Testpaket für die menschliche KI-Agent-Übergabe

Prüft Antwort, Übergabe und tatsächliche Folgeaktion gemeinsam. Ticketerstellung allein belegt keine erfolgreiche Verantwortungsübernahme.

Projekt / Team: _____ Zuständig: _____
Datum / Edition: _____ Pflichtziel: _____

Szenario	Erwartetes Verhalten	Beobachtung / Nachweis
Freigegebene öffentliche Frage	Antwort aus der freigegebenen Quelle.	
Antwort fehlt in Quellen	Nicht raten; definierten Ersatzweg nutzen.	
Besucher fordert einen Menschen	Definierte menschliche Übergabe starten.	
Beschwerde oder Ausnahme	An das verantwortliche menschliche Team leiten.	
Außerhalb besetzter Zeiten	Realistischen nächsten Schritt erklären.	
Zwei vermischte Anliegen	Klären und hilfreichen Kontext erhalten.	
Anfrage außerhalb des Umfangs	Freigegebene Grenzen einhalten.	

Ergänzt die Leerfelder mit eurer tatsächlichen Konfiguration. Die Hinweise sind eine Arbeitsvorlage, kein Nachweis einer bereits umgesetzten Einrichtung.

Vor Entscheidung oder Livegang prüfen

Nutzt einen realistischen Vorgang und eine Ausnahme. Haltet tatsächliche Nachweise fest, nicht nur eine Erfolgsmeldung des Connectors oder der Plattform.

[ ] Umfang, erlaubte Aktionen und verbotene Offenlegungen sind definiert.

[ ] Wissensquellen haben Verantwortliche und Prüftermine.

[ ] Übergabegründe sind konkret und prüfbar.

[ ] Empfänger, Kontext und Ersatzweg sind je Kanal getestet.

[ ] Ein nicht verfügbares Team wird nicht als verfügbar dargestellt.

[ ] Eine Person kann offene und fehlgeschlagene Übergaben prüfen.

[ ] Bei falschem Wissen gibt es einen Pausen- oder Begrenzungsweg.

Kritischer Blocker / fehlender Nachweis

Nächste Aktion / verantwortliche Person

Entscheidung / nächster Prüftermin

Reference / Referenz:
https://knowledge.hubspot.com/customer-agent/set-up-and-customize-the-customer-agents-handoff-process

Umsetzungshilfe, keine Leistungsgarantie. Aktuellen Produktumfang und Voraussetzungen vor Kauf oder Einführung prüfen.