

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

Mensch

- entscheidet Kulanz, Haftung und Vertragsfragen
- löst komplexe technische Probleme
- führt Konfliktgespräche

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 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

