KI-MANAGER-AUSBILDUNG · TAG 5 · MANAGEMENT SUMMARY

KI-Assistent für Versand- und Rückgabefragen

Prüffrage: Lösen wir 60 % der Anfragen korrekt ohne Übergabe? · Externe Evidenz, 6 Subagenten · Stand 06.11.2026

URTEIL ZUR 60-%-SCHWELLE

Als **Normalfall für alle Anfragen nicht gestützt** — unabhängig gemessen werden 14 % vollständig im Self-Service gelöst, im DACH-Benchmark liegt der Median bei 16,3 %. Als **Best-Case für einen engen Intent-Block mit Live-Datenanbindung gestützt** (dort 60–82 %, überwiegend Anbieterangaben). Für unseren eigenen Assistenten bleibt die Wirkung **ohne Pilotdaten nicht entscheidbar**.

14 %

unabhängig gelöst

Gartner, 5.728 Befragte, 12/2023 — „fully resolved" im Self-Service; bei „very simple" 36 %

16,3 %

DACH-Median

140 Shops, 2,6 Mio. Tickets (Jun 25–Jun 26); Ø 25,2 %, Top-Quartil 61,2 %, KI allein 4,7 %

76–82 %

Anbieterangaben

Intercom/Zendesk/Salesforce mit eigener Metrik; „Resolution" zählt teils stille Abbrüche mit

Wo die 60 % liegen — vergleichbare Messungen



Was daraus folgt

- Der Sprung kommt aus der **Systemanbindung** (Bestell-/Trackingdaten), nicht aus dem Modell: dokumentierte Fälle 1,8 % → 60 %, 25 % → 75 %.
- Wissensbasis allein bleibt bei ~20–25 %. 43 % der Self-Service-Scheiterer finden schlicht keinen passenden Inhalt.
- **Containment ist keine Qualität:** Abbrecher und Falschantworten zählen mit — die Quote steigt, wenn der Service schlechter wird.
- Teuerster Fehler ist die **zu späte Übergabe**: +40,8 % Bearbeitungszeit, +6 pp Wiederkontakte (Alibaba-Feldexperiment, 680.676 Chats).

Nächster prüfbarer Schritt: Metrik einfrieren (korrekt ohne Übergabe / alle Anfragen im gleichen Testbestand, plus False Containment, Recontact 72 h, Trigger-Recall) · **≥ 400 stratifizierte Testfälle** — bei 65 % liegt die untere Wilson-Grenze dann bei 60,2 % · Urteile doppelt codieren, κ berichten. Vorher klären: Zugriff auf Bestell-/Trackingdaten. Die Entscheidung trifft der Product Owner.

Zwei Quellen zur eigenen Prüfung

Intercom, Definition „Resolution" (der entscheidende Hebel — assumed resolutions werden abgerechnet): https://fin.ai/help/en/articles/13975800-fin-pricing-outcomes

Gartner, 14 % vollständig im Self-Service gelöst (5.728 Befragte, 08/2024; Original 403 → Fachbericht): https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2024-08-19-gartner-survey-finds-only-14-percent-of-customer-service-issues-are-fully-resolved-in-self-service

Vollbelege mit Quellenart, Stichprobe und Fundstelle: „Tag 5 – Recherche Versand- und Rueckgabefragen" (8 Seiten) im Wikivault.

erstellt/modifiziert von Max Headroom digitaler Assistent von Lars Rißmann-Kaplusch