Anfragen-Inventur: eine Woche Posteingang

Zum Ausdrucken und manuellen Ausfüllen. Zähl eine Woche lang jede Kundenanfrage mit einem Strich bei ihrer Art und lege danach je Art fest, welchen Weg sie nimmt. Übergaberegeln und Datenschutz auf Seite 2.

Zeitraum (fünf Arbeitstage)

Gezählt von

1 · DREI FRAGEN JE ANFRAGEART

Weg 1 · Standardfrage
Gibt es eine feste Antwort, die in deinen Unterlagen steht? KI schreibt einen Entwurf.

Weg 2 · Ermessen
Muss jemand abwägen, etwa bei Preis, Termin oder Sonderwunsch? KI fasst zusammen.

Weg 3 · Sensibel
Geht es um Ärger, Geld, Vertrag, Gesundheit oder den Wunsch nach einem Menschen? KI schreibt nichts.

2 · ZÄHLUNG UND ZUORDNUNG

Anfrageart	Anzahl (Striche)	Rolle der KI (Weg)	Wer sendet
Status- und Standardfragen		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3	
Terminwünsche		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3	
Angebots- und Preisanfragen		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3	
Reklamation und Beschwerde		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3	
Kündigung und Vertrag		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3	
Geld und Erstattung		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3	
Gesundheit oder Recht		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3	
		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3	
		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3	
		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3	
Summe			

Tipp: Im Zweifel ordnest du eine Anfrageart zuerst dem strengeren Weg zu und lockerst später, wenn sich die Entwürfe bewährt haben. Mails mit Gesundheitsangaben klärst du vorher datenschutzrechtlich, bevor ein KI-Dienst sie liest.

Übergaberegeln und Datenschutz

Lege vor dem Start fest, wann eine Person übernimmt, wer das ist und was der Kunde erfährt. Danach die Prüfpunkte zum Datenschutz abhaken.

3 · ÜBERGABEREGELN

Auslöser	Wer übernimmt	Vertretung	Was der Kunde erfährt (wer, bis wann)
Ärger oder Beschwerde			
Geld: Erstattung, Gutschrift, Zahlung			
Vertrag: Kündigung, Widerruf, Änderung			
Gesundheit oder sehr persönliche Angaben			
KI unsicher oder keine Antwort in der Wissensbasis			
Kunde will mit einem Menschen sprechen			

4 · WICHTIGE DATENSCHUTZ-PRÜFPUNKTE VOR DEM START (AUSWAHL)

- ☐ Geschäftstarif mit Vertrag zur Auftragsverarbeitung (Art. 28 DSGVO), nur nach Weisung
- ☐ Nutzung der Eingaben zum Training geprüft und, wo möglich, abgeschaltet
- ☐ Datenschutzhinweise ergänzt: Dienst, Zweck, Rechtsgrundlage, Dauer, Rechte
- ☐ Umgang mit Gesundheitsangaben geklärt (Art. 9 DSGVO)
- ☐ Chatbot antwortet erkennbar als KI (Anbieterpflicht Art. 50 Abs. 1 KI-VO, beim Einsatz empfohlen)
- ☐ Zuständige Person für Rückfragen zum Datenschutz benannt
- ☐ Speicherdauer der Chats und Gedächtnisfunktionen beim Anbieter festgelegt
- ☐ Nur Nötiges an die KI, keine Bankdaten (Art. 5 Abs. 1 lit. c DSGVO)
- ☐ Drittland geklärt: Angemessenheitsbeschluss oder andere Garantien
- ☐ Keine automatische KI-Entscheidung über Erstattung ohne Person (Risiko Art. 22 DSGVO)
- ☐ Beschäftigte, ggf. Betriebsrat, und Schweigepflichten (Kanzlei, Praxis) vorher geklärt

> **Hinweis:** Diese Vorlage hilft beim Planen und ersetzt keine Rechtsberatung. Kläre Auftragsverarbeitung, Datenschutzhinweise und den Umgang mit Gesundheitsangaben im Einzelfall mit deinem Datenschutzbeauftragten oder einer Anwältin oder einem Anwalt. Stand November 2026.

5 · NACH VIER WOCHEN VERGLEICHEN

Zeit bis zur ersten Antwort (vorher / nachher)

Entwürfe ohne große Änderung (Anteil)

Übergaben (Anzahl und Grund)

Rückfragen und Beschwerden über Antworten

Inventur ausgefüllt?
Für eine Einschätzung, ob KI-Entwürfe im Postfach bei dir passen, nutze das Anfrageformular am Ende des Artikels. Ich antworte in der Regel werktags innerhalb von 48 Stunden. **hallo@inventivo.de**