

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

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

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.**

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

Mensch

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

Keine Produkt-, Risiko-, Deckungs-, Haftungs-, Annahme- oder Leistungsentscheidung 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 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

