

Digitale Mitarbeiter für Immobilien und Verwaltung

Mieter, Eigentümer, Interessenten, Dienstleister, Schäden, Dokumente und Vorgänge besser koordinieren. Für Hausverwaltungen, Immobilienmakler, Bestandshalter und immobiliennahe Dienste.



t4h.me/dm-katalog-immobilien

Rollen in diesem Katalog

11 Immobilien, Verwaltung und Community

12 Hausverwaltung

13 Immobilienmakler

20 Telefonzentrale und Empfang

22 Angebotsassistent

25 Kundenservice First Level

26 Reklamationsassistent

29 Posteingangs- und Dokumentenmanager

30 Rechnungs- und Belegprüfer

33 Vertrags- und Fristenassistent

35 Qualitäts- und KVP-Assistent

45 Schadenaufnahme

49 Teilnehmermanagement

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 in Immobilien, Verwaltung und Community

Anfragen, Objekte und Dokumente sauber vorbereiten, bevor Menschen entscheiden.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter in Immobilien, Verwaltung und Community nimmt Dokumenten-, Status-, Mieter-, Eigentümer- und Community-Anfragen auf, sortiert Anliegen und bereitet Übergaben für Verantwortliche vor.

Immobilienkommunikation wird teuer, wenn Mieter-, Eigentümer- und Community-Anliegen überall verteilt liegen. Der digitale Mitarbeiter bündelt Status, Dokumente und Rückfragen für Menschen.

Typische Aufgaben

- Anliegen aufnehmen
- Dokumentfragen vorbereiten
- Statusanfragen klären
- Mieter- und Eigentümeranfragen trennen
- Dienstleisterfälle vorbereiten
- Versammlungsthemen sammeln

Kostenlogik

- Vollzeitkraft: ca. 4.300–5.800 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.400–3.400 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.**

Konkrete Alltagssituationen

EIGENTÜMERFRAGE

Ein Eigentümer fragt nach Unterlagen, Status, Abrechnung oder Beschluss.

Der digitale Mitarbeiter klärt Objektbezug, Anliegen, vorhandene Dokumente und nötige Rückfragen.

Verwaltung bekommt einen sortierten Fall statt loser Nachrichten.

COMMUNITY-ANLIEGEN

Bewohner melden Lärm, Reinigung, Hausordnung oder gemeinsame Themen.

Er sammelt Fakten, trennt Routine von Konflikt und bereitet eine sachliche Übergabe vor.

Anliegen werden ernst genommen, ohne sofort Eskalation auszulösen.

KRITISCHE ENTSCHEIDUNG

Recht, Kosten, Eigentümerentscheidung oder Konflikt sind betroffen.

Er markiert Grenze, sammelt Kontext und übergibt an Menschen.

KI sorgt für Übersicht. Menschen führen und entscheiden.

**Rudi**

Digitaler Mitarbeiter für Bewohnerorganisation und Eigentümerkommunikation

Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- nimmt Mieter-, Eigentümer-, Dokumenten- und Community-Anliegen auf
- fragt Objekt, Einheit, Unterlagen, Fotos und fehlende Angaben ab
- erklärt freigegebene Abläufe, Status und Kontaktwege
- bereitet Dienstleister-, Verwaltungs- und Community-Übergaben vor

Mensch

- entscheidet bei Recht, Kosten, Konflikt und Freigabe
- führt sensible Gespräche mit Mietern, Eigentümern und Dienstleistern
- verantwortet Verträge, Beschlüsse und Zusagen
- priorisiert kritische Fälle und Eskalationen

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 Rudi Nuno Dokumente

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-immobilien-verwaltung-community-paper

Ähnliche: **Hausverwaltung Immobilienmakler**
Marketing und Community Management



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter in der Hausverwaltung

Mieter, Eigentümer und Dienstleister besser koordinieren, ohne die Verwaltung mit Klärarbeit zu überlasten.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter in der Hausverwaltung nimmt Anfragen auf, klärt das Anliegen, sammelt fehlende Informationen und trennt Routine von Fällen für Menschen.

Hausverwaltungen verlieren viel Zeit mit unklaren Störungen, Rückrufen, Statusfragen und fehlenden Angaben. Der digitale Mitarbeiter klärt vor, sammelt Daten und übergibt Sonderfälle an Menschen.

Typische Aufgaben

- Anfragen aufnehmen und einordnen
- Störungen und Schäden klären
- Termine koordinieren
- Dokumente erklären
- Status nachhalten
- Eigentümerkommunikation vorbereiten



Kostenlogik

- Vollzeitkraft: ca. 4.300–5.800 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.400–3.400 EUR pro Monat gesamt
 - einfache Anfrage- und Dokumentenhilfe: 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

MIETERANFRAGE

„Die Heizung funktioniert nicht.“

Der digitale Mitarbeiter klärt: Wird der Heizkörper gar nicht warm, nur teilweise, oder bleibt die ganze Wohnung kalt?

Aus einer vagen Störung wird eine brauchbare Übergabe.

BEKANNTER MIETER

Anruf kommt von einer bekannten Telefonnummer.

Wenn der Kontakt im System bekannt ist, werden Objekt und Mieter vorgeschlagen statt unnötig Personendaten abzufragen.

Schneller, höflicher und weniger nervig für den Mieter.

KRITISCHER FALL

Wasserschaden, Streit oder Kostenfreigabe.

Der digitale Mitarbeiter sammelt Fotos und Fakten, markiert den Fall als kritisch und übergibt an die Verwaltung.

KI klärt vor. Menschen entscheiden.



Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- nimmt Standardanfragen, Schadensmeldungen und Statusfragen auf
- sammelt fehlende Informationen, Fotos und Unterlagen
- erklärt freigegebene Unterlagen
- erinnert und dokumentiert

Mensch

- entscheidet bei Recht, Kosten und Konflikten
- führt Eigentümer- und Mietergespräche
- erteilt Kosten- und Handlungsfreigaben
- verhandelt mit Dienstleistern

Ablauf

1. Anfrage oder Schaden kommt rein
2. Digitaler Mitarbeiter sammelt Objekt, Anliegen und Kontext
3. fehlende Angaben werden freundlich abgefragt
4. Status, Antwort oder Übergabe wird vorbereitet
5. Mensch entscheidet und bleibt verantwortlich

Website-Chat WhatsApp E-Mail Telefon Microsoft Teams
Dokumente und Workspaces Basis-Paket E-Mail-Management WhatsApp-Paket

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-hausverwaltung-paper

Ähnliche: **Schadenaufnahme**

Immobilien, Verwaltung und Community Autohaus und Kfz-Betrieb



DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter für Immobilienmakler

Mehr qualifizierte Gespräche, weniger unklare Erstkontakte.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter für Immobilienmakler qualifiziert Eigentümer- und Käuferanfragen, sammelt Objekt- und Kontaktdaten, beantwortet freigegebene Fragen und bereitet Besichtigungen oder Rückrufe vor.

Immobilienkontakte verlieren Wert, wenn sie langsam beantwortet oder schlecht qualifiziert werden. Der digitale Mitarbeiter sorgt für schnelle Reaktion und bessere Übergaben.

Typische Aufgaben

- Eigentümer-Leads qualifizieren
- Käuferanfragen vorsortieren
- Besichtigungen vorbereiten
- Objektfragen beantworten
- Unterlagen sammeln
- Finanzierungsstatus abfragen

Konkrete Alltagssituationen

BESICHTIGUNG

„Ist die Wohnung noch frei? Ich würde gerne besichtigen.“

Der digitale Mitarbeiter klärt Suchprofil, Finanzierungslage, Zeitfenster, Haushaltsgröße und Rückrufweg.

Makler bekommen einen qualifizierten Besichtigungswunsch statt nur eine Telefonnummer.

EIGENTÜMERKONTAKT

„Was ist meine Immobilie wert?“

Er sammelt Objektart, Lage, Größe, Zustand, Motivation, Timing und vorhandene Unterlagen.

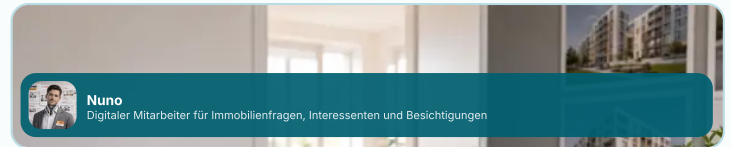
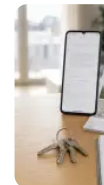
Aus einer vagen Anfrage wird ein vorbereiteter Eigentümer-Lead.

EXPOSÉ-RÜCKFRAGE

Ein Interessent fragt nach Hausgeld, Energieausweis oder Unterlagen.

Er beantwortet freigegebene Fakten und sammelt offene Punkte für den Makler.

Menschen übernehmen dort, wo Bewertung, Preis oder Verhandlung relevant wird.

**Nuno**

Digitaler Mitarbeiter für Immobilienfragen, Interessenten und Besichtigungen

Kostenlogik

- Vollzeitkraft: ca. 4.300–6.000 EUR pro Monat gesamt
 - Halbtagskraft: ca. 2.400–3.500 EUR pro Monat gesamt
 - Leadaufnahme und Standardfragen: ab ca. 150 EUR pro Monat
 - Website, WhatsApp, Telefon und CRM-Vorbereitung: oft bis ca. 1.000 EUR pro Monat
- KI arbeitet. Der Mensch führt.**

Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- qualifiziert Erstkontakte
- sammelt Objekt- und Suchdaten
- beantwortet freigegebene Fakten
- bereitet Termine und CRM vor

Mensch

- bewertet Immobilien
- führt Beratung und Verhandlung
- entscheidet über Preis und Strategie
- klärt rechtliche Fragen

Ablauf

1. Lead kommt über Anzeige, Website, Telefon oder WhatsApp rein
2. Digitaler Mitarbeiter erkennt Eigentümer- oder Käuferanliegen
3. fehlende Daten werden freundlich abgefragt
4. Besichtigung, Rückruf oder CRM-Übergabe wird vorbereitet
5. Makler führt Gespräch, Bewertung und Abschluss

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

Website-Funnels **Kunden-/Bestandskundenmanagement** **CRM-Connector**

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-immobilienmakler-paper

Ähnliche: **Angebotsassistent**

Immobilien, Verwaltung und Community **Hausverwaltung**



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 Anliegen und Dringlichkeit, bereitet Rückruf, Termin oder Übergabe vor und verbindet nicht blind 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 fragt freundlich, was dringend ist, wer betroffen ist und bis wann eine Rückmeldung gebraucht wird.

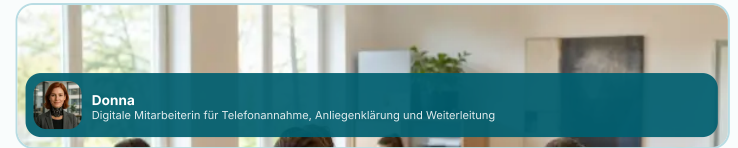
Dringlichkeit wird nachvollziehbar statt nur behauptet.

NACH FEIERABEND

Ein Kunde meldet eine Störung außerhalb der Bürozeiten.

Er nimmt Fakten auf, prüft definierte Notfallkriterien und markiert echte Eskalationen.

Routine wird gesammelt. Kritisches wird sichtbar.

**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, Daten und Dringlichkeit
- bereitet Rückruf, Termin oder Übergabe vor
- beantwortet freigegebene Standardfragen

Mensch

- entscheidet Priorität bei Konflikten
- führt sensible Gespräche
- macht Zusagen, Kulanz oder verbindliche Termine
- trägt Verantwortung für Notfälle

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 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



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.**

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.

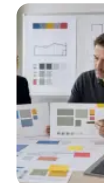
Rückfragen werden freundlich und vollständig gebündelt.

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.



Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- sammelt Angebotsdaten
- fragt fehlende Angaben nach
- strukturiert Varianten und offene Punkte
- bereitet Entwürfe und Übergaben vor

Mensch

- kalkuliert und gibt Preise frei
- macht verbindliche Zusagen
- verhandelt Rabatte und Bedingungen
- trägt rechtliche und kaufmännische Verantwortung

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



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
- erkennt Eskalationen

Mensch

- entscheidet Kulanz, Haftung und Vertragsfragen
- löst komplexe technische Probleme
- führt Konfliktgespräche
- trägt Verantwortung für kritische Ausfälle

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.

FALSCHER LIEFERUNG

Ein Kunde hat etwas anderes erhalten als erwartet.

Er fragt Bestellung, Lieferschein, Abweichung und Dringlichkeit ab.

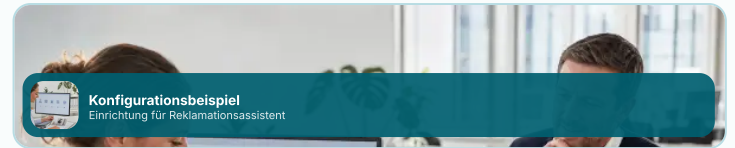
Menschen können Ersatz oder Klärung schnell entscheiden.

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
- markiert Eskalation, Frist und gewünschte Lösung

Mensch

- entscheidet Kulanz, Ersatz, Erstattung und Haftung
- führt schwierige Konfliktgespräche
- gibt öffentliche Antworten frei
- übernimmt Verantwortung für Beziehung und Lösung

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.

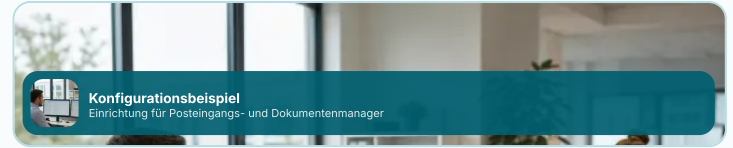
Nichts Kritisches verschwindet im Posteingang.

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
- bereitet Ablage und Antworten vor

Mensch

- entscheidet über rechtliche, finanzielle oder vertrauliche Inhalte
- gibt Antworten frei
- setzt Prioritäten bei Konflikten
- trägt Verantwortung für Fristen und Freigaben

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



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.

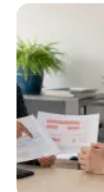
Menschen prüfen die Abweichung mit Kontext.

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
- hält Fristen nach

Mensch

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

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 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



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.**

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.



Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- liest Verträge und Schreiben vorstrukturierend
- markiert Laufzeiten, Fristen, Termine und fehlende Angaben
- erstellt Wiedervorlagen und Rückfragen
- bereitet Entscheidungsvorlagen für Menschen vor

Mensch

- bewertet rechtlich und wirtschaftlich
- entscheidet Kündigung, Verlängerung oder Verhandlung
- gibt Fristen verbindlich frei
- übernimmt Verantwortung für Vertrag und Risiko

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



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.

VERBESSERUNGSIDEEN

Jemand hat eine Idee, aber keine Zeit sie auszuarbeiten.

Er sammelt Nutzen, Aufwand, Risiko und nächste Prüfung.

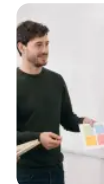
Ideen verschwinden nicht im Alltag.

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
- markiert Risiken und Eskalationen

Mensch

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

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



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

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.**

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

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
- markiert kritische Fälle und Übergabebedarf

Mensch

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

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 Teilnehmermanagement

Anmeldungen, Rückfragen, Wartelisten und Unterlagen für Veranstaltungen strukturieren.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter im Teilnehmermanagement nimmt Anmeldungen, Änderungen und Fragen auf, klärt Daten, Sonderwünsche und Fristen und bereitet Listen sowie Rückmeldungen vor.

Teilnehmermanagement wird mühsam, wenn Anmeldungen, Änderungen und Sonderwünsche in Listen und Postfächern verstreut sind. Der digitale Mitarbeiter ordnet alles vor.

Typische Aufgaben

- Anmeldungen aufnehmen
- Teilnehmerdaten prüfen
- Unterlagen anfordern
- Warteliste führen
- Absagen bearbeiten
- Ersatzteilnehmer klären

Konkrete Alltagssituationen

ANMELDUNG UNVOLLSTÄNDIG

Ein Teilnehmer meldet sich ohne alle Daten an.

Der digitale Mitarbeiter fragt fehlende Angaben und Präferenzen ab.

Teilnehmerliste wird sauber.

WARTELISTE

Ein Kurs ist voll, aber Interesse bleibt.

Er nimmt Wunsch, Alternativen und Kontaktdaten auf.

Plätze werden besser genutzt.

KURZFRISTIGE ÄNDERUNG

Ein Teilnehmer sagt ab oder braucht Ersatz.

Er klärt Termin, Ersatzperson und nächste Schritte.

Orga reagiert schneller.



Konfigurationsbeispiel

Einrichtung für Teilnehmermanagement

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 Anmeldungen, Änderungen und Absagen auf
- fragt Sonderwünsche, Gruppen, Fristen und Kontaktdaten ab
- bereitet Teilnehmerlisten, Rückfragen und Erinnerungen vor
- markiert Warteliste, Kapazität und Sonderfälle

Mensch

- entscheidet Zusagen, Umbuchungen und Ausnahmen
- klärt Kosten, Kulanz und Konflikte
- verantwortet Veranstaltung und Teilnehmererlebnis
- gibt finale Listen und Kommunikation frei

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 Klaus Reventing-nahe Events Buchungskalender-Integration

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-teilnehmermanagement-paper

Ähnliche: **Event, Tourismus und Freizeit**

Gastronomie und Reservierungen

Schulungs- und Workshop-Assistent

