

DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter als KI-Support-Layer für Web-Software

Nutzern direkt in Web-Software helfen, Kontext verstehen und Supportfälle vorbereiten.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter als KI-Support-Layer für Web-Software hilft Nutzern direkt im Produkt, nutzt Seiten- und Nutzerkontext, erklärt Funktionen und bereitet Supportfälle vor.

Support wird besser, wenn Hilfe direkt im Produkt beginnt. Der digitale Mitarbeiter nutzt Seiten- und Nutzerkontext, beantwortet freigegebene Fragen und erzeugt nur dann ein Ticket, wenn Menschen gebraucht werden.

Typische Aufgaben

- App-Kontext übernehmen
- Nutzerfragen beantworten
- Login-Hilfe anbieten
- Feature-Hilfe erklären
- Supportticket vorbereiten
- Host-App-Bridge nutzen

Konkrete Alltagssituationen

HILFE IM PRODUKT

Ein Nutzer fragt direkt in der App nach Kontakten, Leads oder Projekten.

Der digitale Mitarbeiter nutzt den App-Kontext und erklärt den nächsten Schritt.

Support entsteht im Moment der Nutzung.

LOGIN-HILFE

Schon auf der Login-Maske braucht jemand Orientierung.

Er begrüßt, erklärt Hilfemöglichkeiten und sammelt technische Hinweise.

Nutzer bleiben handlungsfähig.

BETREIBERANALYSE

Der App-Betreiber möchte wissen, ob Hilfe genutzt oder unterdrückt wurde.

Er bereitet Ereignisse und Nutzungssignale für Analytics vor.

Produktteam sieht Wirkung und Lücken.



Konfigurationsbeispiel

Einrichtung für KI-Support-Layer für Web-Software

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

- hilft Nutzern direkt im Produktkontext
- erklärt freigegebene Funktionen, Daten und nächste Schritte
- sammelt Fehlermeldung, Seite, Berechtigungsstufe und Reproduktionsschritte

Mensch

- entscheidet Produktlogik, Rechte und Freigaben
- klärt Vertrags-, Sicherheits- und Abrechnungsfragen
- bewertet Bugs 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 Web-Software-Support-Bundle Mandanten-Konfiguration

Web-App-Login

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-ki-support-layer-web-software-paper

Ähnliche: **Website und im E-Commerce Kundenservice First Level**
interner IT- und Anwendungssupport

