

FIKTIVER MUSTERBERICHT · BEISPIELINHALT

Weniger Handarbeit bei Kundenanfragen.

So könnte das Ergebnis eines Ablauf-Checks aussehen. Der gezeigte Betrieb und seine Arbeitsschritte sind erfunden. Der Bericht enthält keine Kundenergebnisse.

BETRACHTETER ABLAUF	BETROFFENE ROLLE	ZIEL DES TESTS
Eingehende Kundenanfragen	Administration / Kundenbetreuung	Weniger Suche und manuelle Übertragung

01 / Ausgangslage

Anfragen erreichen das Team per E-Mail. Eine Person prüft den Inhalt, sucht die passenden Unterlagen, formuliert eine Antwort und trägt den Status in eine Auftragsliste ein.

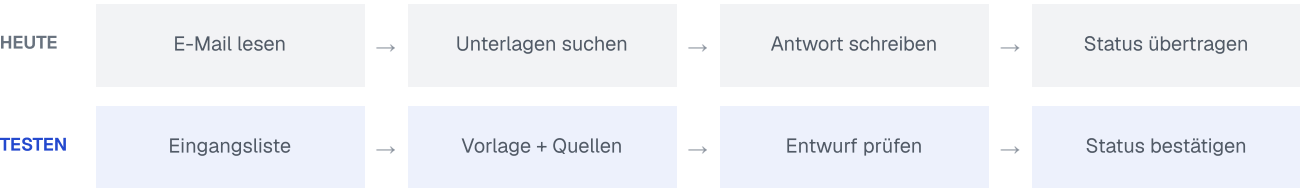
Die Qualität hängt heute davon ab, ob frühere Absprachen gefunden werden. Eine automatische Antwort wäre deshalb kein sinnvoller erster Schritt.

02 / Was bestehen bleibt

Das aktuelle E-Mail-Postfach und die bestehende Auftragsliste bleiben der Ausgangspunkt. Ob sie technisch verbunden werden können, ist offen und muss erst geprüft werden.

Die zuständige Person bestätigt Empfänger, Preise und Termine vor dem Versand.

Der Ablauf auf einen Blick



03 / ERSTE EMPFEHLUNG

Einfach anfangen. Dann entscheiden.

01

Vorlagen ordnen

Die häufigsten Anfragearten und geprüften Antworten sammeln. Fehlende Angaben als Rückfrage festhalten.

02

Eingang sichtbar machen

Eine gemeinsame Liste zeigt, wer den Fall bearbeitet und wo eine Freigabe noch aussteht.

03

KI erst danach testen

Wenn lange Nachrichten weiterhin viel Zeit binden, Zusammenfassungen mit freigegebenen Quellen an wenigen Fällen prüfen.

So wird Nutzen messbar

Für vergleichbare Fälle die gesamte Bearbeitungszeit erfassen: Suchen, Schreiben, Prüfen und Nacharbeit. Erst der Vergleich vor und nach dem Test zeigt, ob sich die Veränderung lohnt.

Ohne Ausgangsmessung keine belastbare Zeitersparnis.**Offene Kosten und Risiken**

- Einrichtung und Pflege der Vorlagen
- Mögliche Lizenz- und Integrationskosten
- Datenzugriffe und beteiligte Anbieter
- Fehlerhafte Zuordnung oder fehlende Angaben
- Zusätzlicher Aufwand für Kontrolle

NÄCHSTER TEST

Die Eingangsliste und zwei Antwortvorlagen an wenigen passenden Fällen erproben. Vor einer technischen Anbindung prüfen, ob der beobachtete Nutzen die einmaligen und laufenden Kosten rechtfertigt.

Im echten Ablauf-Check wird ein vereinbarter Prozess betrachtet. Das Ergebnis ist ein schriftlicher Kurzbericht mit Ablaufskizze, bis zu drei priorisierten Verbesserungen, einer ersten Einschätzung von Aufwand und Risiken sowie einer Empfehlung für den nächsten Test. Technische Umsetzung, umfassendes IT-Sicherheitsaudit und verbindliche Wirtschaftlichkeitsberechnung gehören nicht zu diesem Check.