

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.

FALSCHE LIEFERUNG

Ein Kunde hat etwas anderes erhalten als erwartet.

Er fragt Bestellung, Lieferschein, Abweichung und Dringlichkeit ab.

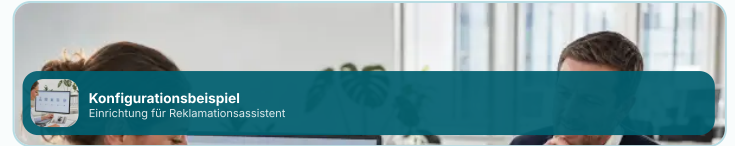
Menschen können Ersatz oder Klärung schnell entscheiden.

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.



Konfigurationsbeispiel

Einrichtung für Reklamationsassistent

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

