

## 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**

