

## DIGITALER MITARBEITER

# Digitaler Mitarbeiter in der Bestandskundenbetreuung

Bestandskunden schneller betreuen, ohne dass jede Statusfrage das Team unterbricht.

## Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter in der Bestandskundenbetreuung erkennt bekannte Kunden, nimmt Statusfragen, Änderungswünsche und Nutzungsfragen auf, nutzt freigegebenes Wissen und übergibt sensible Anliegen mit Kontext an Menschen.

**Bestandskundenbindung scheitert oft an kleinen, liegen gebliebenen Rückfragen. Der digitale Mitarbeiter hält Status, Anliegen und Nachfasspunkte geordnet, bevor Unzufriedenheit entsteht.**

## Typische Aufgaben

- Kunden erkennen
- Anliegen aufnehmen
- Status vorbereiten
- Nutzungsfragen beantworten
- Änderungen strukturieren
- Unterlagen nachfordern

## Konkrete Alltagssituationen

### STATUSFRAGE

Ein Kunde fragt: „Wie weit ist mein Vorgang?“

Der digitale Mitarbeiter erkennt den Kontext, prüft freigegebene Informationen und formuliert eine Statusübergabe.

**Der Kunde bekommt schnelle Orientierung, das Team weniger Unterbrechung.**

### ÄNDERUNGSWUNSCH

Ein Kunde möchte Termin, Leistung oder Daten ändern.

Er klärt, was geändert werden soll, bis wann und welche Auswirkung vermutet wird.

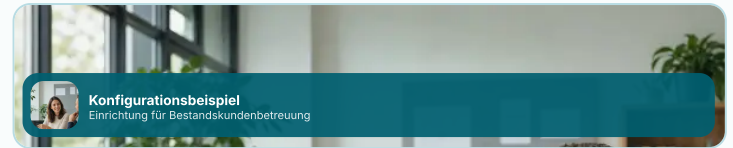
**Menschen entscheiden mit vollständigem Änderungsbild.**

### UNZUFRIEDENHEIT

Ein Kunde ist genervt, weil etwas nicht geklappt hat.

Er nimmt sachlich auf, entschuldigt sich angemessen, sammelt Fakten und eskaliert.

**Emotion wird ernst genommen, Verantwortung bleibt sichtbar beim Menschen.**



### Konfigurationsbeispiel

Einrichtung für Bestandskundenbetreuung

## 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 Bestandskundenanliegen auf
- nutzt freigegebenes Wissen
- bereitet Status, Rückfragen und Änderungen vor

### Mensch

- entscheidet Kulanz, Preise und Zusagen
- führt Konflikt- und Beziehungsgespräche
- setzt Prioritäten bei knappen Ressourcen

**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   Kunden-/Bestandskundenmanagement   Managed Jobs

Kampagnen

## Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

**t4h.me/dm-bestandskundenbetreuung-paper**

Ähnliche: **Nachfassmanager**   **Vereins- und Mitgliederkommunikation**  
**Vertrieb**

