

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 das Anliegen und bereitet Rückruf, Termin oder Übergabe vor. Mögliche Sicherheits- oder Notfallhinweise gibt er sofort über den vorgegebenen Weg an Menschen 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 erfasst freundlich, was der Anrufer als dringend beschreibt, wer betroffen ist und wie er erreichbar ist. Bei jedem möglichen Sicherheits- oder Notfallhinweis nutzt er sofort den vorgegebenen menschlichen Übergabeweg.

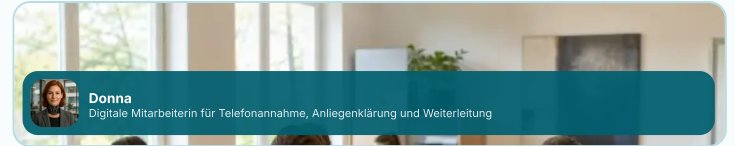
Fakten und behauptete Dringlichkeit sind sichtbar. Die Priorität bestimmt ein Mensch.

NACH FEIERABEND

Ein Kunde meldet eine Störung außerhalb der Bürozeiten.

Er nimmt Fakten und Rückrufdaten auf. Sobald ein möglicher Sicherheits- oder Notfallhinweis genannt wird, unterbricht er die Routine und nutzt den vorgegebenen menschlichen oder öffentlichen Notfallweg.

Kein möglicher Notfall bleibt in einer normalen Rückrufliste liegen.



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 und Daten und dokumentiert die genannte Dringlichkeit
- bereitet Rückruf, Termin oder Übergabe vor

Mensch

- bewertet Dringlichkeit und entscheidet Priorität
- führt sensible Gespräche
- macht Zusagen, Kulanz oder verbindliche Termine

Keine Diagnose, Notfallpriorisierung, Reparaturfreigabe oder sicherheitskritische Anleitung 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 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**

