

DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter in der Filialkommunikation

Informationen zwischen Zentrale, Filialen und Filialteams bündeln, verteilen und nachhalten.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter in der Filialkommunikation bündelt Fragen aus Filialen, erklärt freigegebene Aktionen, sammelt Rückmeldungen und macht offene Punkte für die Zentrale sichtbar.

Filialkommunikation wird unübersichtlich, wenn jede Rückfrage einzeln bei der Zentrale landet. Der digitale Mitarbeiter bündelt Fragen, erklärt freigegebene Infos und macht echte Engpässe sichtbar.

Typische Aufgaben

- Filialanfragen aufnehmen
- Rundfragen versenden
- Antworten bündeln
- Standorte zuordnen
- Aktionen erklären
- Unterlagen verteilen

Konkrete Alltagssituationen

RUNDFRAGE

Die Zentrale braucht Rückmeldungen aus mehreren Filialen.

Der digitale Mitarbeiter sammelt Antworten strukturiert ein.

Zentrale bekommt Übersicht statt Einzelmails.

ANWEISUNG UNKLAR

Eine Filiale versteht eine Aktion oder Vorgabe nicht.

Er klärt Frage, Standort und betroffenen Prozess.

Menschen antworten gezielt.

STÖRUNG VOR ORT

Eine Filiale meldet Problem mit Ware, System oder Personal.

Er sammelt Fakten, Dringlichkeit und Fotos.

Eskalationen werden schneller sichtbar.



Konfigurationsbeispiel

Einrichtung für Filialkommunikation

Kostenlogik

- Organisationskraft: ca. 3.800–5.800 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.200–3.400 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 Fragen und Rückmeldungen aus Filialen auf
- erklärt freigegebene Aktionen, Abläufe und Fristen
- sammelt Bestände, Engpässe und Umsetzungsstatus

Mensch

- entscheidet Aktionen, Prioritäten und Ausnahmen
- kommuniziert sensible oder konfliktträchtige Themen
- ändert Regeln, Preise oder Vorgaben

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 Managed Jobs Microsoft Teams Datenanalyse & Reporting

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-filialkommunikation-paper

Ähnliche: **Projektstatus-Reporter** **Qualitäts- und KVP-Assistent**
Meeting-Protokollant

