

So sieht ein Review-Ergebnis aus.

Ein vollständig durchgeführter ECHOFORM Pilot Review am eigenen Produkt UNITAIN. Aufbau, Untersuchung, Befunde und Entscheidungssystematik entsprechen dem tatsächlichen Projekt; vertrauliche Kennzahlen und identifizierende Details wurden ersetzt.

DURCHGEFÜHRTER TEST

Der dargestellte Fall ist ein tatsächlich durchgeführter ECHOFORM Pilot Review an UNITAIN — der digitalen ISV-Steuerbefreiung beim Fahrzeugimport nach Portugal, einem eigenen Vorhaben, keinem Kundenmandat. Fragestellung, Untersuchung, zentrale Befunde und die daraus abgeleitete Entscheidung entsprechen dem realen Projekt. Zum Schutz vertraulicher Nutzungs- und Geschäftskennzahlen wurden quantitative Angaben gerundet oder durch repräsentative Werte ersetzt, ohne Aussage oder Entscheidungslogik zu verändern.

ERGEBNIS AM TAG 5

URTEILSSKALA

KORRIGIEREN

WEITER / KORRIGIEREN / ABBRECHEN

Der Pilot trägt als Prüf- und Erinnerungsmaschine — nicht als Ende-zu-Ende-Beschleuniger.

0 Entscheidungsblatt

Diese Seite für sechzig Sekunden. Alles Weitere ist Begründung.

ENTSCHIEDEN WERDEN SOLLTE	Die Umstellung der Antragsprüfung auf den KI-Pfad als Standard für alle Neuanträge — samt Umbau der Sachbearbeitung und laufender Modell- und Betriebskosten.
GEPRÜFT WURDE	Ob der Pilot die Erwartung erfüllt, mit der er gestartet wurde — die Maschine ist bei der Abstimmung der Kundendokumente schneller als der menschliche Sachbearbeiter. Nicht, ob das Team sie inzwischen schätzt.
BEFUND	Die ursprüngliche Erwartung bestand aus drei Teilen. Einer ist klar übertroffen (Prüfzeit je Dossier), einer erfüllt mit definiertem Sonderfallrand (Bescheidsicherheit) — und der wirtschaftlich entscheidende verfehlt (Durchlaufzeit Ende-zu-Ende), weil der Engpass nicht die Prüfung ist, sondern die Bringschuld des Kunden.
ERGEBNIS	KORRIGIEREN. Standard wird der KI-Pfad für Prüfung und Erinnerungskette mit menschlichem Sonderfall-Gate — und die Zeit-Erwartung wird neu geschnitten: an der Vollständigkeit beim Ersteingang, nicht an der Prüfgeschwindigkeit.
KONSEQUENZ FÜR DAS GELD	Der Ausbau ist im korrigierten Zuschnitt begründbar (Prüfautomatik plus Sonderfall-Gate). Das Ende-zu-Ende-Beschleunigungsversprechen ist es in dieser Form nicht und wird aus dem Business Case gestrichen.

FALL	UNITAIN — digitale ISV-Steuerbefreiung beim Fahrzeugimport nach Portugal im Rahmen eines Wohnsitzwechsels. Eigenes Produkt.
PILOT	Seit 6 Monaten im Parallelbetrieb: KI-gestützte Dossierprüfung (bis zu 7 Dokumenttypen je Antrag), automatischer Abgleich gegen das Befreiungs-Regelwerk, KI-Chat für Antragsteller.
ANSTEHENDE ENTSCHEIDUNG	Umstellung der Antragsprüfung auf den KI-Pfad als Standard.

1

Ausgangslage und rekonstruierte Erwartung

Der Pilot läuft seit sechs Monaten im Parallelbetrieb: Jeder Antrag wird doppelt geprüft — vom Sachbearbeiter und vom KI-Pfad. Die Stimmung ist geteilt: Das Team fühlt sich bei Erinnerungen und Statusauskünften spürbar entlastet, zugleich heißt es, „gefühlte dauert ein Fall so lange wie vorher“. Beide Wahrnehmungen sind wahr — und keine beantwortet die Frage, die ansteht. Deshalb wurde am Tag 1 rekonstruiert, was der Pilot bei Start beweisen sollte — schriftlich fixiert und von der Geschäftsführung bestätigt, bevor gemessen wurde:

- E1
- Die Prüfzeit je vollständigem Dossier sinkt deutlich — Startannahme: von rund zwei Arbeitstagen in der Sachbearbeiter-Warteschlange auf unter eine Stunde.
- E2
- Die Prüfung bleibt bescheidsicher: keine höhere Nachforderungsquote der Behörde als bei menschlicher Prüfung — über alle sieben Dokumenttypen und das volle Befreiungs-Regelwerk hinweg.
- E3
- Die Durchlaufzeit je Antrag sinkt Ende-zu-Ende spürbar — Startannahme: minus 30 Prozent, einschließlich der Phase, in der Antragsteller Dokumente nachliefern.

Bemerkenswert war, was bei der Rekonstruktion sichtbar wurde: E3 trug die wirtschaftliche Begründung des Ausbaus — mehr Fälle je Monat. Gemessen wurde bislang aber nur die interne Prüfzeit; für die Kundenlatenz, den größten Zeitblock, existierte keine Baseline. Der Pilot hatte gelernt, schnell zu prüfen — nicht, schnell abzuschließen.

2

Vorgehen der fünf Tage

TAG 1	TAG 2-3	TAG 4	TAG 5
-------	---------	-------	-------

TAG 1 – ERWARTUNG FIXIEREN

Rekonstruktion aus Projektauftakt, Angebot, Werbe- und Board-Unterlagen; Interviews mit Geschäftsführung und Sachbearbeitung. Bestätigung durch den Entscheider, bevor eine Zahl erhoben wurde.

TAG 2-3 – MESSEN

Systemprotokolle des Piloten (Prüfzeiten, Extraktions- und Regel-Flags über die sieben Dokumenttypen), Fallakten aus zwei Vergleichsmonaten (je 60 Anträge, gerundet), Nachforderungen der Behörde, Stichprobe von 25 Chat-Verläufen, strukturierte, nicht-attributierbare Interviews mit Sachbearbeitung und Support.

TAG 4 – GEGENPROBE UND ABWEICHUNGSANALYSE

Zerlegung der Durchlaufzeit in Prüfzeit, Kundenlatenz und Behördenlaufzeit — wo entsteht die Zeit wirklich, und was davon kann eine schnellere Prüfung überhaupt verändern?

TAG 5 – READOUT MIT DER GESCHÄFTSFÜHRUNG

Urteil, korrigierter Zuschnitt, übergabefähiges Memo.

Nicht-attributierbare Interviews: Alle Aussagen der Beteiligten erscheinen in diesem Bericht ohne Personenbezug. Das ist die Bedingung, unter der ein Team ehrlich sagt, was ein Pilot wirklich tut — und der Grund, warum Beobachtung 3 auf Seite 4 überhaupt sichtbar wurde.

3

Messergebnisse gegen die fixierte Erwartung

Alle Werte gerundet oder durch repräsentative Werte ersetzt.

ERWARTUNG	STARTANNAHME	GEMESSEN	STATUS
E1 — Prüfzeit je vollständigem Dossier	unter 1 Std. (vorher ~2 Arbeitstage)	41 Min. inkl. Regelabgleich über 7 Dokumenttypen	ÜBERTROFFEN
E2 — Bescheidsicherheit	Nachforderungsquote nicht über menschlichem Niveau	Behörden-Nachforderungen 9 % (KI-Pfad) vs. 11 % (manuell); 6 % der Dossiers als Sonderfälle geflaggt	ERFÜLLT
E3 — Durchlaufzeit Ende-zu-Ende	–30 %	34 → 31 Tage (–9 %); Zerlegung: 78 % Kundenlatenz · 9 % Prüfung · 13 % Behörde	VERFEHLT

GRAFIK A · E1 – PRÜFZEIT JE VOLLSTÄNDIGEM DOSSIER

ÜBERTROFFEN

VORHER – SACHBEARBEITER-WARTESCHLANGE



IM PILOT – KI-PFAD



GRAFIK B · E3 – ZERLEGUNG DER DURCHLAUFZEIT (34 → 31 TAGE)

VERFEHLT



KUNDENLATENZ 78 %PRÜFUNG 9 %BEHÖRDE 13 %

Der Prüfschritt schrumpft von Tagen auf Minuten — die Gesamtzeit kaum: 78 Prozent der Durchlaufzeit liegen beim Antragsteller. Der Engpass ist nicht die Prüfung.

GRAFIK C · CHAT-EFFEKT – ERSTVOLLSTÄNDIGKEIT DER DOSSIERS (STICHPROBE, 25 VERLÄUFE)

OHNE CHAT VOR DEM UPLOAD



MIT CHAT VOR DEM UPLOAD



Der größte gemessene Zeiteffekt des Piloten liegt an seinem Anfang — als Lotse durch die sieben Dokumente vor dem Upload, nicht in der Prüfung selbst.

4 Drei Beobachtungen, die die Zahlen erklären

1 – DIE MASCHINE IST SCHNELLER, ABER SIE WARTET GENAUSO.

Der Prüfschritt schrumpft von Tagen auf Minuten — die Gesamtzeit kaum, weil 78 Prozent der Durchlaufzeit beim Antragsteller liegen: Dokumente beschaffen, nachreichen, Rückfragen beantworten. Die Prüfgeschwindigkeit war die falsche Stellgröße für das Ziel „mehr Fälle je Monat“; die richtige ist die Vollständigkeit beim Ersteingang.

2 – DER CHAT WIRKT VOR DEM UPLOAD, NICHT DANACH.

In der Stichprobe stieg die Erstvollständigkeit der Dossiers von 38 auf 61 Prozent, wenn Antragsteller den Chat vor dem Hochladen nutzten. Der größte gemessene Zeiteffekt des Piloten liegt damit an seinem Anfang — als Lotse durch die sieben Dokumente —, nicht in der Prüfung selbst.

3 – EIN TEIL DER MENSCHLICHEN PRÜFZEIT WAR NIE PRÜFUNG.

Die Interviews zeigen: Etwa die Hälfte der Sachbearbeiterzeit ging in Erinnern, Nachfassen und Statusauskünfte — Arbeit mit hoher Bringschuld des Kunden, die die automatische Erinnerungskette still übernommen hat (im Schnitt 1,5 statt 7 manuelle Kontakte je Fall). Ohne nicht-attributierbare Interviews wäre das so nicht benannt worden.

Was diese Zahlen nicht sagen: nichts über andere Länder und Regelwerke, über Volumenspitzen — und nichts über die rechtliche Bewertung einzelner Sonderfälle; die bleibt beim Menschen.

5 Abweichungsanalyse und der korrigierte Zuschnitt

Die ursprüngliche Erwartung hat „schneller prüfen“ mit „schneller abschließen“ gleichgesetzt. Die Zerlegung zeigt: Der Pilot hat die 9-Prozent-Komponente optimiert, nicht die 78-Prozent-Komponente. Das ist kein Versagen des Modells — es ist eine falsch geschnittene Erwartung. Und exakt der Unterschied zwischen WEITER und KORRIGIEREN: Verlängert wird nicht das Versprechen aus dem Startdeck, sondern das, was die Messung trägt.

UMSTELLEN	Der KI-Pfad wird Standard für vollständige Standard-Dossiers — Extraktion und Regelabgleich über die sieben Dokumenttypen, automatische Erinnerungskette inklusive. Definierte Flags (fehlende Konformitätsbescheinigung, unterbrochene Halterkette, Fristgrenzfälle) gehen zwingend über ein menschliches Sonderfall-Gate.
VERLAGERN	Der Chat rückt an den Anfang der Strecke — vor den Upload, als geführte Dokumentenstrecke. Neue Ziel-Kennzahl ist die Erstvollständigkeit, nicht die Prüfzeit.
NEU MESSEN	In drei Monaten: Erstvollständigkeit, Durchlaufzeit-Zerlegung und Nachforderungsquote — gegen dieselbe fixierte Latte, nicht gegen eine neue.
STREICHEN	Das Ende-zu-Ende-Beschleunigungsversprechen verlässt den Business Case. Der Ausbau rechnet sich neu über Kapazität je Sachbearbeiter (Fälle je Monat, Sonderfallquote) — dort trägt die Messung ihn.
RESTWERT	Die sechs Monate doppelter Prüfung waren nicht verloren — sie haben die Vergleichsdaten erzeugt, aus denen Zerlegung und Sonderfallrand überhaupt ableitbar waren. Genau diese Daten machen den korrigierten Zuschnitt belastbar.

WAS DIESES DOKUMENT IST

Das vollständige Ergebnis eines tatsächlich durchgeführten ECHOFORM Pilot Review, übergeben am Tag 5. Der Fall ist real — ein eigenes Produkt, kein Kundenmandat; vertrauliche Kennzahlen wurden ersetzt.