

DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter auf Website und im E-Commerce

Mehr Orientierung im Moment der Entscheidung, ohne Besucher mit offenen Fragen allein zu lassen.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter auf Website und im E-Commerce beantwortet Produkt- und Servicefragen, klärt Bedarf, begleitet Warenkorb- oder Versandthemen und übergibt kaufbereite oder kritische Fälle mit Kontext an Menschen.

Viele Kauf- und Kontaktchancen entstehen genau dann, wenn gerade niemand antwortet. Der digitale Mitarbeiter klärt direkt, sammelt Kontext und übergibt nur dort, wo Menschen gebraucht werden.

Typische Aufgaben

- Besucherfragen beantworten
- Bedarf klären
- Produkte empfehlen vorbereiten
- Warenkorbfragen begleiten
- Leadübergaben erstellen
- Bestellstatus-Anfragen aufnehmen

**Koko**

Digitaler Mitarbeiter für Website-Fragen, Orientierung und Übergaben

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.**

Konkrete Alltagssituationen

PRODUKTFRAGE VOR KAUF

Ein Besucher fragt, ob ein Produkt, Paket oder Ersatzteil zum eigenen Fall passt.

Der digitale Mitarbeiter klärt Bedarf, Einsatzkontext und offene Daten und nutzt freigegebene Produktinformationen.

Aus einem anonymen Besuch wird eine konkrete, vorbereitete Kauf- oder Beratungsanfrage.

WARENKORB STOCKT

Ein Kunde ist unsicher wegen Lieferzeit, Varianten, Rückgabe oder nächstem Schritt.

Er beantwortet Standardfragen, fragt fehlende Angaben ab und bereitet bei Bedarf eine Übergabe vor.

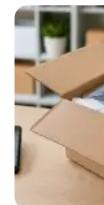
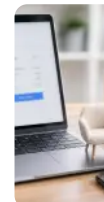
Weniger Abbruch, mehr Klarheit im Moment der Entscheidung.

SERVICE NACH BESTELLUNG

Nach dem Kauf kommen Fragen zu Status, Rechnung, Lieferung oder Reklamation.

Er sammelt Bestellbezug, Anliegen und Fakten, ohne kritische Zusagen selbst zu treffen.

Support startet mit Kontext statt mit Nachfragen.



Mensch oder digital?

Digitaler Mitarbeiter

- beantwortet freigegebene Produkt-, Versand- und Servicefragen
- klärt Bedarf, Variante, Menge, Dringlichkeit und Kontaktwunsch
- begleitet Warenkorb-, Bestellstatus- und Reklamationsanfragen

Mensch

- entscheidet Preis, Kulanz, Verfügbarkeit und Sonderfälle
- führt Beratung, Verhandlung und kritische Servicegespräche
- priorisiert wichtige Kunden und Eskalationen

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 Web-Paket für digitale Mitarbeiter Website-Funnels

Context Chat

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-website-ecommerce-paper

Ähnliche: **KI-Support-Layer für Web-Software**

Kundenservice First Level Mehrsprachigkeitsassistent

