser-installation-paper

Ähnliche: **Elektriker** **Autohaus** und **Kfz-Betrieb**

Handwerk allgemein



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter im Autohaus und Kfz-Betrieb

Serviceannahme, Schäden und Termine vorbereiten, ohne Werkstatt und Verkauf mit Vorabklärung zu blockieren.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter im Autohaus und Kfz-Betrieb nimmt Serviceanfragen auf, klärt Fahrzeugdaten, Schadenbild, Fotos, Terminwunsch und Rückrufbedarf und übergibt alles, was Diagnose, Preis oder Zusage braucht, an Menschen.

Kfz-Betriebe verlieren Zeit, wenn Telefon, Fotos, Fahrzeugdaten und Statusfragen zwischen Werkstatt, Service und Kunden hin und her wandern. Der digitale Mitarbeiter nimmt Fälle vorstrukturiert auf.

Typische Aufgaben

- Schäden aufnehmen
- Termine vorbereiten
- Fahrzeugdaten klären
- Rückfragen bündeln
- Statusanfragen beantworten
- Ersatzteilbedarf vorbereiten

Konkrete Alltagssituationen

SCHADEN ODER DEFEKT

Ein Kunde meldet: „Das Auto macht komische Geräusche.“

Der digitale Mitarbeiter fragt Symptom, Zeitpunkt, Fahrzeugdaten, Fotos, Warnleuchten und Dringlichkeit ab.

Service und Werkstatt bekommen eine brauchbare Voraufnahme statt einer vagen Nachricht.

WERKSTATTTERMIN

Kunde möchte Inspektion, Reparatur, Reifenwechsel oder Rückruf vereinbaren.

Er sammelt Fahrzeug, Leistung, Wunschzeit, Standort, Kontaktdaten und notwendige Unterlagen.

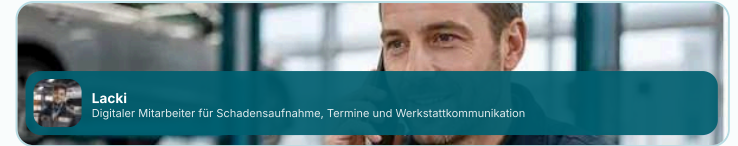
Termine werden schneller vorbereitet, ohne Serviceberater und Werkstatt ständig zu unterbrechen.

KOSTENVORANSCHLAG ODER FREIGABE

Preis, Kulanz, Zusatzarbeit oder Gewährleistung sind unklar.

Er sammelt Fakten, Fotos und Rückrufwunsch und markiert Entscheidungsbedarf für Menschen.

KI klärt vor. Menschen entscheiden Preis, Zusage und Verantwortung.

**Lacki**

Digitaler Mitarbeiter für Schadensaufnahme, Termine und Werkstattkommunikation

Kostenlogik

- Büro-/Servicekraft: ca. 3.800–5.500 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.200–3.200 EUR pro Monat gesamt
 - einfache Anfrage- und Wissenshilfe: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Dokumente und Wiedervorlagen: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- nimmt Fahrzeug-, Schaden- und Terminangaben auf
- fragt Kennzeichen, Modell, Fotos, Symptome und Dringlichkeit ab
- bereitet Werkstatt-, Service- oder Verkaufsübergaben vor

Mensch

- stellt technische Diagnose und entscheidet Ausführung
- verantwortet Sicherheit, Kosten, Freigaben und Zusagen
- führt Kundengespräche bei Konflikt, Kulanz oder Sonderfällen

Keine Diagnose, Notfallpriorisierung, Reparaturfreigabe oder sicherheitskritische Anleitung durch KI.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Anfrage kommt über Website, Telefon, WhatsApp, E-Mail oder Microsoft Teams rein
2. Digitaler Mitarbeiter erkennt Anliegen und Kontext
3. fehlende Informationen werden freundlich abgefragt
4. Routine wird vorbereitet oder beantwortet
5. Mensch übernimmt bei Verantwortung, Ausnahme oder Entscheidung

Website-Chat Telefon WhatsApp E-Mail Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces Lacki Telefon-Agent WhatsApp-Paket

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-autohaus-kfz-handwerk-paper

Ähnliche: **Handwerk allgemein Elektriker**

Sanitär, Heizung und Gas/Wasser



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter für Reinigungsfirmen

Objekte, Einsätze und Rückfragen sauberer koordinieren.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter für Reinigungsfirmen nimmt Objektanfragen auf, sammelt Flächen- und Leistungsdaten, bereitet Angebote und Einsätze vor und hält Reklamationen sowie Qualitätsrückmeldungen nach.

Reinigungsfirmen haben viele kleinteilige Abstimmungen. Der digitale Mitarbeiter sammelt Informationen, hält Rückfragen nach und macht Qualität sichtbar.

Typische Aufgaben

- Objektanfragen aufnehmen
- Flächen und Räume klären
- Einsatzzeiten vorbereiten
- Zugang und Ansprechpartner klären
- Angebote vorbereiten
- Reklamationen aufnehmen



Konfigurationsbeispiel
Einrichtung für Reinigungsfirmen

Kostenlogik

- Vollzeitkraft: ca. 3.800–5.200 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.100–3.000 EUR pro Monat gesamt
 - Anfrage- und Rückfragenaufnahme: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Feedback und Dispositionsvorbereitung: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Konkrete Alltagssituationen

OBJEKTANFRAGE

„Was kostet Treppenhausreinigung?“

Der digitale Mitarbeiter fragt Objektart, Etagen, Fläche, Turnus, Leistungsumfang, Zugang und Besichtigung ab.

Aus einer Preisfrage wird eine Angebotsgrundlage.

REKLAMATION

„Der Eingangsbereich war heute nicht sauber.“

Er sammelt Objekt, Bereich, Datum, Fotos, Erwartung und Dringlichkeit sachlich ein.

Die Einsatzleitung bekommt Fakten statt Ärger ohne Kontext.

ZUGANG UND SCHLÜSSEL

Kurz vor Einsatz ist unklar, wie das Team ins Objekt kommt.

Er klärt Ansprechpartner, Schlüssel, Code, Zeiten und Besonderheiten.

Einsätze scheitern seltener an Kleinteilen.



Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- nimmt Objekt- und Serviceanfragen auf
- sammelt Einsatzinformationen
- dokumentiert Feedback und Reklamationen

Mensch

- führt Personal und Einsatzplanung
- entscheidet bei Preis und Kulanz
- klärt Konflikte

Unterstützung und Vorbereitung durch KI. Bindende oder ähnlich erhebliche Entscheidungen bleiben bei Menschen.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Kunde stellt Anfrage oder meldet Rückfrage
2. Digitaler Mitarbeiter sammelt Objekt- und Leistungsdaten
3. fehlende Angaben werden abgefragt
4. Angebot, Einsatz oder Reklamationsübergabe wird vorbereitet
5. Mensch entscheidet und führt

Website-Chat WhatsApp E-Mail Telefon CRM Dokumente und Workspaces

Contact Forms Website-Funnels WhatsApp-Paket

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-reinigungsfirmen-paper

Ähnliche: **Handwerk allgemein Autohaus und Kfz-Betrieb**
Produkt- und Ersatzteil-Support per QR-Code



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter als Telefonzentrale und Empfang

Anrufe, Rückrufwünsche und Erstkontakte aufnehmen, ohne Empfang und Fachleute ständig zu unterbrechen.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter als Telefonzentrale nimmt Anrufe, Chat-, WhatsApp- und E-Mail-Erstkontakte auf, klärt das Anliegen und bereitet Rückruf, Termin oder Übergabe vor. Mögliche Sicherheits- oder Notfallhinweise gibt er sofort über den vorgegebenen Weg an Menschen weiter.

Jeder sauber geklärte Erstkontakt spart Unterbrechungen, verhindert verlorene Rückrufe und macht dringende Fälle schneller sichtbar.

Typische Aufgaben

- Anrufe annehmen
- Anliegen einsortieren
- Bekannte Kontakte erkennen
- Rückruf vorbereiten
- Termine vorbereiten
- Standardfragen beantworten

Konkrete Alltagssituationen

UNKLARER ANSPRECHPARTNER

Ein Anrufer sagt nur: „Ich brauche jemanden aus der Technik.“

Der digitale Mitarbeiter klärt Firma, Anlass, Rückrufnummer, Kundennummer und ob es um Störung, Angebot oder Rückfrage geht.

Der richtige Mensch bekommt Kontext statt nur eine Telefonnummer.

DRINGENDER RÜCKRUF

Jemand möchte „sofort“ zurückgerufen werden, nennt aber keinen Grund.

Er erfasst freundlich, was der Anrufer als dringend beschreibt, wer betroffen ist und wie er erreichbar ist. Bei jedem möglichen Sicherheits- oder Notfallhinweis nutzt er sofort den vorgegebenen menschlichen Übergabeweg.

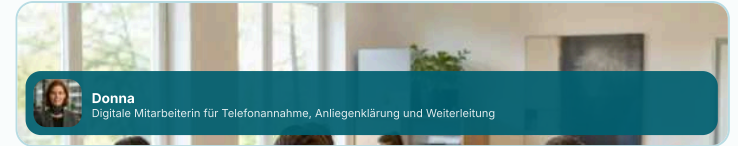
Fakten und behauptete Dringlichkeit sind sichtbar. Die Priorität bestimmt ein Mensch.

NACH FEIERABEND

Ein Kunde meldet eine Störung außerhalb der Bürozeiten.

Er nimmt Fakten und Rückrufdaten auf. Sobald ein möglicher Sicherheits- oder Notfallhinweis genannt wird, unterbricht er die Routine und nutzt den vorgegebenen menschlichen oder öffentlichen Notfallweg.

Kein möglicher Notfall bleibt in einer normalen Rückrufliste liegen.

**Donna**

Digitale Mitarbeiterin für Telefonannahme, Anliegenklärung und Weiterleitung

Kostenlogik

- Vollzeitkraft: ca. 4.000–5.800 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.300–3.400 EUR pro Monat gesamt
 - einfache Anfrage- und Wissenshilfe: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Dokumente und Wiedervorlagen: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- nimmt Kontakte über mehrere Kanäle auf
- klärt Anlass und Daten und dokumentiert die genannte Dringlichkeit
- bereitet Rückruf, Termin oder Übergabe vor

Mensch

- bewertet Dringlichkeit und entscheidet Priorität
- führt sensible Gespräche
- macht Zusagen, Kulanz oder verbindliche Termine

Keine Diagnose, Notfallpriorisierung, Reparaturfreigabe oder sicherheitskritische Anleitung durch KI.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Anfrage kommt über Website, Telefon, WhatsApp, E-Mail oder Microsoft Teams rein
2. Digitaler Mitarbeiter erkennt Anliegen und Kontext
3. fehlende Informationen werden freundlich abgefragt
4. Routine wird vorbereitet oder beantwortet
5. Mensch übernimmt bei Verantwortung, Ausnahme oder Entscheidung

Website-Chat Telefon WhatsApp E-Mail Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces Telefon-Agent Luna Koch/Lacki-Muster

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-telefonzentrale-empfang-paper

Ähnliche: **Sekretariat und Bürokraft Autohaus und Kfz-Betrieb Physiotherapie**



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter als Lead-Qualifizierer

Interessenten schneller verstehen, bevor wertvolle Chancen im Posteingang liegen bleiben.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter als Lead-Qualifizierer nimmt Interessenten auf, klärt Bedarf, Ausgangslage, Timing und nächsten Schritt und übergibt qualifizierte Kontakte an Vertrieb oder Geschäftsführung.

Nicht jeder Erstkontakt braucht sofort Sales-Zeit. Der digitale Mitarbeiter klärt Bedarf, Timing, Budget und Passung vor, damit Menschen mit den richtigen Chancen sprechen.

Typische Aufgaben

- Lead aufnehmen
- Bedarf klären
- Fit vorbereiten
- Timing klären
- Budget sensibel einordnen
- Entscheidungsweg verstehen

Konkrete Alltagssituationen

„BITTE MELDEN“

Ein Website-Lead nennt nur Name und Telefonnummer.

Der digitale Mitarbeiter fragt Anliegen, Ziel, Branche, Zeithorizont und bevorzugten Kanal ab.

Aus einem Rohkontakt wird ein qualifizierter Gesprächsanlass.

PREISFRAGE

Ein Interessent fragt nur: „Was kostet das?“

Er klärt Leistungswunsch, Umfang, Startpunkt und ob ein Test oder Termin sinnvoller ist.

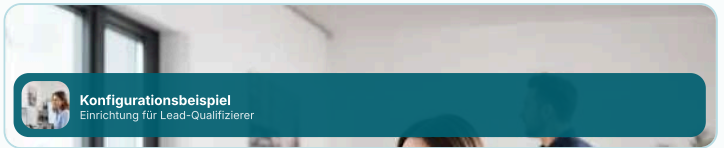
Sales kann passend reagieren statt pauschal zu antworten.

SCHLECHTER FIT

Ein Kontakt passt wahrscheinlich nicht zum Angebot.

Er sammelt Fakten und markiert Fit, Unsicherheit und mögliche Alternative.

Menschen entscheiden schnell, ob Nachfassen sinnvoll ist.



Konfigurationsbeispiel
Einrichtung für Lead-Qualifizierer

Kostenlogik

- Vollzeitkraft: ca. 4.500–6.500 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.600–3.800 EUR pro Monat gesamt
 - einfache Anfrage- und Wissenshilfe: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Dokumente und Wiedervorlagen: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- nimmt Leads auf
- klärt Bedarf, Timing und Kontaktweg
- bereitet Fit und nächsten Schritt vor

Mensch

- entscheidet Priorität und Angebot
- verhandelt Preis und Vertragsdetails
- führt strategische Verkaufsgespräche

Keine bindende Preis-, Vertrags-, Zahlungs-, Erstattungs-, Auswahl- oder Zusageentscheidung durch KI.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Anfrage kommt über Website, Telefon, WhatsApp, E-Mail oder Microsoft Teams rein
2. Digitaler Mitarbeiter erkennt Anliegen und Kontext
3. fehlende Informationen werden freundlich abgefragt
4. Routine wird vorbereitet oder beantwortet
5. Mensch übernimmt bei Verantwortung, Ausnahme oder Entscheidung

Website-Chat Telefon WhatsApp E-Mail Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces Nuno Maxx CRM

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-lead-qualifizierer-paper

Ähnliche: **Vertrieb Angebotsassistent Nachfassmanager**



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter als Angebotsassistent

Angebote vorbereiten, bevor Fachleute aus unvollständigen Anfragen ein Angebot bauen müssen.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter als Angebotsassistent sammelt Anforderungen, Mengen, Termine, Unterlagen und offene Fragen und bereitet daraus eine Angebotsgrundlage vor. Preis, Zusage und Verhandlung bleiben beim Menschen.

Vollständig vorbereitete Angebote sparen Fachzeit und erhöhen die Chance auf schnelle, passende Zusagen.

Typische Aufgaben

- Anfrage strukturieren
- Leistungsumfang klären
- Mengen und Maße sammeln
- Zeitrahmen vorbereiten
- Rahmenbedingungen erfassen
- Varianten vorbereiten

Konkrete Alltagssituationen

GROBE ANFRAGE

Ein Kunde schreibt: „Bitte Angebot für Reinigung / Installation / Betreuung.“

Der digitale Mitarbeiter fragt Umfang, Ort, Zeitraum, Menge, Besonderheiten und gewünschte Leistung ab.

Das Team startet mit Angebotsdaten statt mit Nachtelefonieren.

FEHLENDE MASSE

Für ein Angebot fehlen Flächen, Stückzahlen, Fotos oder Pläne.

Er fordert genau die fehlenden Angaben an und erklärt, warum sie gebraucht werden.

Rückfragen werden freundlich und vollständig gebündelt.

ÄNDERUNGSWUNSCH

Nach dem Angebot ändert der Kunde Umfang oder Termin.

Er dokumentiert Änderung, Auswirkung und offene Entscheidungspunkte.

Menschen prüfen Änderung mit Kontext und ohne Sucharbeit.



Konfigurationsbeispiel

Einrichtung für Angebotsassistent

Kostenlogik

- Vollzeitkraft: ca. 4.500–6.500 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.600–3.800 EUR pro Monat gesamt
 - einfache Anfrage- und Wissenshilfe: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Dokumente und Wiedervorlagen: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- sammelt Angebotsdaten
- fragt fehlende Angaben nach
- strukturiert Varianten und offene Punkte

Mensch

- kalkuliert und gibt Preise frei
- macht verbindliche Zusagen
- verhandelt Rabatte und Bedingungen

Keine bindende Preis-, Vertrags-, Zahlungs-, Erstattungs-, Auswahl- oder Zusageentscheidung durch KI.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Anfrage kommt über Website, Telefon, WhatsApp, E-Mail oder Microsoft Teams rein
2. Digitaler Mitarbeiter erkennt Anliegen und Kontext
3. fehlende Informationen werden freundlich abgefragt
4. Routine wird vorbereitet oder beantwortet
5. Mensch übernimmt bei Verantwortung, Ausnahme oder Entscheidung

Website-Chat

Telefon

WhatsApp

E-Mail

Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces

Dynamische Dokumentenerzeugung

Sales Documents

CRM

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-angebotsassistent-paper

Ähnliche: **Lead-Qualifizierer Immobilienmakler Einkaufsassistent**



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter im Kundenservice First Level

Erste Hilfe für Kundenanfragen, bevor jede Frage im Team landet.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter im Kundenservice First Level nimmt Kundenanfragen auf, erkennt Anliegen, nutzt freigegebenes Wissen, bereitet Standardlösungen vor und eskaliert alles, was Verantwortung, Risiko oder Ausnahme braucht.

First-Level-Service kostet besonders viel Zeit, wenn jedes Problem neu aufgenommen werden muss. Der digitale Mitarbeiter gibt Standardhilfe und macht nur die richtigen Fälle groß.

Typische Aufgaben

- Anfragen klassifizieren
- Kunden identifizieren
- Standardhilfe geben
- Fehlerbild klären
- Ticket vorbereiten
- Status erklären

Konkrete Alltagssituationen

LOGIN Klappt nicht

Ein Nutzer kommt nicht in ein Portal oder Produkt.

Der digitale Mitarbeiter klärt Gerät, Fehlermeldung, Zeitpunkt und Standardhilfe.

Support bekommt Fakten statt „geht nicht“.

Statusfrage

Ein Kunde fragt nach Bearbeitungsstand oder Lieferung.

Er prüft freigegebene Statusinformationen oder sammelt die nötigen Angaben für Übergabe.

Der Kunde bekommt schnell eine klare nächste Station.

Sonderfall

Eine Frage ist rechtlich, kritisch oder emotional.

Er beantwortet nicht frei, sondern sammelt Fakten und eskaliert.

KI hilft vor. Menschen entscheiden.



Konfigurationsbeispiel

Einrichtung für Kundenservice First Level

Kostenlogik

- Vollzeitkraft: ca. 4.500–6.500 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.600–3.800 EUR pro Monat gesamt
 - einfache Anfrage- und Wissenshilfe: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Dokumente und Wiedervorlagen: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- beantwortet freigegebene Standardfragen
- klärt Fehlerbilder und Status
- bereitet Tickets und Rückfragen vor

Mensch

- entscheidet Kulanz, Haftung und Vertragsfragen
- löst komplexe technische Probleme
- führt Konfliktgespräche

Keine bindende Preis-, Vertrags-, Zahlungs-, Erstattungs-, Auswahl- oder Zusageentscheidung durch KI.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Anfrage kommt über Website, Telefon, WhatsApp, E-Mail oder Microsoft Teams rein
2. Digitaler Mitarbeiter erkennt Anliegen und Kontext
3. fehlende Informationen werden freundlich abgefragt
4. Routine wird vorbereitet oder beantwortet
5. Mensch übernimmt bei Verantwortung, Ausnahme oder Entscheidung

Website-Chat Telefon WhatsApp E-Mail Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces Wissensdatenbank & interne Q&A Telefon-Agent

E-Mail-Management

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-kundenservice-first-level-paper

Ähnliche: **KI-Support-Layer für Web-Software**

interner IT- und Anwendungssupport

Produkt- und Ersatzteil-Support per QR-Code



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter als Reklamationsassistent

Reklamationen ernst nehmen, Fakten sammeln und Menschen mit vollständigem Bild entscheiden lassen.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter als Reklamationsassistent nimmt Beschwerden und Reklamationen empathisch auf, sammelt Fakten, Fotos, Belege und Erwartung des Kunden und übergibt Kulanz, Ersatz, Erstattung oder Konflikte an Menschen.

Reklamationen kosten Beziehung, wenn Fakten fehlen oder Ärger unbeantwortet bleibt. Der digitale Mitarbeiter nimmt Emotion ernst, sammelt Belege und übergibt entscheidungsreife Fälle an Menschen.

Typische Aufgaben

- Beschwerde aufnehmen
- Fakten sammeln
- Fotos und Belege anfordern
- Erwartung klären
- Dringlichkeit markieren
- Vorprüfung vorbereiten

Konkrete Alltagssituationen

DEFEKTES PRODUKT

Ein Kunde meldet: „Das Teil ist kaputt.“

Der digitale Mitarbeiter klärt Produkt, Kaufdatum, Fehlerbild, Fotos und gewünschte Lösung.

Aus Ärger wird ein prüfbarer Vorgang.

FALSCH LIEFERUNG

Ein Kunde hat etwas anderes erhalten als erwartet.

Er fragt Bestellung, Lieferschein, Abweichung und Dringlichkeit ab.

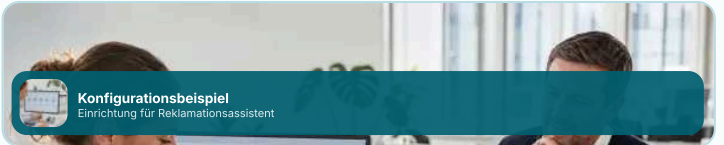
Menschen können Ersatz oder Klärung schnell entscheiden.

VERÄRGERTER KUNDE

Ein Kunde ist emotional und droht mit schlechter Bewertung.

Er bleibt ruhig, nimmt Fakten auf, benennt Übergabe und eskaliert.

Der Kunde fühlt sich gehört, Verantwortung bleibt beim Menschen.



Kostenlogik

- Vollzeitkraft: ca. 4.500–6.500 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.600–3.800 EUR pro Monat gesamt
 - einfache Anfrage- und Wissenshilfe: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Dokumente und Wiedervorlagen: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- nimmt Reklamationen empathisch auf
- sammelt Fakten, Belege, Fotos und Kundenerwartung
- ordnet Bestellung, Produkt und Fehlerbild zu

Mensch

- entscheidet Kulanz, Ersatz, Erstattung und Haftung
- führt schwierige Konfliktgespräche
- gibt öffentliche Antworten frei

Keine bindende Preis-, Vertrags-, Zahlungs-, Erstattungs-, Auswahl- oder Zusageentscheidung durch KI.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Anfrage kommt über Website, Telefon, WhatsApp, E-Mail oder Microsoft Teams rein
2. Digitaler Mitarbeiter erkennt Anliegen und Kontext
3. fehlende Informationen werden freundlich abgefragt
4. Routine wird vorbereitet oder beantwortet
5. Mensch übernimmt bei Verantwortung, Ausnahme oder Entscheidung

Website-Chat Telefon WhatsApp E-Mail Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces Feedback & KVP Dokumentenverarbeitung CRM

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-reklamationsassistent-paper

Ähnliche: **Marketing und Community Management**

Bewertungs- und Feedbackmanager

Immobilien, Verwaltung und Community



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter als Posteingangs- und Dokumentenmanager

Posteingang, Dokumente und Fristen vorsortieren, bevor Menschen alles selbst lesen müssen.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter als Posteingangs- und Dokumentenmanager liest E-Mails und Dokumente, erkennt Anliegen, Fristen, Zuständigkeiten und fehlende Unterlagen und bereitet Ablage, Antwort oder Übergabe vor.

Weniger Sucharbeit, weniger übersehene Fristen und schnellere Übergaben sparen täglich Backoffice-Zeit.

Typische Aufgaben

- Posteingang sortieren
- Dokumente lesen
- Fristen erkennen
- Wichtiges herausfiltern
- Zuständigkeit vorbereiten
- Fehlende Anlagen erkennen

Konkrete Alltagssituationen

VOLLES POSTFACH

100 E-Mails kommen rein, nur wenige sind wirklich dringend.

Der digitale Mitarbeiter sortiert nach dringend, wichtig, Routine und unklar.

Menschen sehen zuerst die entscheidenden Vorgänge.

BEHÖRDEN- ODER VERTRAGSPOST

Ein Dokument enthält Frist, Aktenzeichen oder Handlungsbedarf.

Er erkennt relevante Daten, fasst zusammen und markiert die Frist.

Nichts Kritisches verschwindet im Posteingang.

FEHLENDE ANLAGE

Eine E-Mail verweist auf Unterlagen, aber etwas fehlt.

Er erkennt die Lücke und bereitet eine Rückfrage vor.

Der Vorgang wird klärbar statt liegen zu bleiben.



Konfigurationsbeispiel

Einrichtung für Posteingangs- und Dokumentenmanager

Kostenlogik

- Vollzeitkraft: ca. 4.000–5.800 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.300–3.400 EUR pro Monat gesamt
 - einfache Anfrage- und Wissenshilfe: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Dokumente und Wiedervorlagen: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- liest und sortiert Posteingang
- fasst Dokumente zusammen
- erkennt Fristen und fehlende Anlagen

Mensch

- entscheidet über rechtliche, finanzielle oder vertrauliche Inhalte
- gibt Antworten frei
- setzt Prioritäten bei Konflikten

Keine Rechts- oder Steuerberatung und keine verbindliche Frist- oder Freigabeentscheidung durch KI.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Anfrage kommt über Website, Telefon, WhatsApp, E-Mail oder Microsoft Teams rein
2. Digitaler Mitarbeiter erkennt Anliegen und Kontext
3. fehlende Informationen werden freundlich abgefragt
4. Routine wird vorbereitet oder beantwortet
5. Mensch übernimmt bei Verantwortung, Ausnahme oder Entscheidung

Website-Chat Telefon WhatsApp E-Mail Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces E-Mail-Management Dokumentenverarbeitung Workspace

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-posteingang-dokumentenmanager-paper

Ähnliche: **Sekretariat und Bürokraft** **Rechnungs- und Belegprüfer**
Einkaufsassistent



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter als Rechnungs- und Belegprüfer

Belege prüfen lassen, bevor Menschen jede Rechnung selbst suchen, lesen und zuordnen müssen.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter als Rechnungs- und Belegprüfer liest Rechnungen, Belege, Bestellungen und Lieferscheine, erkennt fehlende Angaben, Zuordnungen und Freigabebedarf und bereitet die Prüfung für Menschen vor.

Rechnungen und Belege binden viel Zeit, wenn Angaben fehlen oder Abweichungen spät auffallen. Der digitale Mitarbeiter bereitet Prüfung und Rückfragen vor.

Typische Aufgaben

- Belege lesen
- Zuordnung vorbereiten
- Bestellung vergleichen
- Pflichtangaben markieren
- Dubletten erkennen
- Freigabe vorbereiten

Konkrete Alltagssituationen

RECHNUNG OHNE BESTELLUNG

Eine Rechnung kommt ohne erkennbare Bestellnummer.

Der digitale Mitarbeiter sucht Projekt, Lieferant, Betrag, Zeitraum und mögliche Zuordnung.

Buchhaltung und Freigeber bekommen eine prüfbare Übergabe.

ABWEICHENDER BETRAG

Rechnung und Angebot passen nicht exakt zusammen.

Er markiert Betrag, Positionen und Abweichung, ohne selbst zu entscheiden.

Menschen prüfen die Abweichung mit Kontext.

FEHLENDE PFLICHTANGABE

Ein Beleg enthält unvollständige Angaben oder unlesbare Anlagen.

Er benennt die Lücke und bereitet eine Rückfrage vor.

Der Vorgang bleibt nicht unklar liegen.



Konfigurationsbeispiel

Einrichtung für Rechnungs- und Belegprüfer

Kostenlogik

- Backoffice-Fachkraft: ca. 4.300–6.500 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.500–3.800 EUR pro Monat gesamt
 - einfache Anfrage- und Wissenshilfe: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Dokumente und Wiedervorlagen: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- liest und vergleicht Belege
- markiert fehlende Angaben und Abweichungen
- bereitet Freigaben und Rückfragen vor

Mensch

- gibt Zahlungen frei
- bewertet steuerliche oder rechtliche Fragen
- entscheidet bei Abweichungen

Keine Rechts- oder Steuerberatung und keine verbindliche Frist- oder Freigabeentscheidung durch KI.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Anfrage kommt über Website, Telefon, WhatsApp, E-Mail oder Microsoft Teams rein
2. Digitaler Mitarbeiter erkennt Anliegen und Kontext
3. fehlende Informationen werden freundlich abgefragt
4. Routine wird vorbereitet oder beantwortet
5. Mensch übernimmt bei Verantwortung, Ausnahme oder Entscheidung

Website-Chat Telefon WhatsApp E-Mail Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces Weka Procurement Document Processing

Document Clarification

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-rechnungs-belegkontrolle-paper

Ähnliche: **Datenschutz- und AVV-Assistent** **Steuerbüro**
Vertrags- und Fristenassistent



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter als Einkaufsassistent

Einkauf vorbereiten: Bedarf klären, Angebote vergleichen, Freigaben sauber machen.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter als Einkaufsassistent nimmt interne Bedarfe auf, klärt Spezifikationen, sammelt Angebote, bereitet Lieferantenvergleiche und Freigaben vor und übergibt Preis, Auswahl und Bestellung an Menschen.

Gute Einkaufsvorbereitung spart Fachzeit und verhindert Fehlbestellungen durch unklare Anforderungen.

Typische Aufgaben

- Bedarf aufnehmen
- Spezifikation klären
- Lieferanten suchen vorbereiten
- Angebote einsammeln
- Angebote vergleichen
- Rückfragen formulieren



Weka
Digitaler Mitarbeiter für Einkauf, Belegvergleich und Abweichungen

Kostenlogik

- Backoffice-Fachkraft: ca. 4.300–6.500 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.500–3.800 EUR pro Monat gesamt
 - einfache Anfrage- und Wissenshilfe: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Dokumente und Wiedervorlagen: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Konkrete Alltagssituationen

INTERNER BEDARF

Ein Kollege schreibt: „Wir brauchen neue Headsets.“

Der digitale Mitarbeiter fragt Menge, Zweck, Budget, Termin und Anforderungen ab.

Der Einkauf bekommt eine vollständige Bedarfsnotiz.

ANGEBOTE VERGLEICHEN

Drei Angebote unterscheiden sich in Preis, Lieferzeit und Umfang.

Er stellt Unterschiede und offene Fragen tabellarisch zusammen.

Menschen entscheiden mit Überblick statt PDF-Suche.

FREIGABE FEHLT

Eine Bestellung wartet auf Entscheidung.

Er bündelt Bedarf, Kosten, Lieferant und Risiko für die Freigabe.

Freigaben werden nachvollziehbarer.



Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- nimmt Bedarfe auf
- vergleicht Angebote vorbereitend
- fragt fehlende Informationen nach

Mensch

- entscheidet Lieferant und Bestellung
- verhandelt Preise und Bedingungen
- gibt Budget frei

Keine bindende Preis-, Vertrags-, Zahlungs-, Erstattungs-, Auswahl- oder Zusageentscheidung durch KI.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Anfrage kommt über Website, Telefon, WhatsApp, E-Mail oder Microsoft Teams rein
2. Digitaler Mitarbeiter erkennt Anliegen und Kontext
3. fehlende Informationen werden freundlich abgefragt
4. Routine wird vorbereitet oder beantwortet
5. Mensch übernimmt bei Verantwortung, Ausnahme oder Entscheidung

Website-Chat Telefon WhatsApp E-Mail Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces Weka Preislisten Dokumentenverarbeitung

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-einkaufsassistent-paper

Ähnliche: **Wareneingang Rechnungs- und Belegprüfer**
Datenschutz- und AVV-Assistent



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter in der Lieferantenkommunikation

Lieferantenkontakt bündeln, damit Rückfragen und Liefertermine nicht im Postfach verschwinden.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter in der Lieferantenkommunikation nimmt Nachrichten von Lieferanten auf, klärt Liefertermine, fehlende Unterlagen, Abweichungen und Rückfragen und bereitet interne Übergaben vor.

Lieferantenrückfragen werden teuer, wenn Termine, Mengen und Zusagen unklar bleiben. Der digitale Mitarbeiter sammelt Fakten und hält Einkauf oder Lager entscheidungsfähig.

Typische Aufgaben

- Nachrichten aufnehmen
- Bestellung zuordnen
- Liefertermine klären
- Dokumente anfordern
- Abweichungen aufnehmen
- Rückfragen bündeln

Konkrete Alltagssituationen

LIEFERVERZUG

Ein Lieferant kündigt Verzögerung an.

Der digitale Mitarbeiter fragt neuen Termin, Grund, betroffene Bestellung und Alternativen ab.

Menschen sehen Auswirkung und Handlungsbedarf sofort.

FEHLENDES DOKUMENT

Für Wareneingang oder Freigabe fehlt ein Lieferschein oder Zertifikat.

Er fordert das richtige Dokument mit Bestellbezug nach.

Der Vorgang wird vollständig statt blockiert.

ABWEICHENDE LIEFERUNG

Liefermenge oder Artikel weicht von Bestellung ab.

Er sammelt Fakten, Fotos und Bestellbezug.

Einkauf entscheidet mit sauberer Faktenlage.



Konfigurationsbeispiel

Einrichtung für Lieferantenkommunikation

Kostenlogik

- Backoffice-Fachkraft: ca. 4.300–6.500 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.500–3.800 EUR pro Monat gesamt
 - einfache Anfrage- und Wissenshilfe: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Dokumente und Wiedervorlagen: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- nimmt Lieferantenkontakte auf
- ordnet Bestellungen, Lieferscheine und Ansprechpartner zu
- klärt Liefertermin, Menge, Abweichung und fehlende Unterlagen

Mensch

- entscheidet Eskalation, Verhandlung und Priorität
- gibt Vertrags-, Preis- oder Mengenänderungen frei
- klärt kritische Lieferbeziehungen

Keine bindende Preis-, Vertrags-, Zahlungs-, Erstattungs-, Auswahl- oder Zusageentscheidung durch KI.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Anfrage kommt über Website, Telefon, WhatsApp, E-Mail oder Microsoft Teams rein
2. Digitaler Mitarbeiter erkennt Anliegen und Kontext
3. fehlende Informationen werden freundlich abgefragt
4. Routine wird vorbereitet oder beantwortet
5. Mensch übernimmt bei Verantwortung, Ausnahme oder Entscheidung

Website-Chat Telefon WhatsApp E-Mail Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces E-Mail-Management Managed Jobs Procurement

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-lieferantenkommunikation-paper

Ähnliche: **Sekretariat und Bürokraft**

Posteingangs- und Dokumentenmanager Einkaufsassistent



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter als Vertrags- und Fristenassistent

Fristen und Vertragsdetails sichtbar machen, bevor sie teuer übersehen werden.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter als Vertrags- und Fristenassistent liest Verträge und Schreiben, erkennt Laufzeiten, Kündigungsfristen, Termine und fehlende Angaben und bereitet Wiedervorlagen, Rückfragen und Übergaben vor.

Fristenmanagement verhindert teure Verlängerungen, verpasste Antworten und hektische Last-Minute-Prüfungen. Der digitale Mitarbeiter macht Termine sichtbar, ohne rechtlich oder wirtschaftlich zu entscheiden.

Typische Aufgaben

- Verträge auslesen
- Fristen markieren
- Kernpunkte zusammenfassen
- Zuständigkeit klären
- Rückfragen vorbereiten
- Verlängerungen sichtbar machen

Konkrete Alltagssituationen

KÜNDIGUNGSFRIST

Ein Vertrag läuft bald automatisch weiter.

Der digitale Mitarbeiter liest Laufzeit, Frist und Ansprechpartner aus.

Menschen entscheiden rechtzeitig über Kündigung oder Verlängerung.

UNKLARER VERTRAG

Ein PDF enthält viele Klauseln und Termine.

Er fasst Daten, Pflichten und offene Prüfpunkte zusammen.

Fachleute starten bei den relevanten Stellen.

FRISTBRIEF

Ein Schreiben fordert Antwort bis zu einem Datum.

Er markiert Frist, Aktenzeichen, Thema und Zuständigkeit.

Der Vorgang wird nicht übersehen.



Konfigurationsbeispiel

Einrichtung für Vertrags- und Fristenassistent

Kostenlogik

- Backoffice-Fachkraft: ca. 4.300–6.500 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.500–3.800 EUR pro Monat gesamt
 - einfache Anfrage- und Wissenshilfe: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Dokumente und Wiedervorlagen: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- liest Verträge und Schreiben vorstrukturierend
- markiert Laufzeiten, Fristen, Termine und fehlende Angaben
- erstellt Wiedervorlagen und Rückfragen

Mensch

- bewertet rechtlich und wirtschaftlich
- entscheidet Kündigung, Verlängerung oder Verhandlung
- gibt Fristen verbindlich frei

Keine Rechts- oder Steuerberatung und keine verbindliche Frist- oder Freigabeentscheidung durch KI.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Anfrage kommt über Website, Telefon, WhatsApp, E-Mail oder Microsoft Teams rein
2. Digitaler Mitarbeiter erkennt Anliegen und Kontext
3. fehlende Informationen werden freundlich abgefragt
4. Routine wird vorbereitet oder beantwortet
5. Mensch übernimmt bei Verantwortung, Ausnahme oder Entscheidung

Website-Chat Telefon WhatsApp E-Mail Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces Managed Jobs Dokumentenverarbeitung Workspace

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-vertrags-fristenassistent-paper

Ähnliche: **Mandanten-Freigabe** **Rechnungs- und Belegprüfer**
Datenschutz- und AVV-Assistent



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter als Qualitäts- und KVP-Assistent

Qualitätsmeldungen, Fehler, Feedback und Verbesserungen sammeln, strukturieren und nachhalten.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter als Qualitäts- und KVP-Assistent nimmt Informationen auf, strukturiert sie, fragt fehlende Angaben nach, erkennt Routine und Eskalationen und bereitet Übergaben an Menschen vor.

Qualität verbessert sich nur, wenn Fehler, Ideen und Feedback nicht versanden. Der digitale Mitarbeiter sammelt Muster, bereitet Maßnahmen vor und hält Nachverfolgung sichtbar.

Typische Aufgaben

- Qualitätsmeldungen aufnehmen
- Fehlerbilder klären
- Ursachenhinweise sammeln
- Verbesserungsideen strukturieren
- KVP-Aufgaben anlegen
- Wiederholungen erkennen



Kostenlogik

- Backoffice-Fachkraft: ca. 4.300–6.500 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.500–3.800 EUR pro Monat gesamt
 - einfache Anfrage- und Wissenshilfe: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Dokumente und Wiedervorlagen: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Konkrete Alltagssituationen

FEHLERHINWEIS

Ein Kunde oder Kollege meldet einen wiederkehrenden Fehler.

Er fragt Beispiel, Zeitpunkt, Auswirkung und betroffenen Prozess ab.

Aus Bauchgefühl wird ein prüfbarer KVP-Fall.

VERBESSERUNGSDIEE

Jemand hat eine Idee, aber keine Zeit sie auszuarbeiten.

Er sammelt Nutzen, Aufwand, Risiko und nächste Prüfung.

Ideen verschwinden nicht im Alltag.

WIEDERHOLTES PROBLEM

Ähnliche Rückmeldungen tauchen mehrfach auf.

Er gruppiert Fälle und markiert Muster.

Menschen sehen Priorität statt Einzelfälle.



Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- nimmt Informationen auf
- strukturiert Kontext und offene Punkte
- bereitet Aufgaben, Dokumentation und Übergaben vor

Mensch

- entscheidet Prioritäten und Verantwortung
- führt sensible Gespräche
- gibt Ergebnisse und Maßnahmen frei

Unterstützung und Vorbereitung durch KI. Bindende oder ähnlich erhebliche Entscheidungen bleiben bei Menschen.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Anfrage kommt über Website, Telefon, WhatsApp, E-Mail oder Microsoft Teams rein
2. Digitaler Mitarbeiter erkennt Anliegen und Kontext
3. fehlende Informationen werden freundlich abgefragt
4. Routine wird vorbereitet oder beantwortet
5. Mensch übernimmt bei Verantwortung, Ausnahme oder Entscheidung

Website-Chat Telefon WhatsApp E-Mail Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces Feedback & KVP Datenanalyse & Reporting Managed Jobs

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-qualitaets-kvp-assistent-paper

Ähnliche: **Projektstatus-Reporter** **Filialkommunikation**
Projektassistenz



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter in der Schadenaufnahme

Schäden, Fotos, Fakten und Dringlichkeit aufnehmen, bevor Menschen regulieren oder entscheiden.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter in der Schadenaufnahme nimmt Schadensmeldungen auf, fragt Fotos, Ort, Hergang, Dringlichkeit und Beteiligte ab und bereitet die Übergabe an Menschen vor.

Schäden, Fotos, Fakten und Dringlichkeit müssen schnell zusammenkommen, bevor Menschen regulieren, beauftragen oder entscheiden.

Typische Aufgaben

- Schaden melden aufnehmen
- Ort und Zeitpunkt klären
- Fotos anfordern
- Beteiligte erfassen
- Dringlichkeit markieren
- Unterlagen sammeln

Konkrete Alltagssituationen

UNFALL ODER DEFEKT

Ein Kunde meldet einen Schaden mit wenigen Angaben.

Der digitale Mitarbeiter fragt Ort, Zeit, Ursache, Fotos, Beteiligte und Dringlichkeit ab.

Aus „kaputt“ wird ein prüfbarer Schadenfall.

FEHLENDE FOTOS

Für Einschätzung oder Regulierung fehlen Bilder.

Er fordert die richtigen Ansichten und Dokumente an.

Menschen bekommen belastbares Material.

KRITISCHER SCHADEN

Wasser, Sicherheit oder Ausfall ist betroffen.

Er markiert Risiko und übergibt sofort.

KI klärt vor, Menschen entscheiden.



Konfigurationsbeispiel
Einrichtung für Schadenaufnahme

Kostenlogik

- Büro-/Servicekraft: ca. 3.800–5.500 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.200–3.200 EUR pro Monat gesamt
 - einfache Anfrage- und Wissenshilfe: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Dokumente und Wiedervorlagen: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- nimmt Schadensmeldungen mit Ort, Zeit und Hergang auf
- fragt Fotos, Beteiligte, Dringlichkeit und fehlende Angaben ab
- ordnet Objekt, Vertrag oder Vorgang zu

Mensch

- entscheidet Verantwortung, Kosten, Haftung und Freigaben
- beauftragt Dienstleister oder Gutachter
- führt Konflikt- und Kulanzgespräche

Keine Produkt-, Risiko-, Deckungs-, Haftungs-, Annahme- oder Leistungsentscheidung durch KI.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Anfrage kommt über Website, Telefon, WhatsApp, E-Mail oder Microsoft Teams rein
2. Digitaler Mitarbeiter erkennt Anliegen und Kontext
3. fehlende Informationen werden freundlich abgefragt
4. Routine wird vorbereitet oder beantwortet
5. Mensch übernimmt bei Verantwortung, Ausnahme oder Entscheidung

Website-Chat Telefon WhatsApp E-Mail Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces Lacki Carmen Fotoaufnahme

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-schadenaufnahme-paper

Ähnliche: **Hausverwaltung** **Autohaus und Kfz-Betrieb**
Versicherungsmakler



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter im Wareneingang

Lieferungen, Lieferscheine, Abweichungen und Rückfragen im Wareneingang strukturieren.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter im Wareneingang erfasst Lieferungen, gleicht Bestellungen, Lieferscheine und Abweichungen vor, fordert fehlende Infos an und markiert Prüfbedarf.

Wareneingang wird teuer, wenn Abweichungen, Schäden oder fehlende Lieferscheine erst spät auffallen. Der digitale Mitarbeiter macht Prüfung und Eskalation früh sichtbar.

Typische Aufgaben

- Lieferung erfassen
- Bestellung zuordnen
- Lieferschein auslesen
- Mengen vergleichen
- Beschädigungen aufnehmen
- Fotos sammeln

Konkrete Alltagssituationen

LIEFERUNG KOMMT AN

Eine Lieferung ist da, aber Bestellung oder Lieferschein sind unklar.

Der digitale Mitarbeiter klärt Lieferant, Bestellung, Menge und Dokumente.

Wareneingang prüft schneller.

MENGE WEICHT AB

Gelieferte Menge passt nicht zur Bestellung.

Er dokumentiert Abweichung, Foto und betroffene Position.

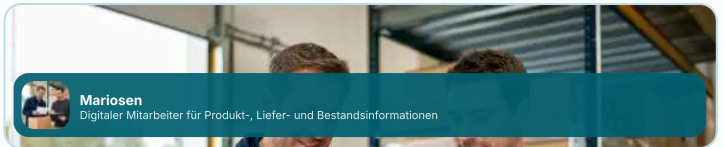
Einkauf bekommt klare Fakten.

BESCHÄDIGTE WARE

Ware ist beschädigt oder Verpackung auffällig.

Er fordert Fotos und Schadensbeschreibung an und markiert Dringlichkeit.

Reklamation wird vorbereitet.

**Mariosen**

Digitaler Mitarbeiter für Produkt-, Liefer- und Bestandsinformationen

Kostenlogik

- Backoffice-Fachkraft: ca. 4.300–6.500 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.500–3.800 EUR pro Monat gesamt
 - einfache Anfrage- und Wissenshilfe: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Dokumente und Wiedervorlagen: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- erfasst Lieferungen, Lieferscheine und Abweichungen
- gleicht Bestellung, Menge, Artikel und Zustand vor
- fragt Fotos, fehlende Unterlagen und Ansprechpartner ab

Mensch

- entscheidet Annahme, Reklamation und Freigabe
- prüft Ware verbindlich
- klärt Lieferantenkonflikte

Keine Diagnose, Notfallpriorisierung, Reparaturfreigabe oder sicherheitskritische Anleitung durch KI.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Anfrage kommt über Website, Telefon, WhatsApp, E-Mail oder Microsoft Teams rein
2. Digitaler Mitarbeiter erkennt Anliegen und Kontext
3. fehlende Informationen werden freundlich abgefragt
4. Routine wird vorbereitet oder beantwortet
5. Mensch übernimmt bei Verantwortung, Ausnahme oder Entscheidung

Website-Chat Telefon WhatsApp E-Mail Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces Weka Procurement Dokumentenverarbeitung

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-wareneingang-paper

Ähnliche: **Einkaufsassistent Rechnungs- und Belegprüfer Datenschutz- und AVV-Assistent**



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter für Produkt- und Ersatzteil-Support per QR-Code

Produktfragen direkt am Objekt aufnehmen, Modell erkennen und Ersatzteil- oder Supportfälle vorbereiten.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter für Produkt- und Ersatzteil-Support per QR-Code erkennt Produktkontext, beantwortet Standardfragen, sammelt Fotos und bereitet Ersatzteil- oder Servicefälle vor.

Produktfragen direkt am Objekt aufzunehmen spart Rückfragen. Der digitale Mitarbeiter nutzt QR-Kontext, Modell, Fotos und Fehlerbild, bevor Support oder Service entscheiden.

Typische Aufgaben

- QR-Kontext aufnehmen
- Produkt identifizieren
- Fehlerbild klären
- Fotos anfordern
- Ersatzteilbedarf strukturieren
- Anleitung erklären

Konkrete Alltagssituationen

QR AM PRODUKT

Ein Nutzer scannt einen QR-Code am Gerät.

Der digitale Mitarbeiter kennt Produktkontext und fragt Fehlerbild, Modell und Foto ab.

Support startet direkt mit Objektbezug.

ERSATZTEIL GESUCHT

Jemand sucht ein Teil, kennt aber die genaue Nummer nicht.

Er klärt Modell, Baujahr, Foto und Einsatzort.

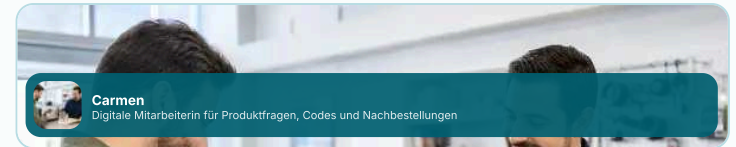
Ersatzteilanfrage wird prüfbar.

SICHERHEITSFALL

Ein Produkt wirkt beschädigt oder riskant.

Er markiert Sicherheitsgrenze und übergibt an Menschen.

Keine riskante Selbsthilfe.

**Carmen**

Digitale Mitarbeiterin für Produktfragen, Codes und Nachbestellungen

Kostenlogik

- Büro-/Servicekraft: ca. 3.800–5.500 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.200–3.200 EUR pro Monat gesamt
 - einfache Anfrage- und Wissenshilfe: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Dokumente und Wiedervorlagen: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- erkennt Produktkontext über QR-Code oder Link
- beantwortet freigegebene Produkt- und Ersatzteillfragen
- sammelt Modell, Seriennummer, Fotos und Fehlerbild

Mensch

- entscheidet Gewährleistung, Kulanz und Freigaben
- bewertet technische Sonderfälle
- gibt Ersatzteile oder Service verbindlich frei

Keine Diagnose, Notfallpriorisierung, Reparaturfreigabe oder sicherheitskritische Anleitung durch KI.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Anfrage kommt über Website, Telefon, WhatsApp, E-Mail oder Microsoft Teams rein
2. Digitaler Mitarbeiter erkennt Anliegen und Kontext
3. fehlende Informationen werden freundlich abgefragt
4. Routine wird vorbereitet oder beantwortet
5. Mensch übernimmt bei Verantwortung, Ausnahme oder Entscheidung

Website-Chat Telefon WhatsApp E-Mail Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces QR-Code-KI-Assistenz Wissensdatenbank Tobi

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-qr-produkt-ersatzteil-support-paper

Ähnliche: **Kundenservice First Level**

KI-Support-Layer für Web-Software Wissensmanager



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter als interner IT- und Anwendungssupport

Interne IT- und Tool-Fragen aufnehmen, Standardhilfe geben und Tickets sauber vorbereiten.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter als interner IT- und Anwendungssupport nimmt Tool- und IT-Fragen auf, klärt Fehlerbild, System und Dringlichkeit, gibt Standardhilfe und bereitet Tickets vor.

Interne IT wird oft durch Standardfragen blockiert. Der digitale Mitarbeiter klärt Fehlerbild, Gerät, System und Dringlichkeit vor und lässt Rechte, Sicherheit und kritische Änderungen bei Menschen.

Typische Aufgaben

- IT-Anfrage aufnehmen
- System zuordnen
- Fehlerbild klären
- Standardhilfe geben
- Screenshots anfordern
- Ticket vorbereiten

Konkrete Alltagssituationen

PASSWORT ODER LOGIN

Ein Mitarbeiter kommt nicht in ein System.

Der digitale Mitarbeiter klärt System, Fehlermeldung und Standardweg.

IT bekommt ein vollständiges Ticket.

TOOL-FRAGE

Jemand weiß nicht, wie eine Funktion benutzt wird.

Er erklärt freigegebenes Wissen oder sammelt Rückfrage.

Weniger Unterbrechung im IT-Team.

AUSFALL

Mehrere Personen melden denselben Fehler.

Er bündelt Fälle und markiert mögliche Störung.

IT erkennt Muster schneller.



Konfigurationsbeispiel

Einrichtung für interner IT- und Anwendungssupport

Kostenlogik

- Supportkraft: ca. 4.000–6.000 EUR pro Monat gesamt
 - Teilzeit-Support: ca. 2.300–3.500 EUR pro Monat gesamt
 - einfache Anfrage- und Wissenshilfe: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - mehrere Kanäle, Dokumente und Wiedervorlagen: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- nimmt IT-, Login- und Toolfragen intern auf
- klärt System, Gerät, Fehlermeldung, Zeitpunkt und Dringlichkeit
- gibt freigegebene Standardhilfe und sammelt Reproduktionsschritte

Mensch

- entscheidet Rechte, Sicherheit und Freigaben
- ändert kritische Systeme oder Zugänge
- bewertet Risiken und Prioritäten

Keine kritische Zugriffs-, Lösch-, Zusammenführungs- oder Sicherheitsentscheidung ohne menschliche Freigabe.

Standardzweck: Assistenz ohne Profiling oder materielle Entscheidungsbeeinflussung.

Ablauf

1. Anfrage kommt über Website, Telefon, WhatsApp, E-Mail oder Microsoft Teams rein
2. Digitaler Mitarbeiter erkennt Anliegen und Kontext
3. fehlende Informationen werden freundlich abgefragt
4. Routine wird vorbereitet oder beantwortet
5. Mensch übernimmt bei Verantwortung, Ausnahme oder Entscheidung

Website-Chat Telefon WhatsApp E-Mail Microsoft Teams

Dokumente und Workspaces Context Chat in Web-Software Wissensdatenbank & interne Q&A

Context Chat

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-interner-it-anwendungssupport-paper

Ähnliche: **Kundenservice First Level**

KI-Support-Layer für Web-Software Wissensmanager

