MÜMKEN AI

Ein Anfragefall. Ein prüfbarer Pilot.

Arbeitsblatt für Unternehmen mit wiederkehrenden Kundenanfragen. Nutzen Sie anonymisierte Beispiele; tragen Sie hier keine Namen, Vertragsnummern oder anderen personenbezogenen Daten ein.

1. Konkrete Anfrageart

Welche Frage oder Aufgabe soll bearbeitet werden?

Ein Satz, ein Fall: „Lieferstatus für eine eindeutig zugeordnete Bestellung ermitteln“, nicht „Support automatisieren“.

2. Echte Fälle

Welche drei anonymisierten Beispiele zeigen Standard und Ausnahme?

3. Daten und Rechte

Welche Quelle ist verbindlich? Wer darf sie verwenden?

4. Fehlende Angaben

Was muss nachgefragt werden, bevor eine Antwort möglich ist?

5. Menschliche Entscheidung

Bei welchen Fällen übernimmt ein Mensch?

☐ Unsichere Zuordnung ☐ Fachliche Entscheidung ☐ Beschwerde ☐ Andere:

6. Kleiner Test statt Ergebnisversprechen

Was wird vor einer Ausweitung geprüft?

☐ Vollständigkeit ☐ Fehlzuordnungen ☐ Nacharbeit ☐ Übergaben

Dieses Blatt ist eine Vorbereitung, keine technische, rechtliche oder fachliche Freigabe. Schnittstellen, Datenschutz und Zuständigkeiten müssen für den Einzelfall geprüft werden.

Hinweise zum Ausfüllen

Musterbeispiel (fiktiv)

Ausgedacht, um den Umfang zu zeigen. Es steht für keinen Kunden und keine Messung.

Feld	Beispielinhalt
Anfrageart	Kunden fragen per E-Mail nach dem Lieferstatus ihrer Bestellung.
Beispiele	Standard: „Wo ist meine Bestellung?“ mit Bestellnummer. Standard: Frage ohne Nummer. Ausnahme: Paket als zugestellt gemeldet, Kunde hat nichts erhalten.
Datenquelle	Statusfeld im Warenwirtschaftssystem, gepflegt vom Versand, stündlich aktualisiert.
Fehlende Angaben	Bestellnummer oder Name mit Lieferadresse darf nachgefragt werden.
Entscheidung	Zustellprobleme, Erstattungen und Kulanz entscheidet ein Mitarbeiter.
Test	20 Fälle aus dem Vormonat: richtig zugeordnet, unvollständig, nachbearbeitet?

Wann ein Fall (noch) nicht geeignet ist

- Die richtige Antwort steht in keiner pflegbaren Quelle, sondern nur im Kopf einzelner Personen.
- Der Fall tritt so selten auf, dass sich Aufbau und Prüfung nicht lohnen.
- Jede Antwort hängt von einer individuellen Abwägung ab.
- Es ist unklar, wer bei Fehlern zuständig ist und wie sie auffallen.

Dann ist oft zuerst eine Vereinfachung des Ablaufs sinnvoll.

Auswerten nach dem Pilot

- **Vollständigkeit:** Anteil der Fälle, in denen die Antwort alle nötigen Angaben enthielt.
- **Fehlzuordnung:** Anteil der Fälle, die dem falschen Thema oder der falschen Person zugeordnet wurden.
- **Nacharbeit:** Anteil der Fälle, die ein Mensch korrigieren oder ergänzen musste, und der Aufwand dafür.

Datenschutz

Für dieses Blatt genügen anonymisierte Beispiele. Im späteren Betrieb gilt die DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679): Art. 28 regelt die Verarbeitung im Auftrag und verlangt einen Vertrag mit dem Dienstleister, Art. 22 betrifft ausschließlich automatisierte Einzelentscheidungen mit rechtlicher oder ähnlich erheblicher Wirkung. Deshalb gehört in Feld 5, was ein Mensch freigibt.