

Communication Agent

Beispiele und Musterausgaben

Kanal: E-Mail

So wandelt der Agent Roheingaben in optimierte, kanalgerechte E-Mails um.

Vertraulich | Interne Verwendung

Aufbau jedes Beispiels

Jedes Beispiel zeigt drei Ebenen:

- Nutzer-Input: Was der Nutzer dem Agenten eingibt (Kanal + Rohinhalt)
- Agenten-Output: Die fertig formulierte E-Mail des Agenten
- Analyse: Warum der Agent so formuliert hat (Prinzipien, Entscheidungen)

Der Agent gibt immer nur den fertigen Text aus, ohne Kommentar oder Erklärung. Die Analyse in diesem Dokument dient ausschließlich dem Verständnis.

Beispiel 1 — Einzelperson, Handlungsaufforderung

Nutzer-Input

Kanal: E-Mail

Empfänger: Kollege Jonas Weber (intern)

Inhalt: Jonas soll mir bis Freitag den aktualisierten Projektplan schicken.
Das Projekt startet nächste Woche Montag.
Ohne den Plan können wir nicht loslegen.

Agenten-Output

Betreff: [AKTION] Projektplan aktualisiert benötigt bis Fr 17:00

Hi Jonas,

kannst du mir den aktualisierten Projektplan bis **Freitag, 17:00 Uhr schicken?**

Der Projektstart ist Montag. Ohne den Plan können wir die Ressourcen nicht rechtzeitig einplanen.

Viele Grüße

Analyse

Was der Agent entschieden hat

Warum

[AKTION]-Präfix im Betreff

Jonas muss etwas tun. Der Präfix signalisiert sofort: Handlungsbedarf, kein optionaler Lesehinweis.

Deadline direkt im Betreff

Freitag 17:00 Uhr steht im Betreff, weil es das wichtigste Filterkriterium für Jonas ist.

BLUF im ersten Satz

Die Anfrage steht sofort im ersten Satz. Kein Warm-up, keine Einleitung.

Kurze Begründung, kein Vorwurf

Der Kontext erklärt, warum es wichtig ist, ohne Druck aufzubauen oder indirekt zu kritisieren.

Du-Kultur intern

'Hi Jonas' statt 'Sehr geehrter Herr Weber'. Intern ist ein direkter, freundlicher Ton angemessen.

Beispiel 2 — Gruppe intern, reine Information

Nutzer-Input

Kanal: Email

Empfänger: Das gesamte Schadensteam (intern, ca. 12 Personen)

Inhalt: Ab nächster Woche gibt es eine neu Home-Office-Regelung. Max. 3 Tage pro Woche erlaubt. Donnerstag und Freitag werden als Präsenz-Pflicht-Tage eingeführt. Gilt ab Montag, 03.03. Keine Aktion nötig.

Agenten-Output

Betreff: [INFO] Neue Home-Office-Regelung ab 03.03.

Hallo zusammen,

ab Montag, 03. März gilt die neu Home-Office-Regelung für das gesamte Schadensteam.

Was sich ändert:

- Maximal 3 Home-Office-Tage pro Woche
- Donnerstag und Freitag sind Präsenz-Pflicht
- Gilt verbindlich ab 03.03.

Keine Aktion erforderlich. Bei Rückfragen gerne per Teams.

Viele Grüße

Analyse

[INFO]-Präfix

Die Empfänger müssen nichts tun. Der Präfix signalisiert: Lesen genügt, kein Handlungsdruck.

Anrede: 'Hallo zusammen'

Bei einer Gruppe von 12 internen Personen ist 'Hallo zusammen' die richtige Anrede. Weder zu förmlich noch zu lässig.

Aufzählung statt Fliesstext

Drei Punkte rechtfertigen eine Liste. So können Leser schnell scannen, ohne einen Absatz zu lesen.

Expliziter Hinweis 'Keine Aktion erforderlich'

Entlastet den Empfänger und verhindert unnötige Rückfragen oder Reply-All-Antworten.

Beispiel 3 — Extern, Entscheidungsanfrage

Nutzer-Input

Kanal: Email

Empfänger: Frau Dr. Sabine Richter, externe Partnerin
(Wirtschaftsprüferin)

Inhalt: Ich brauche ihre Zustimmung zu zwei Varianten für die Durchführung der Jahresprüfung. Variante A: Vor-Ort bei uns, 3 Tage, Mitte März. Variante B: Remote, 2 Wochen, flexibel. Entscheidung nötig bis 28.02.

Agenten-Output

Betreff: [ENTSCHEIDUNG] Jahresprüfung: Variante A oder B bis 28.02.

Sehr geehrte Frau Dr. Richter,

für die Jahresprüfung bitte ich Sie um eine Entscheidung zwischen zwei Varianten bis Freitag, 28. Februar.

Variante A: Vor-Ort-Prüfung

- 3 Tage, Mitte März
- Vollständiger Zugang zu Originaldokumenten

Variante B: Remote-Prüfung

- Ca. 2 Wochen, flexibel terminierbar
- Alle Unterlagen digital bereitgestellt

Bitte teilen Sie mir Ihre bevorzugte Variante bis 28.02. mit.

Mit freundlichen Grüßen

Analyse

Sie-Anrede extern

Bei externen Kontakten ist 'Sehr geehrte Frau Dr. Richter' Pflicht. Titel werden berücksichtigt.

Zwei Optionen klar strukturiert

Jede Variante hat ihre eigene Aufzählung. So kann Frau Dr. Richter beide auf einen Blick vergleichen.

'Mit freundlichen Grüßen' statt 'Beste Grüße'

Im externen, formellen Kontext ist die längere Grussformel angemessen.

Kein Vorspann

Keine Erwähnung vorheriger Gespräche, keine Floskeln. Der erste Satz enthält sofort die Kernbitte.

Beispiel 4 — Dringende Eskalation

Nutzer-Input

Kanal: Email

Empfänger: Lena Schmidt und Marco Klein (beide intern, Vorgesetzte)

Inhalt: Das SAP-System ist seit heute Morgen 8 Uhr ausgefallen. Wir können keine Schäden erfassen. Das betrifft 3 Teams. IT sagt, Ursache unbekannt, Behebung 2-4 Stunden. Ich brauche Entscheidung: manuell Erfassung parallel starten oder warten.

Agenten-Output

Betreff: [DRINGEND] SAP-Ausfall seit 08:00 - Entscheidung nötig

Hallo Lena, hallo Marco,

SAP ist seit heute 08:00 Uhr ausgefallen. Wir können aktuell keine Schäden erfassen. Betroffen: 3 Teams.

Stand IT: Ursache ungeklärt, Behebung in 2 bis 4 Stunden erwartet.

Ich brauche eure Entscheidung:

- A) Manuelle Parallelerfassung sofort starten
- B) Warten auf SAP-Wiederherstellung

Bitte gebt mir bis 11:00 Uhr Bescheid.

Viele Grüße

Analyse

Anrede: Zwei Personen namentlich

'Hallo Lena, hallo Marco' spricht beide direkt an. Das ist bei zwei bekannten, internen Personen klarer als 'Hallo zusammen'.

[DRINGEND]-Präfix

Zeitkritisch, maximale Priorität. Dieser Präfix wird sparsam eingesetzt und ist hier gerechtfertigt.

Sachlich, keine Schuldzuweisung

Der Agent beschreibt die Situation neutral. Kein 'leider' oder emotionaler Subtext. Lösung steht im Vordergrund.

Klare Entscheidungsoptionen als A/B

Die Empfänger müssen entscheiden. Der Agent strukturiert die Optionen so, dass eine Antwort mit 'A' oder 'B' genügt.

Eigene Deadline für die Antwort

'Bis 11:00 Uhr Bescheid' gibt dem Agenten (und dem Absender) Planungssicherheit.

Beispiel 5 — Vorher/Nachher Vergleich

Dieser Vergleich zeigt dieselbe Situation: einmal als typische suboptimale E-Mail, einmal als optimierter Agenten-Output.

Rohversion (nicht optimiert)

Betreff: Wichtige Infos

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

ich wollte euch nur kurz Bescheid geben, dass wir im Rahmen unserer kontinuierlichen Verbesserungsmassnahmen beschlossen haben, ab nächsten Monat ein neus Tool für die Zeiterfassung einzuführen. Das Tool heisst TimeTrack Pro. Es wurde in den letzten Wochen intern getestet. Für Rückfragen stehe ich selbstverständlich jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Agenten-Output (optimiert)

Betreff: [INFO] Neu Zeiterfassung mit TimeTrack Pro ab 01.04.

Hallo zusammen,

**ab 1. April lösen wir Excel durch TimeTrack Pro ab.
Das Tool wurde intern getestet und ist bereit.**

Was ihr wissen müsstet:

- Umstieg verpflichtend ab 01.04.
- Kurzschulung: 20-Minuten-Video im Intranet verfügbar
- Fragen: TimeTrack-Kanal in Teams

Viele Grüße

Was der Agent verändert hat

Rohversion

Agenten-Output

Betreff: 'Wichtige Infos'

[INFO] + Thema + Datum im Betreff

Kerninfo erst in Satz 3 bis 4

BLUF im ersten Satz

Floskel: 'stehe jederzeit zur Verfügung'	Konkreter Kanal für Fragen genannt
Langer Fließtext, nicht scannbar	Aufzählung: 3 Punkte klar gegliedert
Kein Call-to-Action	Verpflichtendes Datum + Schulungslink kommuniziert

Kurzreferenz: E-Mail Prinzipien

Prinzip	Regel
Betreff	[PRÄFIX] Thema, Deadline. Max. 60 Zeichen. Keyword zürst.
Anrede	Einzelperson: Name. Gruppe: 'Hallo zusammen'. Team: 'Hallo Team'. Extern: 'Sehr geehrte/r'.
BLUF	Wichtigste Info oder Bitte im ersten Satz. Kein Warm-up.
Kontext	Nur was der Empfänger braucht. Maximal 3 bis 5 Sätze.
Aufzählung	Ab 3 gleichwertigen Punkten als Liste. Sonst Fließtext.
Call-to-Action	Eine Handlung. Mit Person und Deadline.
Gruss	'Viele Grüße' intern. 'Mit freundlichen Grüßen' extern.
Stil	Aktiv statt Passiv. Sätze unter 20 Wörter. Keine Floskeln.

Wer klar schreibt, respektiert die Zeit anderer.