

Muster Projekt

damit Sie wissen was zu tun ist und wir von Ihnen benötigen.

Pflichtunterlage zur KI-Analyse (1.950 €)

Muster-Projekt: Die dargestellten Daten der Firma „Hartmann & Kern Unternehmensberatung“ sind fiktiv. Dieses Beispiel zeigt, welche Informationen wir für die KI-Analyse benötigen und in welcher Detailtiefe.

1. Projektstammdaten

Projektname / Arbeitstitel

SmartInbox – KI-gestützte E-Mail-Verarbeitung und Kundenkommunikation

Verantwortliche Abteilung / Bereich

Geschäftsleitung / Office Management

Projektleitung (Name & Funktion)

Mag. Thomas Hartmann, Geschäftsführer

Aktueller Status

Anbietersauswahl – zwei Angebote liegen vor, Entscheidung steht bevor.

Geplanter Go-Live-Termin

1. Juni 2026

2. Projektziel & Use Case

Problemstellung

Unsere Unternehmensberatung (12 Mitarbeiter, 3 Standorte in Österreich) bearbeitet täglich ca. 180 eingehende E-Mails über drei zentrale Postfächer (office@, projekt@, buchhaltung@). Davon sind geschätzt 60% Routineanfragen: Statusfragen zu laufenden Projekten, Terminkoordination, Angebotsanfragen und Rechnungsthemen.

Aktuell liest eine Office-Managerin alle drei Postfächer manuell durch, priorisiert, leitet weiter und schreibt Erstantworten. Das dauert ca. 3 Stunden pro Tag. Dringende Anfragen gehen in der Masse unter. Kunden beschweren sich über späte Antworten. Die Office-Managerin ist häufig krank, dann bleibt die Inbox liegen.

Lösungsansatz

Wir möchten eine KI-Lösung einsetzen, die eingehende E-Mails automatisch liest, nach Dringlichkeit und Thema sortiert, dem richtigen Mitarbeiter zuweist und bei Standardanfragen einen Antwortentwurf vorbereitet. Der Entwurf soll nicht automatisch versendet werden – ein Mitarbeiter gibt ihn frei.

Bei Angebotsanfragen soll das System zusätzlich relevante Projektdaten aus unserem CRM ziehen und eine Ersteinschätzung zum Aufwand vorbereiten. Außerdem sollen Rechnungen und Belege erkannt, den richtigen Projekten zugeordnet und an die Buchhaltung weitergeleitet werden.

Zielsetzung

Reduktion der manuellen E-Mail-Bearbeitung um 60%. Antwortzeit auf Kundenanfragen von durchschnittlich 8 Stunden auf unter 2 Stunden. Keine verlorenen oder übersehenen E-Mails mehr. Die Office-Managerin soll von 3 Stunden auf ca. 45 Minuten täglich reduziert werden.

Zielgruppe / Betroffene

Direkt betroffen: unsere Kunden (ca. 85 aktive Firmenkunden), die per E-Mail kommunizieren. Intern betroffen: alle 12 Mitarbeiter, die E-Mails erhalten oder Freigaben erteilen. Die Office-Managerin als Hauptnutzerin des Systems. Buchhaltung für den Rechnungseingang.

3. Datenstrategie & Datenschutz

Welche Datenkategorien werden verarbeitet?

Kundennamen, Firmennamen, E-Mail-Adressen, Telefonnummern, Projektbezeichnungen, Vertragsinhalte (in Anhängen), Rechnungsbeträge, IBAN/Bankdaten (auf Rechnungen), gelegentlich Personaldaten wenn Kunden HR-Beratungsprojekte beauftragen. In Anhängen können auch vertrauliche Strategiepapiere oder Finanzkennzahlen unserer Kunden enthalten sein.

Woher kommen die Daten?

Direkt aus den eingehenden E-Mails und deren Anhängen (PDF, Word, Excel). Ergänzend aus unserem CRM-System (HubSpot), in dem Kundenstammdaten und Projekthistorie gespeichert sind. Die Buchhaltungsdaten kommen aus BMD.

Datenqualität

Die CRM-Daten sind gut gepflegt, wir aktualisieren sie quartalsweise. Die E-Mail-Daten sind unstrukturiert – Kunden schreiben in unterschiedlichen Formaten, Sprachen (Deutsch und Englisch) und Detailgraden. Wir verwenden ein fertiges Produkt eines Anbieters, kein eigenes Training mit unseren Daten. Der Anbieter hat uns gesagt, dass die KI „aus dem E-Mail-Verkehr lernt, um besser zu werden“ – wir haben nicht nachgefragt, was das genau bedeutet.

4. Automatisierungsgrad & Entscheidung

Entscheidungshoheit

E-Mail-Sortierung und Zuweisung darf die KI selbst machen. Antwortentwürfe werden nur nach menschlicher Freigabe versendet. Rechnungszuordnung zu Projekten darf automatisch passieren, die Freigabe zur Zahlung bleibt beim Geschäftsführer. Bei Angebotsanfragen erstellt die KI einen Entwurf, aber Preise und Konditionen werden immer manuell geprüft und angepasst.

Menschliche Aufsicht

Die Office-Managerin prüft morgens die Zuweisungen und korrigiert Fehler. Antwortentwürfe werden vom jeweils zuständigen Berater freigegeben. Es gibt keinen separaten Kontrollprozess für die Qualität der KI-Ergebnisse – wir verlassen uns darauf, dass die Mitarbeiter Fehler beim Freigeben bemerken.

Fehlerkultur

Eine falsch zugewiesene E-Mail ist ärgerlich, aber nicht dramatisch. Ein fehlerhafter Antwortentwurf, der versehentlich freigegeben wird, könnte problematisch sein – vor allem wenn falsche Projektinformationen oder Preise an den Kunden gehen. Der schlimmste Fall: Eine vertrauliche E-Mail eines Kunden wird dem falschen internen Mitarbeiter zugewiesen, der keinen Zugang zu diesem Projekt haben sollte. Oder: Vertrauliche Kundendaten aus Anhängen werden an den KI-Anbieter übertragen und dort gespeichert.

5. Technologische Basis

Modell / System / Anbieter

Wir haben zwei Angebote: (1) Ein österreichischer IT-Dienstleister bietet eine Eigenentwicklung auf Basis von GPT-4 an, individuell konfiguriert. (2) Ein deutsches SaaS-Produkt, das laut eigener Aussage „eigene KI-Modelle“ verwendet. Beide versichern DSGVO-Konformität. Welches Modell genau bei Anbieter 2 im Einsatz ist, wissen wir nicht.

Betrieb & Hosting

Anbieter 1: Cloud-Hosting bei AWS, Serverstandort laut Angebot „EU“. Anbieter 2: Eigene Server in Deutschland. Beide Systeme werden vom jeweiligen Anbieter betrieben und gewartet. Wir haben keinen eigenen Server.

Schnittstellen

Anbindung an unsere drei E-Mail-Postfächer (Microsoft 365), an HubSpot (CRM) per API und an BMD (Buchhaltung) per CSV-Export. Der IT-Dienstleister hat gesagt, die Microsoft-365-Anbindung sei „standard und unproblematisch“.

6. Bisherige Risikoeinschätzung

Bisherige Einschätzung

Anbieter 1 hat uns gesagt, dass keine Datenschutz-Folgenabschätzung nötig sei, weil „keine besonderen Kategorien personenbezogener Daten“ verarbeitet werden. Einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) hätten sie standardmäßig, den haben wir aber noch nicht gelesen. Zum EU AI Act hat keiner der beiden Anbieter etwas gesagt. Wir haben bisher keinen Datenschutzbeauftragten – bei 12 Mitarbeitern dachten wir, das sei nicht nötig.

Offene Fragen oder Bedenken

Uns beschäftigt vor allem: Dürfen die Anbieter unsere E-Mails mitlesen oder für ihr KI-Training verwenden? Was passiert, wenn vertrauliche Kundendaten aus Anhängen über die API an den KI-Anbieter fließen? Wer haftet, wenn ein falscher Antwortentwurf freigegeben wird und daraus ein Schaden entsteht? Müssen wir unsere Kunden darüber informieren, dass ihre E-Mails von einer KI gelesen werden?

Anmerkungen

Anbieter 1 hat uns einen Rabatt von 20% angeboten, wenn wir bis Ende April unterschreiben. Wir würden gerne schnell starten, möchten aber sichergehen, dass wir keine Fehler machen. Zwei unserer größten Kunden sind börsennotierte Unternehmen – die sind beim Thema Datenschutz sehr sensibel und haben in ihren Verträgen mit uns strenge Vertraulichkeitsklauseln.

Dieses Dokument ist ein fiktives Muster-Beispiel. Es zeigt die erwartete Detailtiefe und Struktur für die KI-Analyse durch ElevAgent AI.

ElevAgent AI · Anton Bauer · Zertifizierter KI-Beauftragter · office@elevagent.eu · www.elevagent.eu