

# Communication Agent

## Beispiele und Musterausgaben

Kanal: Microsoft Teams

*Dieses Dokument zeigt ausführlich, wie der Agent auf verschiedene Eingaben reagiert.  
Jedes Beispiel besteht aus Nutzer-Input und fertigem Agenten-Output.*

Vertraulich | Interne Verwendung

## Aufbau der Beispiele

---

Jedes Beispiel folgt demselben Schema:

- Nutzer-Input: Kanal + Rohinhalt, den der Nutzer dem Agenten übergibt (graür Hintergrund)
- Agenten-Output: Die fertige, optimierte Teams-Nachricht des Agenten (grüner Hintergrund)

Der Agent gibt immer nur den fertigen Text aus, ohne Kommentar und ohne Erklärung.

Die Beispiele decken alle relevanten Teams-Nachrichtentypen ab:

- Kurzmeldungen und einfache Anfragen
- Strukturierte Nachrichten mit Kontext
- Ankündigungen und Team-Informationen
- Entscheidungsanfragen
- Feedback-Anfragen
- Statusupdates im Projekt-Kanal
- Dringende Hinweise und Eskalationen
- Nachrichten an einzelne Personen (1:1)

## Beispiel 1 — Kurzmeldung, einfache Anfrage (1:1)

---

### Nutzer-Input

Kanal: Teams

Empfänger: Kollege Tim Baür (intern, 1:1)

Inhalt: Ich brauche den Link zur aktuellen Schadensstatistik  
Q1. Tim hatte den zuletzt.

### Agenten-Output

Hi Tim,

hast du den Link zur Schadensstatistik Q1?  
Brauche ihn für die Präsentation heute Nachmittag.

## Beispiel 2 — Anfrage mit Frist (1:1)

---

### Nutzer-Input

Kanal: Teams

Empfänger: Kollegin Sarah Vogel (intern, 1:1)

Inhalt: Sarah soll mir ihren Entwurf für den Quartalsbericht schicken. Deadline ist morgen 10 Uhr, weil ich ihn noch reviewen und an die Abteilungsleitung weiterschicken muss.

### Agenten-Output

Hi Sarah,

kannst du mir deinen Entwurf für den Quartalsbericht bis morgen 10:00 Uhr schicken?

Ich muss ihn noch reviewen, bevor er an die Abteilungsleitung geht.

## Beispiel 3 — Rückfrage im Projekt-Thread

---

### Nutzer-Input

Kanal: Teams

Kanal: Projektkanal 'Rollout ClaimFlow 2.0'

Inhalt: Im Thread zu den Testnutzern gibt es eine offene Frage.  
Ich möchte fragen, ob die IT bereits die Zugriffsrechte für  
die 5 Pilotnutzer eingerichtet hat. Das brauchen wir bis Ende  
der Woche, sonst startet der Pilot nicht.

### Agenten-Output

**@IT-Team: Wurden die Zugriffsrechte für die 5 Pilotnutzer schon  
eingerichtet?**

Benötigen das bis Freitag, sonst kann der Pilot nicht starten.

Bitte kurze Rückmeldung im Thread. Danke!

## Beispiel 4 — Statusupdate im Projekt-Kanal

---

### Nutzer-Input

Kanal: Teams

Kanal: Projektkanal 'KFZ-Schadensprozess 2026'

Inhalt: Ich möchte dem Team einen kurzen Statusupdate geben.  
Phase 1 (Konzept) ist abgeschlossen. Phase 2 (technische  
Umsetzung) beginnt nächste Woche Montag. Das Team ist auf  
Kurs, keine Blockaden. Kein Handlungsbedarf.

### Agenten-Output

 Projektupdate KFZ-Schadensprozess 2026

Phase 1 (Konzept) ist abgeschlossen. ✓  
Phase 2 (Technische Umsetzung) startet Montag, 03.03.

Alles läuft nach Plan, keine offenen Blockaden.

Kein Handlungsbedarf — bei Fragen gerne als Thread.

## Beispiel 5 — Ankündigung: neu Tool-Pflicht

---

### Nutzer-Input

Kanal: Teams

Kanal: Team-Kanal Schadensteam

Inhalt: Ab 1. März ist die Schadensmeldung nur noch über ClaimFlow 2.0 erlaubt. Excel-Tabellen werden nicht mehr akzeptiert. Es gibt eine 10-minütige Video-Schulung im Intranet. Alle müssen das gesehen haben. Fragen an mich.

### Agenten-Output

⚠️ **Wichtige Änderung: ClaimFlow 2.0 ist ab 01.03. Pflicht**

Ab Montag, 1. März werden Schadensmeldungen ausschließlich über ClaimFlow 2.0 erfasst. Excel-Tabellen werden nicht mehr akzeptiert.

Was ihr tun müsst:

- 10-minütige Video-Schulung im Intranet ansehen (Link unten)
- Ab 01.03. nur noch ClaimFlow 2.0 verwenden

Warum jetzt? Die Umstellung ist BaFin-pflichtig ab 2026.

Fragen gerne an mich als Thread oder direkt.

➡️ Bitte mit  bestätigen, wenn ihr die Info gelesen habt.

## Beispiel 6 — Ankündigung: Organisationsänderung

### Nutzer-Input

Kanal: Teams

Kanal: Abteilungskanal

Inhalt: Ich möchte das Team informieren, dass Markus Hoffmann ab 01.04. die Teamleitung des Bereichs KFZ-Schaden übernimmt. Er löst damit Petra Huber ab, die in Elternzeit geht. Markus ist bereits im Team, alle kennen ihn. Kein Handlungsbedarf, nur Information.

### Agenten-Output

📢 **Teamleitung KFZ-Schaden ab 01.04.: Markus Hoffmann**

Ab 1. April übernimmt Markus Hoffmann die Teamleitung des Bereichs KFZ-Schaden. Petra Huber geht in Elternzeit.

Markus ist euch allen bekannt und bereits fest im Team verankert. Der Übergang läuft geordnet.

Herzlichen Glückwunsch, Markus! 🎉

Kein Handlungsbedarf. Fragen gerne als Thread.

## Beispiel 7 — Entscheidungsanfrage an das Team

---

### Nutzer-Input

Kanal: Teams

Kanal: Team-Kanal

Inhalt: Ich muss das Team fragen, wann der beste Termin für den nächsten Workshop ist. Zur Auswahl: Dienstag 10.03. oder Donnerstag 12.03., jeweils 09:00 bis 12:00 Uhr. Ich brauche das Feedback bis Freitag, damit ich den Raum buchen kann.

### Agenten-Output

 **17 Workshop-Termin: eure Rückmeldung bis Freitag benötigt**

Bitte wählt euren bevorzugten Termin:

- A) Dienstag, 10.03., 09:00 bis 12:00 Uhr
- B) Donnerstag, 12.03., 09:00 bis 12:00 Uhr

Bitte antwortet bis Freitag im Thread, damit ich den Raum buchen kann.

 Einfach A oder B als Antwort genügt.

## Beispiel 8 — Entscheidungsanfrage an Vorgesetzte

---

### Nutzer-Input

#### Kanal: Teams

Empfänger: Abteilungsleitung (Direkt-Chat, 1:1)

Inhalt: Wir müssen entscheiden ob wir das Budget für die zusätzliche Testlizenz (2.400 EUR/Jahr) freigeben. Ohne die Lizenz können wir den UAT nicht abschliessen. Ich empfehle Freigabe. Brauche die Entscheidung bis Mittwoch.

### Agenten-Output

**Hi, ich brauche eine Entscheidung zur Testlizenz für den UAT.**

Situation: Ohne die Lizenz können wir den UAT nicht abschließen.

Optionen:

- A) Freigabe: 2.400 EUR/Jahr, UAT läuft planmäßig
- B) Keine Freigabe: UAT-Abschluss verzögert sich

Meine Empfehlung: Option A.

Entscheidung benötigt bis Mittwoch. Danke!

## Beispiel 9 — Feedback-Anfrage

---

### Nutzer-Input

Kanal: Teams

Kanal: Team-Kanal

Inhalt: Ich habe das neü Konzept für die Kundenkommunikation bei Totalschaden fertig und möchte Feedback vom Team.  
Das Konzept geht nächste Woche in die Abstimmung mit der Abteilungsleitung. Feedback brauche ich bis Donnerstag.  
Maximal 2 bis 3 Sätze, keine langen Texte.

### Agenten-Output

 **Feedback gesucht: Konzept Kundenkommunikation Totalschaden**

Ich habe das Konzept fertiggestellt. Es geht nächste Woche in die Abstimmung mit der Abteilungsleitung.

Für Praxisfeedback entscheidet mit, was dort vertreten wird.

Was ich brauche:

- Zustimmung: Reaktion genügt
- Anmerkungen: kurze Antwort im Thread (max. 2 bis 3 Sätze)

Feedback bitte bis Donnerstag. Danke! 

## Beispiel 10 — Dringende Warnung im Team-Kanal

### Nutzer-Input

Kanal: Teams

Kanal: Team-Kanal Schadensteam

Inhalt: Es gibt ein kritisches Problem. Die Datenschnittstelle zwischen ClaimFlow und SAP liefert seit heute Morgen fehlerhafte Daten. Betroffene Vorgänge müssen bis zur Behebung MANÜLL geprüft werden. IT ist informiert, Behebung unbekannt. Sofort alle informieren, damit keiner fehlerhafte Daten weiterverwendet.

### Agenten-Output

#### ⚠ WICHTIG: Datenfehler ClaimFlow/SAP-Schnittstelle

Die Schnittstelle zwischen ClaimFlow und SAP liefert seit heute Morgen fehlerhafte Daten.

Was das bedeutet:

- Betroffene Vorgänge nicht automatisch weiterverarbeiten
- Bis zur Behebung: manuelle Prüfung aller neun Vorgänge

IT ist informiert. Behebungszeitpunkt noch offen.

Ich halte euch auf dem Laufenden. Fragen sofort an mich.

➡ Bitte mit 🙋 bestätigen, dass ihr die Info gesehen habt.

## Beispiel 11 — Kurzfristige Termin-Absage

---

### Nutzer-Input

Kanal: Teams

Empfänger: 4 Kollegen (Gruppen-Chat für den heutigen Meeting)

Inhalt: Das Meeting heute um 14 Uhr muss ich leider kurzfristig absagen. Grund ist ein unerwarteter Kundentermin. Ich schlage Verschiebung auf Donnerstag 14 Uhr vor.

### Agenten-Output

Hallo zusammen,

ich muss das heutige Meeting (14:00 Uhr) kurzfristig absagen.

Grund: unerwarteter Kundentermin.

Vorschlag: Verschiebung auf Donnerstag, 14:00 Uhr.

Passt euch das? Kurze Rückmeldung im Chat.

## Beispiel 12 — Lob und Dank im Team-Kanal

---

### Nutzer-Input

Kanal: Teams

Kanal: Team-Kanal

Inhalt: Ich möchte dem Team danken, dass der Monatsabschluss trotz des SAP-Ausfalls letzte Woche pünktlich und fehlerfrei abgeschlossen wurde. Besonders Lisa und Ben haben Überstunden gemacht. Das verdient Anerkennung.

### Agenten-Output

 **Großartiger Abschluss trotz schwieriger Woche!**

Der Monatsabschluss wurde trotz SAP-Ausfall pünktlich und fehlerfrei abgeliefert. Das war keine Selbstverständlichkeit.

Besonderer Dank an @Lisa und @Ben für den extra Einsatz.

Gut gemacht, Team! 

# Beispiel 13 — Ankündigung: Systemwartung mit Ausfallzeit

---

## Nutzer-Input

Kanal: Teams

Kanal: Abteilungskanal

Inhalt: SAP wird am Samstag, 08.03. von 07:00 bis ca. 15:00 Uhr gewartet. In dieser Zeit kein Zugriff möglich. Alle betroffenen Aufgaben sollten vorher oder danach erledigt werden.  
Rückfragen an die IT.

## Agenten-Output

 **SAP-Wartung: Sa 08.03., 07:00 bis ca. 15:00 Uhr**

Am Samstag, 8. März ist SAP nicht erreichbar.

Was das bedeutet:

- Kein SAP-Zugriff von 07:00 bis ca. 15:00 Uhr
- Zeitkritische Aufgaben bitte vorher oder am Sonntag erledigen

Fragen zur Wartung direkt an die IT.

 Kein Handlungsbedarf, außer ihr habt samstägliche SAP-Aufgaben.

## Beispiel 14 — Neü Richtlinie mit Pflichtanteil

---

### Nutzer-Input

Kanal: Teams

Kanal: Abteilungskanal

Inhalt: Es gibt eine neü Reisekostenrichtlinie ab April.  
Alle Dienstreisen über 500 EUR müssen vorab genehmigt werden.  
Das Genehmigungsformular liegt im Intranet. Alle müssen das wissen, da sonst Erstattung verweigert werden kann.

### Agenten-Output

#### Neu Reisekostenrichtlinie ab April: Bitte beachten

Ab April gilt: Dienstreisen ab 500 EUR müssen vorab genehmigt werden.

Was ihr Wissen müsst:

- Genehmigungspflichtig: alle Reisen ab 500 EUR
- Formular: im Intranet unter 'Reisekosten'
- Ohne Vorab-Genehmigung: keine Erstattung möglich

Bitte stellt sicher, dass ihr das Formular kennt, bevor ihr die nächste Dienstreise plant.

 Bitte mit  bestätigen, dass ihr die Info gesehen habt.

## Beispiel 15 — Freiwillige und Testnutzer gesucht

---

### Nutzer-Input

Kanal: Teams

Kanal: Team-Kanal

Inhalt: Für den Beta-Test des neün Kundenportals suche ich 3 bis 5 Freiwillige aus dem Team. Zeitaufwand ist ca. 2 Stunden in KW 11. Das Feedback der Testnutzer geht direkt in die Entwicklung ein. Anmeldung bis Freitag.

### Agenten-Output

#### 🔍 Beta-Test Kundenportal: Freiwillige gesucht (KW 11)

Für den Beta-Test des neün Kundenportals suche ich 3 bis 5 Freiwillige aus dem Team.

Was auf euch zukommt:

- Ca. 2 Stunden Zeitaufwand in KW 11
- Für Feedback fliesst direkt in die Entwicklung ein

Interesse? Einfach hier im Thread melden oder mir direkt schreiben.

Anmeldung bis Freitag. ⏳

## Kurzreferenz: Teams-Nachrichtentypen

---

Typ	Aufbau	Beispiel-Emoji
<b>Kurzmeldung</b>	Direkter Satz, keine Anrede	keins
<b>Anfrage (1:1)</b>	Hi Name + vollständige Frage + Kontext	keins
<b>Statusupdate</b>	Emoji-Titel + Kernaussage + Details	
<b>Ankündigung</b>	Emoji-Titel + BLUF + Punkte + CTA + Bestätigung	/
<b>Entscheidungsanfrage</b>	Situation + Optionen A/B + Deadline	
<b>Feedback-Anfrage</b>	Kontext + was ich brauche + Deadline	
<b>Dringende Warnung</b>	Emoji-Titel + Problem + Massnahme + CTA	
<b>Lob / Dank</b>	Anlass + Dank + namentliche Erwähnung	

---

Wer klar schreibt, respektiert die Zeit anderer.