FIKTIVES BEISPIEL

Kundenservice-Agent bei einem Onlinehändler

Firma: Gartenwerk Versand GmbH, 60 Mitarbeiter, Thüringen.

Ausgangslage

Der Kundenservice beantwortet Anfragen zu Lieferstatus, Retouren und Gutschriften. Ein Agent soll Retouren und kleine Kulanzgutschriften selbst abwickeln. Die Geschäftsführung will verhindern, dass der Agent durch geschickte Kundenanfragen zu unberechtigten Erstattungen verleitet wird.

Einsatz von MolTrust

Die Vollmacht erlaubt Retouren innerhalb von 30 Tagen und Gutschriften bis 50 € pro Kunde und Monat. Anfragen außerhalb dieser Grenzen prüft MolTrust als unzulässig, egal wie der Kunde formuliert. Der Agent übergibt dann an einen Mitarbeiter.

Nutzen

- Ein großer Teil der Anfragen ist sofort erledigt, auch abends und am Wochenende.
- Missbrauch über manipulierte Anfragen läuft ins Leere, da die Grenze außerhalb des Agenten geprüft wird.
- Das Serviceteam konzentriert sich auf schwierige Fälle.

> Die Firmen in diesen Beispielen sind erfunden. Die Abläufe zeigen, wie MolTrust in einem mittelständischen Betrieb eingesetzt werden kann.

Integration durch die IT

1. Agent-Identität und Vollmacht anlegen.
2. Prüfaufruf vor jeder Gutschrift oder Retourenfreigabe im Shopsystem (z. B. Shopware) einbauen.
3. Übergabe abgelehnter Fälle an das bestehende Ticketsystem.
4. Regeln bei Bedarf durch die Serviceleitung anpassen lassen, ohne Code-Änderung.

Allgemeiner Integrationsablauf

- **Aufwand:** Die Einbindung von MolTrust dauert wenige Minuten: API-Schlüssel holen, Agent registrieren, Prüfaufruf vor die Aktion setzen. Schritt für Schritt im Quickstart auf moltrust.ch/developers.
- **Bestehende Systeme:** ERP, Shop, Buchhaltung bleiben unverändert; MolTrust sitzt als Prüfschritt vor der Aktion des Agenten.
- **Zuständigkeit:** Fachabteilung legt die Regeln fest, IT baut den Prüfaufruf ein.
- **Datenschutz:** Geprüft werden Befugnisse und Aktion; Geschäftsdaten bleiben im Unternehmen.
- **Grundsatz:** Was nicht ausdrücklich erlaubt ist, wird abgelehnt.

Begriffe: DID (Decentralized Identifier, eine fälschungssichere digitale Identität für einen Agenten). VC (Verifiable Credential, ein digital signierter Nachweis, z. B. über eine Befugnis). AAE (Agent Authorization Envelope, das Vollmachts-Format von MolTrust, das festlegt, was ein Agent darf). SIEM (Security Information and Event Management, zentrale Sicherheits-Protokollauswertung).

Kontakt
hello@moltrust.ch · https://moltrust.ch/use-cases/kundenservice/