

KONZEPT-PRÄSENTATION

Aus einem Support-Postfach wird eine selbstpflegende Wissensbasis

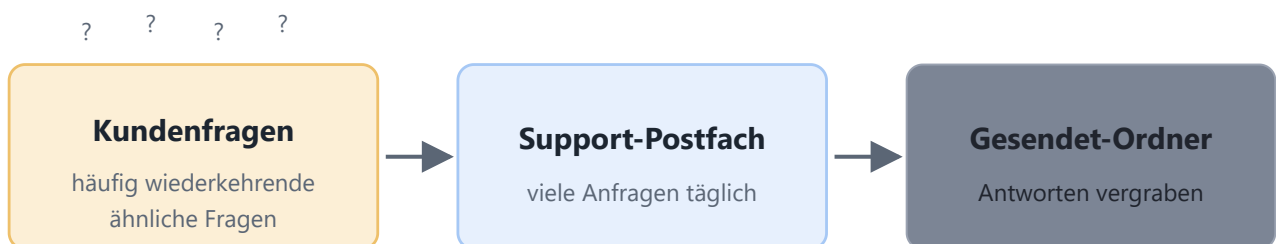
Ein Antwort-Assistent und eine Lernschleife — datensparsam, nachvollziehbar, übertragbar

1 Das Problem

Ein Support-Postfach ist der Ort, an dem täglich viele Anfragen eintreffen — und viele davon ähneln sich. Fast jede Antwort wurde schon einmal geschrieben und liegt irgendwo im Gesendet-Ordner. Nur findet sie niemand wieder.

Also wird jede Antwort faktisch neu erarbeitet, obwohl es sie längst gibt. Das kostet Tag für Tag viel Zeit — selbst erfahrene Mitarbeiter tippen dieselben Erklärungen immer wieder neu. Das Wissen steckt in einzelnen Köpfen und in tausenden alten Mails: Neue Kollegen fangen bei null an, und fällt jemand aus, fehlt sein Wissen.

Das Problem: Wissen bleibt im Postfach vergraben



Die beste Antwort ist längst geschrieben — nur findet sie niemand wieder.

Also wird sie täglich neu erarbeitet — das kostet viel Zeit, auch erfahrene Kräfte.

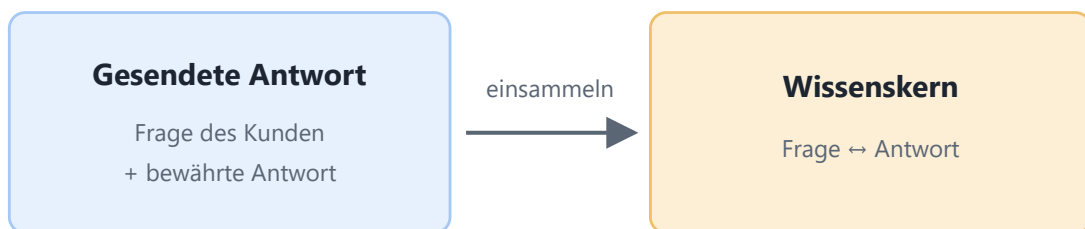
Das Wissen steckt in Köpfen und alten Mails; fällt jemand aus, fällt es mit aus.

2 Die Idee

Die Lösung beginnt mit einem Perspektivwechsel: Die beste Dokumentation schreibt Ihr Team längst — nämlich in jeder Antwort, die es verschickt. Eine gute Support-Antwort ist bereits geprüftes, in der Praxis bewährtes Wissen, in verständlicher Sprache formuliert.

Man muss dieses Wissen nur einsammeln, statt es im Postfach verstauben zu lassen. Die kleinste Einheit ist dabei nicht der Artikel, sondern das Frage-Antwort-Paar: eine konkrete Frage und die Antwort, die sich bewährt hat. Genau dieses Paar ist der Baustein der Wissensbasis.

Die Idee: gesendete Antworten sind Ihre beste Doku



Die kleinste Einheit ist das Frage-Antwort-Paar.
Nicht der Artikel — und nicht die Person, die gefragt hat.

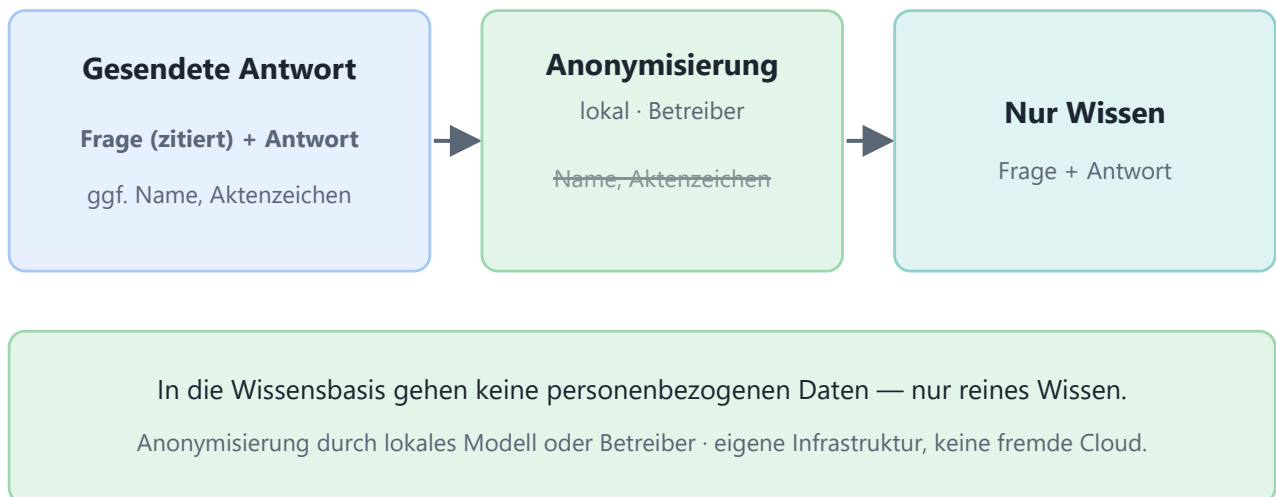
3 Datenschutz zuerst: nur Wissen, keine Personen

Datenschutz und künstliche Intelligenz ist ein großes Thema — deshalb steht dieser Punkt am Anfang, nicht im Kleingedruckten: In die Wissensbasis gehen keine personenbezogenen Daten. Es geht um reines Wissen, nicht um Menschen.

Ganz vorne, noch vor jeder Verarbeitung, steht deshalb ein Anonymisierungs-Tor. Das Wissen stammt vor allem aus den gesendeten Antworten — sie enthalten die (zitierte) Frage und die bewährte Antwort, oft aber auch Namen oder ein Aktenzeichen. Genau diese persönlichen Angaben werden am Tor entfernt; übrig bleibt nur der sachliche Kern.

Diese Anonymisierung erledigt entweder ein lokales KI-Modell oder der Betreiber selbst. Und sie läuft auf eigener Infrastruktur: Die Daten verlassen das Haus nicht, es gibt keinen Umweg über fremde Cloud-Dienste.

Datenschutz zuerst: nur Wissen, keine Personen



4 Der zweite Kern: Datenbank und harter Code

Nach dem Datenschutz ist das der zweite tragende Gedanke des Projekts: so viel wie möglich in nachvollziehbaren, programmierten Abläufen und in einer echten Datenbank zu erledigen, und die künstliche Intelligenz so sparsam wie möglich einzusetzen.

Das Rückgrat ist eine bewährte Datenbank. Dort wird das Wissen strukturiert gespeichert, durchsucht und sortiert — immer exakt gleich, verlässlich und schnell. Auch das Abholen der Mails, das Bündeln zu Gesprächen und das Aussortieren von Doppelungen sind feste Programmschritte.

Die künstliche Intelligenz kommt nur dort zum Einsatz, wo wirklich Verständnis nötig ist — und selbst dann so gezielt wie möglich. Das hat drei Vorteile: Es ist verlässlich und nachvollziehbar, es ist günstig, und es ist datensparsam. Die KI ist die gezielte Ausnahme, nicht die Regel.

Der zweite Kern: Datenbank und harter Code

so viel wie möglich programmierbar — so wenig wie möglich KI

Harter Code + Datenbank

der Motor — immer exakt gleich

- strukturiert speichern — echte Datenbank
- durchsuchen & sortieren
- zu Gesprächen bündeln, Doppelungen entfernen

KI

nur wo
Verständnis nötig ist

Harter Code ist verlässlich, nachvollziehbar, günstig und datensparsam.

Die KI bleibt die gezielte Ausnahme — nicht die Regel.

5 Die Einrichtung (einmalig)

Bevor das System im Alltag hilft, wird es einmalig mit der Vergangenheit gefüllt. Dafür arbeitet es die bisherige Post durch — alle bereits gegebenen Antworten aus dem Postfach.

Jede Mail läuft dabei zuerst durch das Anonymisierungs-Tor. Danach zerlegt die Mechanik sie in einzelne Frage-Antwort-Paare, wirft Doppelungen weg und legt die Paare in der Datenbank ab. So entsteht aus der Historie eine Wissensbasis, die auf echten, bewährten Antworten beruht.

Zusätzlich bekommt jedes Frage-Antwort-Paar einen **Bedeutungs-Fingerabdruck**. Damit ist das System nicht mehr darauf angewiesen, dass jemand zufällig dieselben Wörter benutzt wie die alte Antwort. Es erkennt, wovon die Rede ist — auch wenn die Frage ganz anders formuliert wird.

Das ist der Unterschied zwischen einer Suche und einem Verstehen. Eine klassische Stichwortsuche findet nur, was wörtlich übereinstimmt: Wer nach „Rechnung“ sucht, findet keine Antwort, die von „Zahlungsaufforderung“ spricht. Der übliche Ausweg wäre, von Hand Wortlisten mit allen Synonymen zu pflegen — eine Arbeit, die nie fertig wird und die jemand dauerhaft machen muss. Diesen Aufwand gibt es hier nicht: Der Fingerabdruck bildet die Bedeutung selbst ab, Synonyme sind darin bereits enthalten.

Die Einrichtung: die Wissensbasis aus der Vergangenheit füllen

einmaliger Erstlauf — danach läuft alles von selbst



So entsteht eine Wissensbasis aus echten, bewährten Antworten.

Gefunden wird nach Bedeutung — ganz ohne gepflegte Wortlisten.

6 Die fünf Quellen („höhere Wahrheit“)

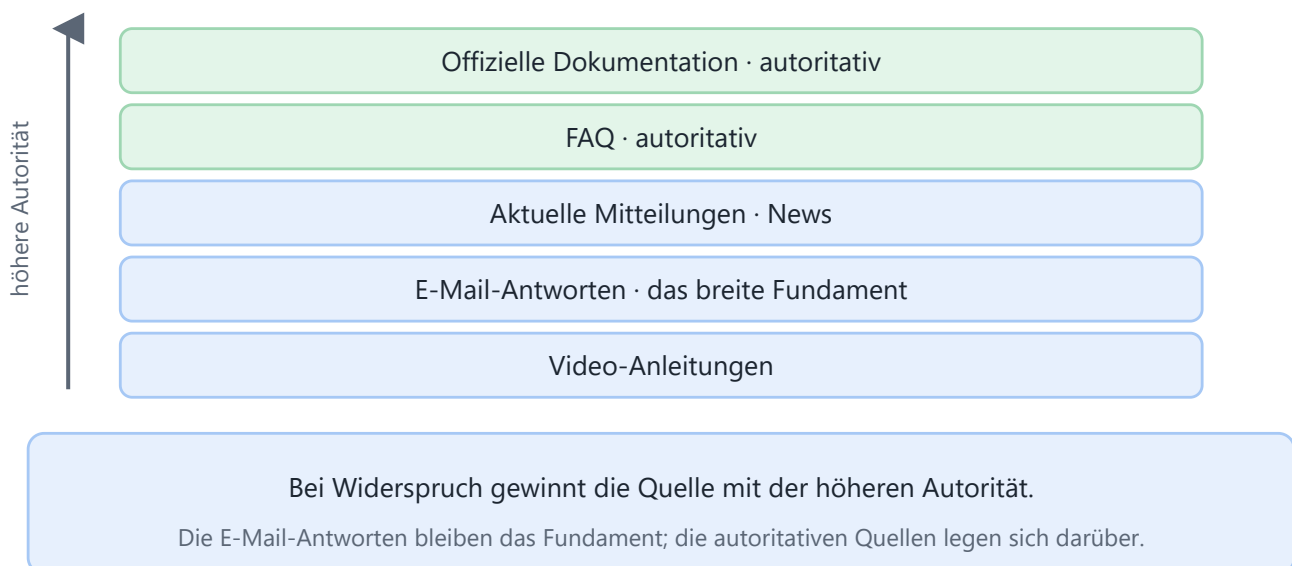
Die gesendeten Antworten sind ein starkes Fundament — aber nicht die einzige Quelle. Das System kann weiteres, verlässlicheres Wissen aufnehmen: eine offizielle FAQ, technische Dokumentation, aktuelle Mitteilungen und Ankündigungen, sogar Anleitungen aus Videos.

Damit sich diese Quellen nicht widersprechen, bekommt jede einen Rang — eine Autorität. Eine offizielle Dokumentation wiegt schwerer als eine ältere E-Mail-Antwort. Sagen zwei Quellen etwas Unterschiedliches, gewinnt die mit der höheren Autorität. So entsteht eine geordnete „höhere Wahrheit“ statt eines Stapels gleichberechtigter Schnipsel.

Die E-Mail-Antworten verschwinden dadurch nicht. Sie bleiben das breite Fundament — die autoritativen Quellen legen sich nur darüber und korrigieren, wo es nötig ist.

Die fünf Quellen: eine geordnete „höhere Wahrheit“

nach Autorität geordnet — oben gewinnt bei Widerspruch



7 Selbstlauf I: der Draft-Assistent

Ist die Wissensbasis einmal aufgebaut, hilft das System im Alltag — von selbst. Trifft eine neue Anfrage ein, entsteht dazu automatisch ein Mail-Entwurf. Wichtig vorweg: Das System verschickt nichts. Es legt den Entwurf nur bereit; ob und wie er rausgeht, entscheidet immer ein Mensch.

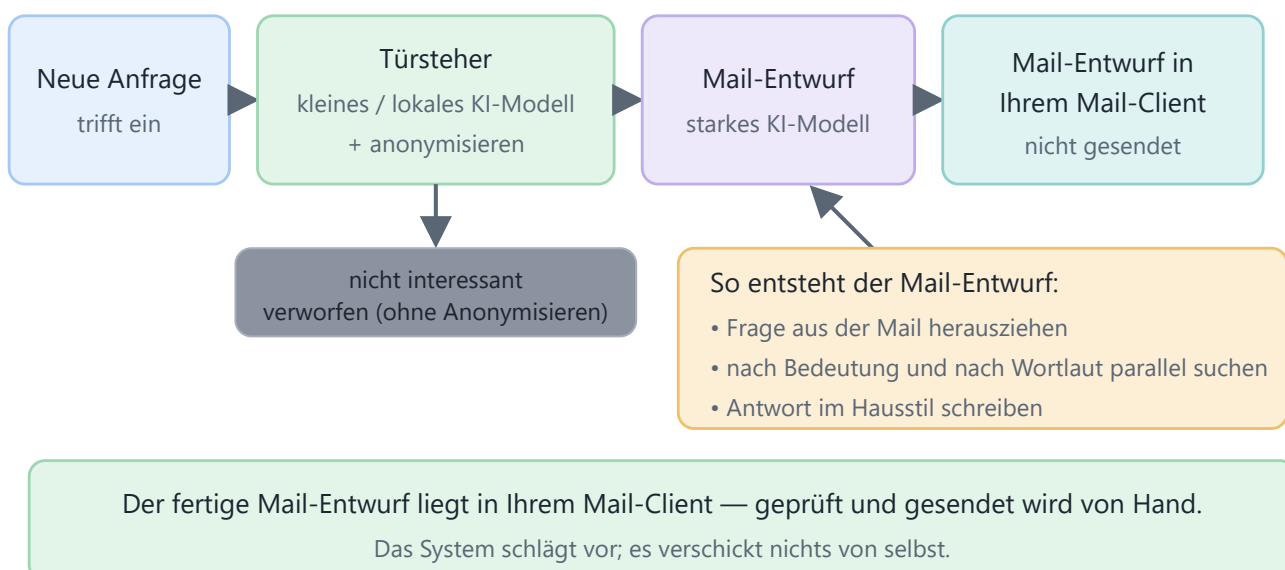
Unser System arbeitet in Stufen. Zuerst prüft ein einfaches, günstiges KI-Modell wie ein Türsteher: Ist das überhaupt eine Anfrage, die eine Antwort braucht? Werbung, Automatik-Mails und Belangloses werden hier gleich aussortiert — und gar nicht erst weiterverarbeitet oder anonymisiert. Nur was durchkommt, wird anonymisiert und an das gründlichere, stärkere KI-Modell weitergereicht.

Vorher wird die eigentliche Frage aus der Mail herausgezogen und bekommt denselben Bedeutungs-Fingerabdruck wie die gespeicherten Fälle. So findet die Wissensbasis die passenden alten Antworten — auch dann, wenn der Kunde die Sache völlig anders benennt als Ihr Team damals. Zusätzlich läuft weiterhin eine wörtliche Suche mit: Sie ist die stärkere von beiden, sobald es um exakte Angaben geht, etwa eine Kurs- oder Rechnungsnummer. Beide Wege laufen parallel, ihre Ergebnisse werden zu einer Rangliste zusammengeführt, und nur die besten Treffer gehen weiter.

Erst dann baut das stärkere KI-Modell den eigentlichen Mail-Entwurf — nicht frei aus dem Bauch heraus, sondern geerdet an genau diesen Treffern. Geschrieben wird im gewohnten Ton des Hauses. Das Ergebnis landet als fertiger Mail-Entwurf im Postfach, bereit zum Prüfen, Anpassen und Absenden. Und wenn nichts wirklich passt, entsteht bewusst kein Entwurf: Lieber keine Antwort als eine schlechte.

Selbstlauf I: aus neuer Anfrage wird ein Mail-Entwurf

Unser System arbeitet in Stufen — erst filtern, dann entwerfen, nichts automatisch senden



8 Selbstlauf II: die Lernschleife

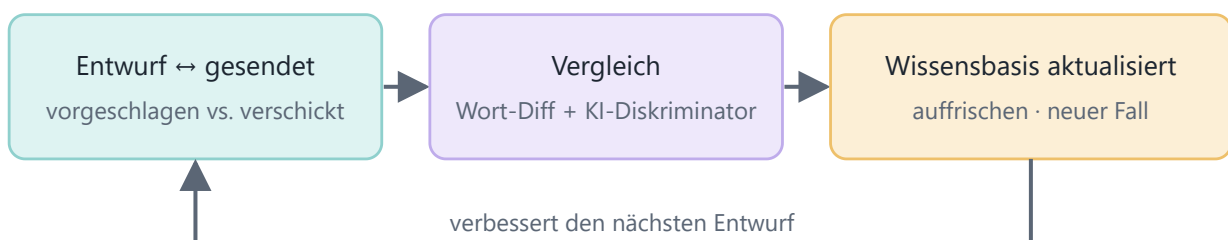
Ein Vorschlags-System wird nur dann besser, wenn es aus der Wirklichkeit lernt. Genau das ist die zweite selbstlaufende Stufe: Das System vergleicht seinen eigenen Entwurf mit der Antwort, die der Mensch am Ende tatsächlich verschickt hat.

Aus dem Unterschied zieht es Schlüsse. Hat der Mensch nur eine Kleinigkeit geändert — eine Grußformel, einen Tippfehler —, ist das belanglos und wird ignoriert. Weicht die echte Antwort inhaltlich ab, wird es interessant: War die Frage im Kern schon bekannt, frischt das System das vorhandene Wissen auf. War es etwas Neues, entsteht ein neuer Fall in der Wissensbasis.

So schließt sich der Kreis: Jede tatsächlich verschickte Antwort fließt — etwa über eine Blindkopie — automatisch zurück und verbessert die Basis für das nächste Mal. Jeder neue Fall bekommt dabei sofort seinen Bedeutungs-Fingerabdruck und ist damit ab der nächsten Anfrage auffindbar; es gibt keine Wortliste, die jemand nachpflegen müsste. Über jede dieser Entscheidungen wird Protokoll geführt, damit nachvollziehbar bleibt, was das System gelernt hat.

Selbstlauf II: die Lernschleife

jede verschickte Antwort verbessert die Basis fürs nächste Mal



Der Kreis schließt sich — jede gesendete Antwort verbessert die Basis.

Kleinigkeiten werden ignoriert · neue Fälle sind sofort auffindbar · alles wird protokolliert.

9 Warum man es gefahrlos laufen lässt

Ein System, das im Postfach mitarbeitet, muss vor allem eines sein: ungefährlich. Deshalb ist es von Grund auf so gebaut, dass es gar nicht anders kann. Es darf nur zwei Dinge: Mails lesen und Entwürfe ablegen. Senden, löschen oder bestehende Mails verändern kann es nicht — nicht, weil man es ihm verboten hat, sondern weil ihm diese Fähigkeit schlicht fehlt.

Damit bleibt der Mensch immer die letzte Instanz. Jede Antwort, die das Haus verlässt, hat ein Mensch gesehen und abgeschickt. Und bevor irgendetwas in die Wissensbasis oder gar nach außen gelangt, greift die Anonymisierung — es verlässt nur Wissen das Haus, keine personenbezogenen Daten.

Auch der laufende Betrieb ist abgesichert. Das System arbeitet ruhig im Hintergrund nach festem Zeitplan, auf eigener Infrastruktur. Schutzmechanismen sorgen dafür, dass es sich nicht selbst überschlägt: Es bearbeitet nichts doppelt, kann bei einer Mail-Flut nicht durchdrehen und läuft immer nur einmal gleichzeitig. Über alles, was es tut, führt es Protokoll.

Warum man es gefahrlos laufen lässt

nicht nur versprochen — strukturell so gebaut

Das darf das System
nur diese zwei Dinge

- ✓ Mails lesen
- ✓ Mail-Entwürfe ablegen

Das kann es nicht
strukturell ausgeschlossen

- ✗ senden
- ✗ löschen
- ✗ bestehende Mails ändern

Der Mensch ist immer die letzte Instanz — nichts verlässt das Haus ohne ihn.

Eigene Infrastruktur · Anonymisierung vor jeder Veröffentlichung · abgesicherter Betrieb · Protokoll.

10 Der Übertragungsgedanke

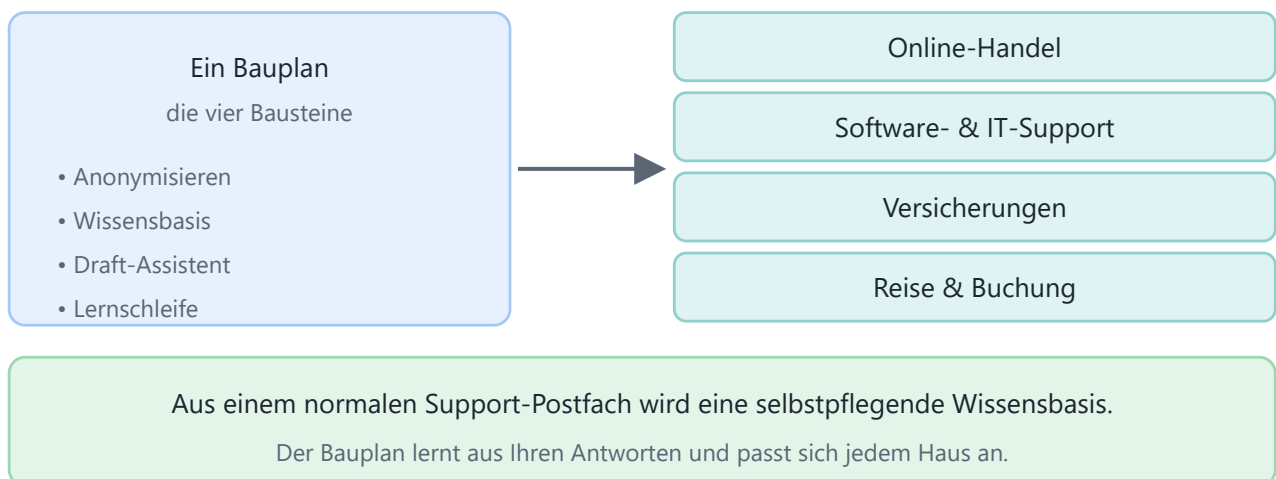
Das Besondere an diesem Ansatz: Er ist nicht an eine Firma, eine Branche oder ein Thema gebunden. Überall, wo ein Postfach täglich echte, wiederkehrende Fragen beantwortet, passt dasselbe Prinzip.

Denn das System lernt nicht aus einem allgemeinen Lehrbuch, sondern aus Ihren eigenen Antworten. Dadurch spricht es von selbst Ihre Sprache, kennt Ihre Fälle und trifft Ihren Ton — ganz ohne dass jemand vorab eine Wissensdatenbank schreiben müsste. Je mehr Support anfällt, desto wertvoller wird es.

So entsteht aus einem ganz normalen Support-Postfach nach und nach eine selbstpflegende Wissensbasis, ein Antwort-Assistent und eine Lernschleife — ein übertragbarer Bauplan, der sich an jedes Haus anpasst, das ihn einsetzt.

Der Übertragungsgedanke: ein Bauplan für viele Branchen

nicht an Firma, Branche oder Thema gebunden — überall, wo viele ähnliche Rückfragen kommen



11 Ausblick

Damit ist das System nicht am Ende, sondern am Anfang. Sein eigentlicher Wert liegt darin, dass es sich an weitere verlässliche Datenquellen anbinden lässt — und mit jeder Quelle mehr kann.

Denkbar ist zum Beispiel eine Anbindung an einen Kalender, damit Termine und freie Zeiten direkt in die Antwort einfließen. Oder an eine stets aktuelle Preisliste, sodass nie ein veralteter Preis genannt wird. Oder an den Bestell- und Auftragsstatus, damit eine Rückfrage sofort mit dem echten Stand beantwortet werden kann.

Das Grundprinzip bleibt dabei immer dasselbe: harter Code und verlässliche Quellen bilden das Fundament, die KI hilft nur dort, wo Verständnis nötig ist — und der Datenschutz gilt für jede neue Quelle genauso. So wächst aus dem Antwort-Assistenten Schritt für Schritt ein umfassender Auskunftsf-Helfer.

Ausblick: das System lässt sich erweitern

weitere Datenquellen andocken — es kann dann noch mehr

