

Weniger Routine bei der Prüfung von Kundendaten

FALLSTUDIE

Kundendaten automatisch abgleichen

Zwei Systeme. Weniger Routine. Klarheit bei Abweichungen.

rund
3
Monate produktiver Betrieb

getrennt
2
Systeme, ein Abgleich

zur Prüfung
3
typische Sonderfälle

Ein anonymisiertes Kundenprojekt
Christopher Naneder | KI-Begleiter Naneder
Praxisbericht | September 2026

Fallstudie

01

Weniger Routine bei der Prüfung von Kundendaten

Christopher Naneder | Anonymisiertes Kundenprojekt | September 2026

Diese Fallstudie zeigt anhand eines anonymisierten Kundenprojekts, wie ein Anbieter von Mitgliedschaften die regelmäßige Prüfung seiner Abo-Daten automatisiert hat. Sie beschreibt die Ausgangssituation, meine Umsetzung und die Erfahrungen aus dem laufenden Betrieb.

Ausgangssituation

Das Unternehmen und sein Angebot

Das Unternehmen bietet seinen Kunden eine Mitgliedschaft an. Kunden buchen ein Abonnement und erhalten Zugang zu den Inhalten des Unternehmens. Zum Angebot gehört auch das Programm eines Kooperationspartners. **Um das gesamte Angebot nutzen zu können, benötigen die Kunden bei beiden Anbietern ein aktives Abo.**

Herausforderungen

Warum daraus regelmäßig Prüfarbeit entstand

- Beide Anbieter verwalten ihre Abos in getrennten Systemen.
- Kündigt ein Kunde beim Partner oder wechselt seinen Tarif, ist das im eigenen System nicht direkt sichtbar.
- Das Team musste deshalb regelmäßig prüfen, ob die Angaben zusammenpassen: Welche Leistungen darf der Kunde nutzen, und sind die Voraussetzungen für Provisionen weiterhin erfüllt?

Christopher Naneder
KI-BEGLEITER NANEDER



Projektstand: rund drei Monate produktiver Betrieb
Umsetzung: Christopher Naneder | KI-Begleiter Naneder

Umsetzung

Diese Prüfung und das Übertragen der Ergebnisse habe ich automatisiert. Die Lösung läuft selbstständig auf einem Server. Die Mitarbeiter kümmern sich um Auffälligkeiten und Fälle, die eine persönliche Klärung brauchen.

AUSGANGSPROZESS

Manuelle Prüfung in getrennten Systemen

02

Für die jeweils anstehenden Prüfungen öffneten Mitarbeiter die Kundenkonten in beiden Systemen. Sie verglichen die Abo-Angaben, klärten Unterschiede und übertrugen die Ergebnisse von Hand in die interne Tabelle.

Dabei reichte ein Blick in das eigene System nicht aus. Auch beim Partner musste geprüft werden, ob das Abo noch aktiv war und welcher Tarif galt. Unterschiedliche E-Mail-Adressen konnten zusätzlich erschweren, die beiden Konten demselben Kunden zuzuordnen.

Wiederkehrender Aufwand und unklare Zuordnungen

Das Team musste wiederholt zwischen den Systemen wechseln und dieselben Angaben vergleichen. Neben der Datenübertragung war deshalb vor allem die Prüfung entscheidend: Stimmen die Abo-Stände zusammen, oder muss jemand genauer hinsehen?

Vorher – Nachher

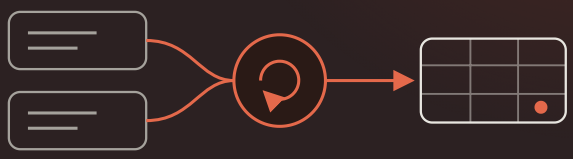
Vorher

ABBILDUNG 1 / MANUELLER PRÜFABLAUF

1. Kundenkonto in beiden Systemen öffnen
2. Abo-Status und gebuchten Tarif vergleichen
3. Unterschiede klären und die Tabelle aktualisieren

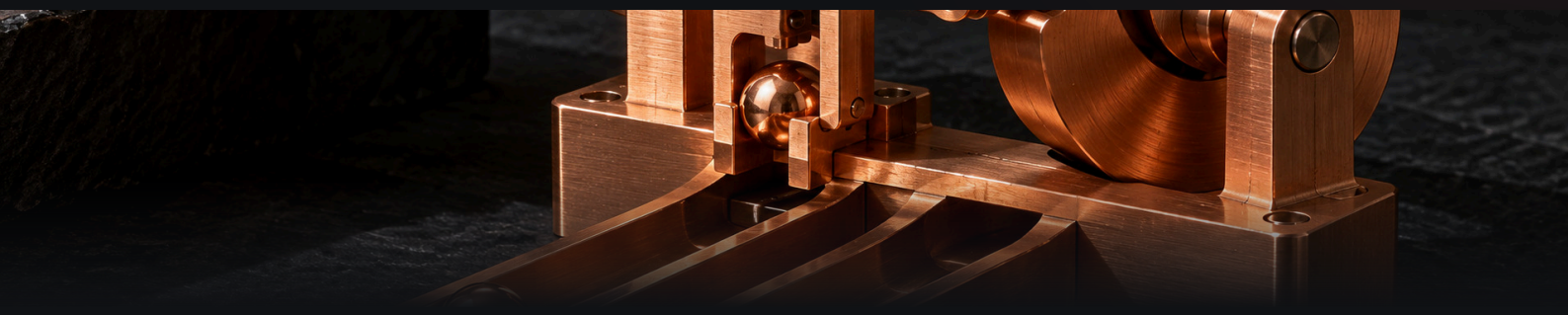
Abbildung 1. Eigene Darstellung des bisherigen Ablaufs: Jeder anstehende Datensatz musste in beiden Systemen geprüft und in die Tabelle übertragen werden.

Jetzt



Routineprüfungen laufen ohne manuelles Anstoßen

Mitarbeiter müssen den Datenabgleich weder starten noch Kundenkonten einzeln öffnen oder Ergebnisse übertragen. Die regelmäßige Prüfung läuft selbstständig auf dem Server. **Das Team bearbeitet die Fälle, die tatsächlich eine Klärung benötigen.**



TECHNISCHE UMSETZUNG

Daten auslesen, vergleichen und in der Tabelle aktualisieren

03

Die Lösung läuft selbstständig auf einem Server. Mitarbeiter müssen die regelmäßigen Prüfläufe nicht anstoßen. Das eigene Abo-System ist über eine API angebunden: Diese direkte Datenschnittstelle liefert die benötigten Abo-Angaben.

2

Systeme, ein Abgleich

Die Partnerwebsite wurde dagegen über ein eigens entwickeltes Skript angebunden. Dafür musste die bisherige Prüfung auf der Website in einen zuverlässig ausführbaren Ablauf übersetzt werden. Diese Anbindung war der technisch aufwendigere Teil des Projekts.

Die Lösung vergleicht anschließend die Angaben nach festgelegten Regeln und aktualisiert die Kundentabelle. KI ergänzt Hinweise zu Auffälligkeiten und unklaren Zuordnungen. **Erst bei diesen Sonderfällen ist eine menschliche Prüfung erforderlich.**

ABBILDUNG 2 / SELBSTSTÄNDIGER ABLAUF AUF DEM SERVER



Abbildung 2. Die Prüfläufe starten ohne manuelles Anstoßen. Beide Zugriffswege laufen auf dem Server zusammen. Eigene, vereinfachte Darstellung.



PRÜFUNG VON SONDERFÄLLEN

KI-Hinweise als Unterstützung der menschlichen Prüfung

04

Nicht jede Abweichung lässt sich automatisch auflösen. In einer eigenen Spalte der Kundentabelle stehen deshalb KI-Anmerkungen zu Auffälligkeiten. Die Mitarbeiter sehen dort, welche Angaben genauer geprüft werden müssen.

Die folgenden Beispiele zeigen typische Fälle aus dem Projekt. Sie erläutern den Prüfbedarf und enthalten keine echten Kundendaten.

3
typische Sonderfälle

1 **Nur eines der beiden Abos wurde verlängert.**
Die Abo-Stände stimmen nicht überein. Ein Mitarbeiter klärt den Status und prüft, welche Folgen die Abweichung für den Zugang zum Angebot oder für Provisionen hat.

2 **Der Kunde hat beim Partner einen kleineren Tarif gewählt.**
Ein Downgrade kann verändern, welche Leistungen dem Kunden zustehen. Das Team prüft den Tarifwechsel und die dazu passenden Zugangsberechtigungen.

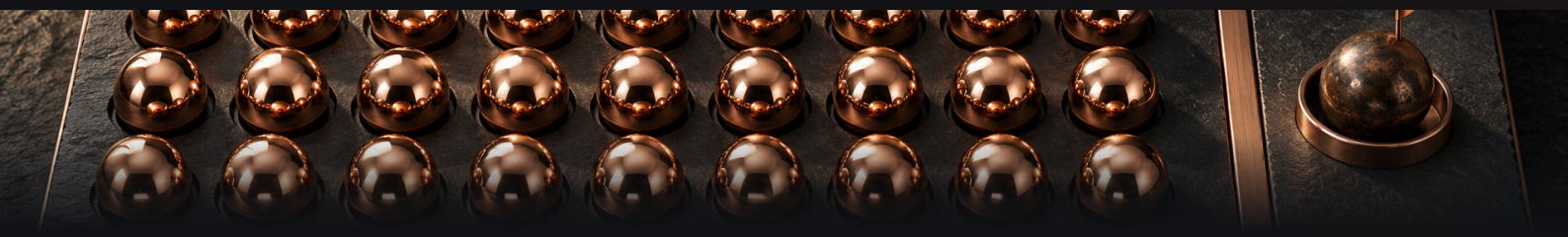
3 **In den Portalen stehen unterschiedliche E-Mail-Adressen.**
Die beiden Konten lassen sich möglicherweise nicht eindeutig derselben Person zuordnen. Ein Mitarbeiter klärt, ob sie zusammengehören.

Die Beispiele beschreiben Falltypen aus dem Projekt. Die Klärung eines uneindeutigen Falls bleibt beim Mitarbeiter.

Grenzen und laufender Betrieb

Der Zugriff auf die Partnerdaten hängt vom Aufbau der Website ab. Verändert der Partner seine Seiten, kann eine Anpassung des Skripts erforderlich werden. Der selbstständige Betrieb ersetzt deshalb nicht die technische Pflege dieser Anbindung.

Auch fachlich bleibt eine Grenze: Widersprüchliche Angaben oder unterschiedliche E-Mail-Adressen lassen sich nicht immer eindeutig auflösen. Die Lösung macht diese Fälle sichtbar; die abschließende Klärung übernehmen die Mitarbeiter.



ERGEBNISSE UND EINORDNUNG

Beobachtete Veränderungen im produktiven Betrieb

05

Die Lösung ist seit rund drei Monaten im produktiven Einsatz. Das Auslesen der Abo-Daten, der regelmäßige Vergleich und die Übertragung in die Tabelle laufen inzwischen automatisiert. Das Team konzentriert sich auf Sonderfälle und offene Fragen.

Zuvor übersehene Unstimmigkeiten wurden sichtbar

Beim systematischen Abgleich fielen Unstimmigkeiten auf, die bei den bisherigen manuellen Prüfungen unentdeckt geblieben waren. Der vorhandene Datenbestand wurde erneut anhand definierter Regeln geprüft. Dabei wurden veraltete und widersprüchliche Einträge bereinigt.

Dadurch hat sich die Datenqualität verbessert. Die Mitarbeiter haben eine verlässlichere Grundlage, um abweichende Abo-Stände und Tarifwechsel zu prüfen und mögliche Folgen für Zugänge oder Provisionen zu klären.

Prozessdauer vorher

1 Stunde

→

Prozessdauer heute

ca. 5 Minuten

Der Prozess fällt täglich an.

NUTZEN IM ARBEITSALLTAG

Was sich für das Unternehmen im Alltag verändert

Auffälligkeiten werden gezielt bearbeitbar

Die Kundentabelle führt die Angaben beider Systeme zusammen. KI-Anmerkungen weisen auf widersprüchliche Abo-Stände und unklare Zuordnungen hin. Mitarbeiter können gezielt diesen Hinweisen nachgehen, statt jeden Datensatz erneut vollständig zu prüfen.

Bessere Grundlage für Zugänge und Provisionen

Ein nicht verlängertes Partner-Abo oder ein kleinerer Tarif kann Zugänge und Provisionen betreffen. Der Abgleich macht diese Unterschiede sichtbar und ermöglicht die Klärung. Im Projekt wurden dabei auch zuvor übersehene Unstimmigkeiten aufgedeckt: Der Nutzen geht über die reine Datenübertragung hinaus.

Fachwissen wird dort eingesetzt, wo es nötig ist

Bei Sonderfällen bleibt das Wissen der Mitarbeiter entscheidend: Gehören zwei Konten zum selben Kunden? Ist eine Abweichung berechtigt? Welche Konsequenz folgt daraus? Ihre Arbeit verlagert sich vom Suchen und Übertragen zum gezielten Prüfen und Entscheiden.

NÄCHSTER SCHRITT

Wo gleicht Ihr Team Daten noch von Hand ab?

Erstgespräch anfragen →

ki-begleiter-naneder.de/erstgespraech



Christopher Naneder

KI-BEGLEITER NANEDER