

KI-Kundenservice mit Matze

Vier vollständige Lerneinheiten aus dem Praxisguide. Du kannst direkt mit den Beispielen arbeiten.

1.1 Die eigentliche Arbeit hinter einer Kundenantwort

Eine Nachricht wie „Wo bleibt meine Bestellung?“ sieht nach einer Schreibaufgabe aus. Tatsächlich enthält sie mehrere Aufgaben. Du musst die Bestellung richtig zuordnen, den aktuellen Status nachsehen, frühere Zusagen berücksichtigen, die richtige nächste Handlung wählen und erst dann eine verständliche Antwort schreiben. Die Formulierung ist nur ein Teil davon. Ein freundlich geschriebener falscher Liefertermin löst das Problem nicht.

Der Kurs trennt deshalb Informationsbeschaffung, Entscheidung und Formulierung. Du beschaffst die Informationen in den zuständigen Systemen. Du entscheidest, was der Shop tun darf und tatsächlich tun wird. Die KI hilft beim Ordnen und Schreiben. Sie bekommt weder die Befugnis, Erstattungen auszulösen, noch den Auftrag, Ersatz zu versprechen oder Kundinnen und Kunden eigenständig zu kontaktieren.

Im fiktiven Shop Nordlicht Alltag verkauft Matze Trinkflaschen, Taschen und Zubehör. Bisher formuliert er jede Antwort neu. Er möchte zunächst Produktpflegefragen beantworten lassen, wenn die Pflegehinweise vollständig vorliegen. Eine Nachricht über eine möglicherweise ausgelaufene Flasche mit Verletzungsfolge bleibt dagegen bei einer verantwortlichen Person. Beide Fälle betreffen dasselbe Produkt, verlangen aber unterschiedliche Bearbeitung.

1.2 Geeignete Fälle erkennen

Beginne mit einem Anliegen, das häufig in ähnlicher Form vorkommt und dessen Antwort auf einer kurzen, verlässlichen Quelle beruht. Geeignet sein können Pflegehinweise, die Erklärung eines vorhandenen Bestellstatus oder die strukturierte Rückfrage nach fehlenden Angaben. Entscheidend ist nicht die Kategorie allein. Entscheidend ist, ob du die konkrete Antwort belegen und eine fehlerhafte Formulierung erkennen kannst.

Ungeeignet für den ersten Durchlauf sind Fälle, in denen du selbst noch keine belastbare Entscheidung treffen kannst. Dazu gehören widersprüchliche Zahlungsstände, mögliche Sicherheitsprobleme, ein Streit über Ansprüche und Anfragen zur Herausgabe persönlicher Informationen. Eine KI kann solche Sachverhalte zusammenfassen. Sie ersetzt die zuständige Prüfung nicht. Dein erster Anwendungsfall soll dir das Prüfen erleichtern, nicht eine ungeklärte Fachfrage verdecken.

Nimm zehn frei erfundene Anfragen oder die mitgelieferten Fälle und ordne jede in eine der folgenden Arbeitsgruppen ein. Die Gruppen sind ein Kursverfahren, keine rechtliche Klassifikation.

Gruppe	Bedeutung	Zulässige Unterstützung
Klar	Vollständige, aktuelle Fakten; keine zusätzliche Entscheidung nötig	Antwortentwurf auf Basis der Fakten
Klären	Wichtige Information oder Freigabe fehlt	Lücke benennen und passende Rückfrage vorbereiten
Übergeben	Sicherheits-, Datenschutz-, Rechts- oder außergewöhnlicher Konfliktfall	Sachverhalt neutral ordnen und intern übergeben

Ein fehlender Lieferstatus macht einen Fall nicht automatisch gefährlich. Er macht eine Lieferzusage unbegründet. Umgekehrt wird ein riskanter Fall nicht dadurch einfach, dass sich eine kurze Antwort schreiben lässt. „Kein Problem, wir ersetzen alles“ wäre schnell formuliert, könnte aber eine nicht genehmigte Zusage sein.

1.3 Einen konkreten Arbeitsauftrag festlegen

Schreibe deinen Einsatzrahmen als Satz: „Wir verwenden KI, um aus freigegebenen Produktinformationen Entwürfe für Pflegefragen vorzubereiten. Eine benannte Person gleicht jede Antwort mit der Quelle ab und versendet sie selbst.“ Dieser Satz benennt Anlass, Quelle, Tätigkeit und Verantwortlichkeit. „Wir machen den Support mit KI schneller“ benennt keines davon.

Ergänze, was ausdrücklich außerhalb des Auftrags bleibt. Für Nordlicht Alltag sind dies selbstständige Bestelländerungen, Preisnachlässe, Erstattungen, rechtliche Beurteilungen und Sicherheitsbewertungen. Diese Liste dient der täglichen Arbeit: Sobald ein Entwurf eine solche Handlung enthält, ist er gesperrt, bis eine berechnigte Person den Sachverhalt geklärt und eine konkrete Entscheidung dokumentiert hat.

Lege außerdem fest, in welchem System die endgültige Kundenakte geführt wird. Im Kurs bleibt das dein bestehendes Support- oder Shopsystem. Ein KI-Chat ist hier eine Arbeitsfläche für einen Entwurf. Er wird nicht zur maßgeblichen Bestellhistorie. Prüfergebnisse und tatsächlich versendete Antworten gehören an den Ort, an dem dein Team sie später nachvollziehen kann.

1.4 Zuständigkeiten auch im Einpersonenshop trennen

Wenn du allein arbeitest, übernimmst du mehrere Rollen. Das macht die Trennung nicht überflüssig. Du handelst nacheinander als Sachbearbeitung, als Freigabe und als Absender. Unterbrich den Schreibfluss vor dem Versand bewusst: Öffne die Quelle, prüfe den Entwurf und entscheide danach. Diese Unterbrechung verhindert, dass ein flüssiger Text automatisch als fertige Antwort gilt.

In einem kleinen Team schreibst du Namen oder feste Funktionen auf: Wer prüft Versandinformationen? Wer darf Kulanz entscheiden? Wer bearbeitet Sicherheitsmeldungen? Wer vertritt diese Personen? Eine Formulierung wie „an die zuständige Stelle weitergeben“ hilft wenig, wenn niemand weiß, wer diese Stelle ist. Die Eskalationsmatrix im Vorlagenordner enthält dafür freie Felder.

Plane den Fall ein, dass niemand erreichbar ist. Dann darf die Antwort nur den geprüften Zwischenstand wiedergeben. Eine konkrete Rückmeldefrist wird erst genannt, wenn die verantwortliche Person sie tatsächlich übernehmen kann. „Wir melden uns morgen“ ist eine Zusage, auch wenn noch keine Erstattung versprochen wird. Ohne geklärte Frist schreibst du keine vermeintlich beruhigende Uhrzeit in den Text.