Neurautomate

Neurautomate für Onlineshops

Leistung, Arbeitsweise, Pilot und Preise

Neurautomate beantwortet die Anfragen Ihrer Kunden per E-Mail, im Chat auf Ihrer Seite und am Telefon. Grundlage sind die Daten Ihres Shops: Bestellungen, Sendungsstatus, Produktseiten und Ihre eigenen Regeln. Wir richten den Assistenten ein und betreuen ihn im laufenden Betrieb.

Inhalt

1 Ausgangslage 2

2 Leistungen 3

3 Arbeitsweise und Datenschutz 4

4 Pilot, Ablauf und Preise 5

Thorge Nehlsen, Gründer
nehlsen@neurautomate.de, +49 4342 7109513

1

Ausgangslage

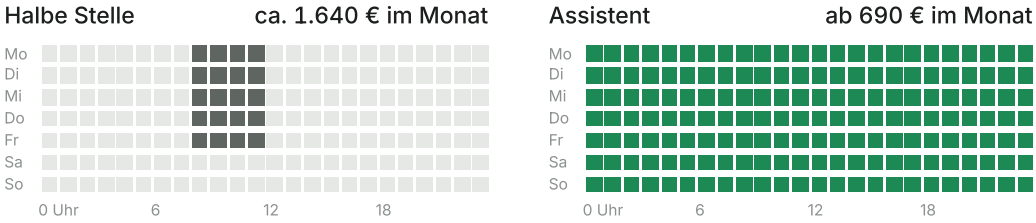
In den meisten Shops wiederholen sich die Anfragen: Bestellstatus, Rücksendung, Lieferzeit, Fragen zu einzelnen Produkten. Jede ist schnell beantwortet, in der Summe binden sie täglich Arbeitszeit. Ein großer Teil kommt außerhalb der Bürozeiten an und wartet bis zum nächsten Morgen.

Kennzahlen

Kennzahl	Wert	Quelle
Anteil der Anfragen zum Bestellstatus	rund 18 %	Gorgias, Auswertung von Shop-Anfragen
Anfragen außerhalb von 9 bis 17 Uhr	30 bis 50 %	Angaben mehrerer Software-Anbieter
Antwortfrist für Händler bei Amazon	24 Stunden	Amazon Seller Central

Woche

Eine Woche hat 168 Stunden. Jedes Feld steht für eine Stunde, von Montag bis Sonntag.



Halbe Stelle: 20 Stunden pro Woche, 2.541 € brutto × 0,5 × 1,29 einschließlich Arbeitgeberanteil (StepStone, Destatis). Der Assistent führt mehrere Gespräche gleichzeitig.

Übliche Lösungen

Lösung	Vorteil	Nachteil
Selbst beantworten	Keine zusätzlichen Kosten	Bindet die Zeit der Inhaber
Personal einstellen	Kennt Shop und Kunden	Feste Kosten, begrenzte Arbeitszeit
Chat-Software	Geringe Monatskosten	Einrichtung und Pflege beim Shop, meist nur Chat
Betreuter Assistent	**E-Mail, Chat und Telefon, Einrichtung durch uns**	**Setzt klare Regeln des Shops voraus**

2

Leistungen

Der Assistent arbeitet nur mit Informationen, die in Ihrem Shop stehen oder die Sie ihm geben. Fehlt eine Angabe, gibt er die Anfrage an Ihr Team weiter.

2.1 Bestellstatus

Er ruft die Bestellung in Ihrem Shopsystem ab, fragt den Sendungsstatus beim Paketdienst an und nennt den aktuellen Stand.

Shopify, WooCommerce. DHL, DPD, GLS, Hermes.

2.2 Rücksendung und Umtausch

Er erklärt Fristen, Rücksendeweg und Bedingungen nach Ihren Rückgaberegeln. Erstattungen gibt Ihr Team frei.

2.3 Fragen zu Produkten und Versand

Er beantwortet Fragen zu Material, Größe, Lieferzeit und Versandkosten anhand Ihrer Produktseiten, FAQ und Versandbedingungen und verlinkt die passende Seite.

2.4 E-Mail, Chat und Telefon

Alle drei Kanäle nutzen dasselbe Wissen und denselben Verlauf. Wer zuerst schreibt und später anruft, wird erkannt und muss sein Anliegen nicht wiederholen.

2.5 Übergabe an Ihr Team

Anfragen mit finanziellen Folgen und alles, was er nicht belegen kann, legt er mit einer Zusammenfassung und dem vollständigen Verlauf in Ihren Posteingang.

2.6 Nachvollziehbarkeit

Jede Anfrage steht im Posteingang mit ihrem Ergebnis: beantwortet, übergeben oder offen. Einmal im Monat erhalten Sie einen Nachweis.

Grenzen

Der Assistent löst keine Zahlungen aus, gewährt keine Rabatte und sagt nichts zu, was nicht in Ihren Regeln steht. Er teilt Ihren Kunden mit, dass sie mit einem KI-Assistenten schreiben oder sprechen, und übergibt auf Wunsch an Ihr Team.

3

Arbeitsweise und Datenschutz

Sie bestimmen, was der Assistent selbstständig beantwortet. Alles, was er tut, ist im Dashboard einsehbar.

Belegpflicht

Preise, Fristen, Telefonnummern und Links nennt er nur, wenn sie in Ihren Inhalten stehen. Andernfalls übergibt er die Anfrage.

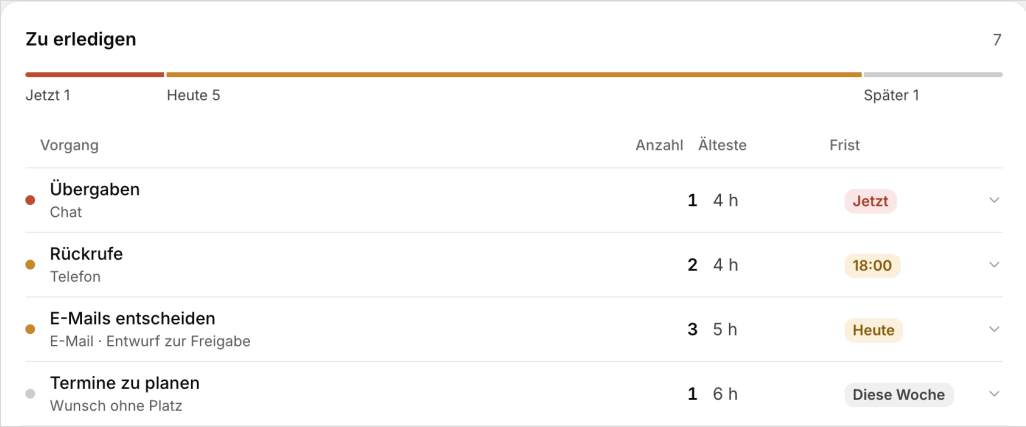
Freigaben nach Thema

Zu Beginn schreibt er Entwürfe, die Ihr Team prüft und versendet. Einzelne Themen, etwa den Bestellstatus, geben Sie zur selbstständigen Beantwortung frei. Jede Freigabe lässt sich zurücknehmen.

Abschalten und Export

Jeder Kanal lässt sich einzeln abschalten. Ihre Daten können Sie jederzeit exportieren.

Abbildung 1



Ansicht „Zu erledigen“ im Dashboard: Übergaben, Rückrufe und Entwürfe zur Freigabe, jeweils mit Frist.

Datenschutz

- Die Server stehen in Deutschland. Jeder Shop hat eine eigene, von anderen Kunden getrennte Umgebung.
- Das Sprachmodell läuft in Rechenzentren in Europa. Ihre Gespräche werden nicht zum Training verwendet.
- Ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung ist Bestandteil der Vereinbarung.
- Wie lange Gespräche gespeichert bleiben, legen Sie selbst fest.

4 Pilot, Ablauf und Preise

Die ersten fünf Shops erhalten den Assistenten als Gründungskunden. Wir richten ihn ein und betreuen ihn vier Wochen lang ohne Rechnung, die Einrichtungsgebühr von 2.500 € entfällt. Wir bitten um eine halbe Stunde Rückmeldung pro Woche. Nach vier Wochen entscheiden Sie, ob Sie weitermachen; eine Verpflichtung entsteht nicht.

Bei einem Start im November fallen Black Friday und das Weihnachtsgeschäft in den Pilotzeitraum.

Ablauf

	Schritt	Inhalt	Dauer
1	Zusage	Per E-Mail, im Gespräch oder über das Formular auf neurautomate.de	
2	Einrichtung	Anbindung von Shop, Paketdienst, Postfach und Chat. Sie müssen nichts vorbereiten.	1 bis 2 Wochen
3	Einarbeitung	Entwürfe zur Prüfung, danach Freigabe einzelner Themen	ab Start
4	Entscheidung	Fortsetzung in einem der drei Modelle oder Ende	nach 4 Wochen

Nach dem Pilot

Modell	Einrichtung	Laufende Kosten	Laufzeit
Monatlich	2.500 €, entfällt für Gründungskunden	ab 690 € im Monat	monatlich kündbar
12 Monate	entfällt, bei vorzeitiger Kündigung fällig	ab 690 € im Monat	12 Monate
Jahr im Voraus	entfällt	10 Monatsbeiträge für 12 Monate	12 Monate

Pläne

Plan	Anfragen im Monat	Jede weitere	Preis im Monat
Empfang	300	1,50 €	690 €
Vorzimmer	1.000	1,20 €	1.290 €
Front Office	3.000	0,90 €	2.490 €

Alle Preise netto zuzüglich Mehrwertsteuer.

Kontakt

Auf neurautomate.de können Sie den Assistenten vorab ausprobieren. Bei Fragen erreichen Sie mich per E-Mail oder Telefon, gern auch in einem kurzen Gespräch per Video.

Thorge Nehlsen
Gründer
nehlsen@neurautomate.de
+49 4342 7109513