



Customer Support Agent

Beantwortet häufige Fragen automatisch per E-Mail. Komplexe Anliegen werden an dich weitergeleitet.

03 · SUPPORT Version 1.0 · Oktober 2026 · switech-solution.com

1 AUF EINEN BLICK

BEREICH	Support
AUSLÖSER	Neue Anfrage in deinem Support-Postfach
ERGEBNIS	Schnelle Antworten auf häufige Fragen, komplexe Fälle bei dir
INTEGRATIONEN (BEISPIELE)	Gmail / Outlook FAQ / Wissensdokumente KI-Modell

2 SO LÄUFT DER WORKFLOW AB

- Anfrage empfangen**
Eine neue Kundenanfrage trifft in deinem Support-Postfach ein.
- Einordnen**
Der Agent erkennt Thema und Dringlichkeit und prüft, ob es sich um eine häufige Frage handelt.
- Wissen nachschlagen**
Die passende Antwort wird aus deinen FAQ und Wissensdokumenten zusammengestellt — nicht frei erfunden.
- Antworten**
Häufige Fragen werden direkt per E-Mail beantwortet, auf Wunsch erst nach deiner Freigabe.
- Weiterleiten**
Komplexe oder heikle Anliegen werden mit einer kurzen Zusammenfassung an dich weitergeleitet.

Antworten basieren auf deinen eigenen FAQ und Dokumenten. Unklare Fälle gehen immer an dich.

IDEAL FÜR

- ✓ Unternehmen, die oft dieselben Fragen beantworten
- ✓ Online-Shops und Dienstleister mit Support per E-Mail
- ✓ Teams, die schneller antworten wollen, ohne mehr Personal

ANPASSBAR

- ✓ Welche Themen automatisch beantwortet werden
- ✓ Tonfall, Sprache und Signatur
- ✓ Automatischer Versand oder Freigabe

WAS DU BRAUCHST

- ✓ Ein Support-Postfach mit API-Zugang
- ✓ Deine FAQ oder Wissensdokumente
- ✓ Regeln, welche Themen immer an dich gehen

DATENSCHUTZ & SICHERHEIT

- ✓ Antworten nur aus freigegebenen Quellen
- ✓ Heikle Anliegen werden nie automatisch beantwortet
- ✓ Kundendaten bleiben in deinem Postfach

DEINE KONTROLLE Du bestimmst, welche Fragen der Agent selbst beantworten darf.

Die Beschreibung zeigt den typischen Ablauf. Jeder Workflow wird im Projekt an deine Tools, Prozesse und Anforderungen angepasst; Details und Preis werden individuell vereinbart.

Interesse an diesem Workflow?

Im kostenlosen Erstgespräch schauen wir gemeinsam, wie der Workflow an deine Tools angepasst wird.

[Erstgespräch buchen](#)