

DIGITALER MITARBEITER

Digitaler Mitarbeiter als Wissensmanager

Wissen aus Dokumenten, Gesprächen und Website-Inhalten sammeln, pflegen und auffindbar machen.

Worum es geht

Ein digitaler Mitarbeiter als Wissensmanager nimmt Informationen auf, strukturiert sie, fragt fehlende Angaben nach, erkennt Routine und Eskalationen und bereitet Übergaben an Menschen vor.

Wissen kostet Geld, wenn es in Dokumenten, Chats und Köpfen versteckt bleibt. Der digitale Mitarbeiter findet, zitiert und aktualisiert freigegebene Informationen schneller.

Typische Aufgaben

- Fragen sammeln
- Quellen erfassen
- Antwortbausteine vorbereiten
- Dokumente zusammenfassen
- Wissenslücken markieren
- Veraltetes Wissen melden

Konkrete Alltagssituationen

WIEDERKEHRENDE FRAGE

Eine Frage wird intern oder extern immer wieder gestellt.

Er sammelt Frage, Antwort, Quelle und offene Freigabe.

Wissen wird wiederverwendbar.

VERALTETE INFO

Eine Anleitung oder FAQ stimmt nicht mehr.

Er markiert Quelle, Änderung und betroffene Inhalte.

Menschen aktualisieren gezielt.

NEUES DOKUMENT

Ein PDF enthält wichtiges Wissen.

Er fasst Kernpunkte und mögliche Fragen zusammen.

Dokumente werden nutzbar statt nur abgelegt.



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 Informationen auf
- strukturiert Kontext und offene Punkte
- bereitet Aufgaben, Dokumentation und Übergaben vor

Mensch

- entscheidet Prioritäten und Verantwortung
- führt sensible Gespräche
- gibt Ergebnisse und Maßnahmen frei

Unterstützung und Vorbereitung durch KI. Bindende oder ähnlich erhebliche Entscheidungen bleiben bei Menschen.

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 Link Source Content

Context Chat

Direkt weiter

Landingpage, Rollenspiel und Kontakt laufen über den aktuellen Shortlink.

t4h.me/dm-wissensmanager-paper

Ähnliche: **interner IT- und Anwendungssupport**

Produkt- und Ersatzteil-Support per QR-Code

Kundenservice First Level

