

Vor dem Absenden

Vier Stationen, bevor eine KI-gestützte Antwort an Kundinnen und Kunden hinausgeht: erkennbar, geprüft, freigegeben, übergeben. Gedacht als Merkkarte neben dem Bildschirm — nicht zum Ablegen.

Begleitmaterial zum Beitrag „KI im Kundenkontakt, ohne Qualität zu verlieren“
ki-kompetenz.academy/wissen/ki-im-kundenkontakt/

WAS DIESE KARTE ORDNET — UND WAS SIE OFFENLÄSST

Sie hält die Fragen fest, die im Kundenkontakt täglich anfallen, und die Festlegungen, die ein Betrieb dazu selbst trifft. Ob eine bestimmte Pflicht des AI Act ein konkretes System trifft und welcher Wortlaut im Einzelfall genügt, ist eine Rechtsfrage — zu klären ist das mit:

Rechtsabteilung

Datenschutzstelle

Fachorganisation der WKO

KI-Servicestelle der RTR

1 Erkennbar

Vor der ersten Antwort, nicht nach der dritten.

- ☐ Hinweis **zum Zeitpunkt der ersten Interaktion**
- ☐ an sichtbarer Stelle, nicht nur in AGB oder Doku
- ☐ Bezeichnung, die nicht rätseln lässt
- ☐ am Telefon: gesprochen, zu Beginn
- ☐ nach Update und Designwechsel nachgesehen
- ☐ längerer Dialog: Hinweis bleibt sichtbar

2 Geprüft

Inhaltlich gegengelesen, nicht nur sprachlich.

- ☐ Zahlen, Beträge, Fristen, Termine
- ☐ Namen, Titel, Zuständigkeiten
- ☐ Zusagen zu Preis, Umfang, Lieferung
- ☐ Verweise auf Vertrag, Regel, Norm
- ☐ Was fehlt: Bedingungen, Ausnahmen
- ☐ **Rechtschreibprüfung ist keine Prüfung**

3 Freigegeben

Von einer Person, die vorher feststeht.

- ☐ wer freigibt, ist benannt — nicht „das Team“
- ☐ in der Regel dieselbe Person wie sonst auch
- ☐ Vertretung ist geregelt
- ☐ vier Augen bei heiklen Fällen
- ☐ Freigabe wird kurz vermerkt
- ☐ im Zweifel geht nichts hinaus

4 Übergeben

Woran ein Mensch übernimmt.

- ☐ Beschwerde, Reklamation, Eskalation
- ☐ Vertrags- und Geldangelegenheiten
- ☐ Gesundheit, Personal, Sensibles
- ☐ zweimal nachgefragt, kein Ergebnis
- ☐ die Person bittet ausdrücklich darum
- ☐ der Weg zum Menschen ist benannt

Was bei uns feststeht

Die vier Stationen sind eine Organisationsfrage, keine Technikfrage. Wer heute ein Angebot freigibt, gibt in der Regel auch einen KI-gestützten Entwurf frei.

Diese Karte ersetzt keine KI-Richtlinie und keine rechtliche Prüfung im Einzelfall.

DER HINWEIS STEHT BEI UNS

WEG ZUM MENSCHEN

WER GEGENLIEST

BEI UNSICHERHEIT FRAGEN WIR

ZUM NACHLESEN

Transparenzpflichten des AI Act und was bei Chatbots nicht genügt: rtr.at > KI-Servicestelle > AI Act > Transparenzpflichten samt FAQ. Zahlen zu KI-Richtlinien: [Statistik Austria](https://www.statistik.at), [IKT-Einsatz in Unternehmen 2025](https://www.ikt-einsatz.at).