Von einer überprüften Erkenntnis zur freigegebenen Geschäftsaktion

Wie ACT eine geprüfte Erkenntnis mit einem operativen Schritt verbindet, den Ihr Team freigibt, ausführt und überprüft. Ein illustratives Kunden-Review, kein Kundenergebnis.

DUKE Analytics · Vorbereitet / aktualisiert: 2026-11-10 · DE

Die Abfolge ASK / VERIFY / ACT, gefolgt vom Review

01
ASK

Mit der fachlichen Frage beginnen.

02
VERIFY

Quellen und Geschäftsregeln hinter der Antwort prüfen.

03
ACT

Die geprüfte Erkenntnis mit einem operativen Schritt verbinden, den Ihr Team freigibt.

04
REVIEW

Ausführung und geschäftliche Wirkung getrennt überprüfen.

Illustratives Szenario. Weder ein Kundenergebnis noch die Aufzeichnung einer ausgeführten Produktaktion noch ein Audit gelieferter Funktionen. Die Verfügbarkeit von Integrationen muss in einer Evaluierung bestätigt werden.

Hey cats,

Eine Analyse hat Kunden identifiziert, deren Bestellverhalten sich verändert hat. Das Account-Team sieht die Namen, den untersuchten Zeitraum und die Bestellungen hinter der Erkenntnis. Was sollte als Nächstes passieren?

Jemand muss noch entscheiden, welche Kunden Aufmerksamkeit verdienen, welche Arbeit vergeben wird und wie ein nützliches Ergebnis aussähe. Bleiben diese Entscheidungen in einem Gespräch hängen, erhält die verantwortliche Person womöglich eine Aufgabe ohne genügend Informationen, um handeln zu können. Oder alle gehen davon aus, dass sich jemand anderes darum kümmert.

Genau hier steht ACT im ASK / VERIFY / ACT-Ansatz von DUKE. ASK beginnt mit der fachlichen Frage. VERIFY prüft die Quellen und Geschäftsregeln hinter der Antwort. ACT ist die Verbindung von der geprüften Erkenntnis zu einem operativen Schritt, den Ihr Team freigibt. Die Ausführung muss anhand der unterstützten Integration und des mit Ihrem Team vereinbarten Umfangs bewertet werden. [1]

Folgen wir einem illustrativen Ablauf: der Vorbereitung einer internen Kunden-Review-Aufgabe nach einer Veränderung im Bestellverhalten. Es handelt sich um ein hypothetisches Beispiel, weder um ein Kundenergebnis noch um die Aufzeichnung einer ausgeführten Produktaktion. Die folgende Prüfmethode beschreibt, was das Team vereinbaren und was eine Evaluierung zeigen sollte.

1. Klären, was die Erkenntnis tatsächlich aussagt

„Diese Kunden bestellen nicht mehr“ klingt eindeutig. Weniger eindeutig wird es, wenn ein Kunde jede Woche kauft und ein anderer vor einer saisonalen Spitze Ware bevorratet. Derselbe Zeitraum ohne Bestellung kann Unterschiedliches bedeuten.

Vereinbaren Sie zuerst, was als Bestellung zählt. Ein Angebot, eine bestätigte Bestellung und eine Rechnung beschreiben unterschiedliche Phasen. Prüfen Sie dann den Referenzzeitraum, die neuesten verfügbaren Daten und ob die Kundenkennungen in den untersuchten Systemen übereinstimmen. Sonst könnte eine geänderte Kennung laufende Geschäfte wie ein Verschwinden aussehen lassen.

Die Kundenverantwortlichen müssen auch den Vergleich verstehen. Hat der Kunde seinen üblichen Kaufrhythmus verpasst? Vergleicht die Analyse gleichwertige Zeiträume? Wurde eine stornierte Bestellung herausgenommen? Diese Fragen bestimmen, welche Kunden in das Review gehören und welche weitere Untersuchung brauchen.

Eine geprüfte Erkenntnis kann belegen, dass sich die Bestellaktivität innerhalb eines definierten Umfangs verändert hat. Den Grund kann sie dennoch offenlassen. Eine verzögerte Nachbestellung, eine geplante Schließung oder ein ungelöstes Serviceproblem würden unterschiedliche Reaktionen erfordern. Die Aufgabe sollte diese Unsicherheit bewahren, damit die verantwortliche Person weiß, was zu untersuchen ist.

In der Abfolge ASK / VERIFY / ACT gibt die Prüfung der vorgeschlagenen Aktion ihren Ausgangspunkt. Bewahren Sie bei der Übergabe die Definition, die Quellenangaben und das Datum der Erkenntnis.

2. Dem nächsten Schritt eine nützliche Form geben

Die geschäftliche Absicht könnte sein, einen Kunden zurückzugewinnen, der Aufmerksamkeit braucht. Der unmittelbare operative Schritt könnte ein internes Review sein, zugewiesen an die Person, die diesen Kunden kennt. Ziel ist, die Veränderung zu verstehen und zu entscheiden, ob ein Kundengespräch oder eine andere Reaktion angemessen ist.

Formulieren Sie die vorgeschlagene Aufgabe so, dass die verantwortliche Person sie ausführen kann. Zum Beispiel: die genannten Kunden überprüfen, die Bestelldaten und jüngsten Interaktionen untersuchen und anschließend die gefundene Erklärung sowie den empfohlenen nächsten Schritt festhalten. Benennen Sie die verantwortliche Person und ein Review-Datum. Ein Kundenkontakt oder eine Änderung der Konditionen würde einen eigenen vereinbarten Umfang erfordern.

Der Unterschied zeigt sich in der Aufgabe selbst. Ein Titel wie „Inaktive Kunden prüfen“ überlässt es der verantwortlichen Person, die Arbeit zu rekonstruieren. Eine nützliche Aufgabe enthält die Kundenliste, die Definition der Bestellveränderung, den Quellzeitraum und die zu klärende Frage. So kann sich die Person mit dem Kunden befassen, statt zu raten, warum er auf einer Liste steht.

Halten Sie die vorgeschlagene Aktion verhältnismäßig zu dem, was die Analyse stützt. Ein internes Review kann die richtige Reaktion sein, wenn die Ursache unklar ist. Die Erkenntnis rechtfertigt Aufmerksamkeit; das Review bestimmt, wozu diese Aufmerksamkeit führen soll.

3. Die Freigabe zu einer Entscheidung machen, die jemand treffen kann

Die freigebende Person sollte die vorgeschlagene Arbeit sehen können, bevor sie sie annimmt. In diesem Beispiel sollte das Review die betroffenen Kunden, den Aufgabentext, die zugewiesene Person, das Zielwerkzeug und die erforderlichen Berechtigungen zeigen. Außerdem sollte es die geprüften Belege zeigen, die den Vorschlag ausgelöst haben.

Freigebende und Verantwortliche für die Aktion können unterschiedliche Personen sein. Eine Vertriebsleitung könnte den Umfang freigeben, während die Kundenverantwortliche das Review durchführt. Beide Rollen zu benennen vermeidet eine unglückliche Übergabe, bei der die Freigabe mit der Verantwortung für die Nachverfolgung verwechselt wird.

So lässt sich die Entscheidung in diesem illustrativen Ablauf kompakt beschreiben:

Zu prüfendes Element	Was das Team vereinbaren muss
Erkenntnis	Die Bestellveränderung, ihre Definition, der Quellzeitraum und die verbleibende Unsicherheit.
Vorgeschlagene Arbeit	Ein internes Kunden-Review mit Aufgabentext und erwartetem Ergebnis.
Umfang	Die benannten Kunden, das unterstützte Ziel und die zulässigen Änderungen.
Personen	Die freigebende Person, die Kundenverantwortliche und die Person, die Ausnahmen bearbeitet.
Nachverfolgung	Die zu prüfenden Ausführungsnachweise und das Datum für das Review der Kundensituation.

Auch der Zeitpunkt zählt. Ein Kunde kann bestellen, während der Vorschlag auf Prüfung wartet, oder eine Kollegin hat bereits eine Aufgabe angelegt. Vereinbaren Sie, wie das Team vor der Ausführung erneut prüft, ob die Kunden weiterhin die Auswahlkriterien erfüllen. Ändern sich die Kundenliste oder die vorgeschlagene Arbeit wesentlich, muss die freigebende Person diese Änderung sehen.

Das sind konkrete Punkte, die in einer Evaluierung zu prüfen sind. Ein Vermerk „von einem Menschen freigegeben“ wird nützlich, wenn die Person genau benennen kann, was sie angenommen hat.

4. Prüfen, was im Zielwerkzeug geschehen ist

Die Freigabe autorisiert den vereinbarten Schritt. Die nächste Frage ist, ob dieser Schritt tatsächlich stattgefunden hat. In unserem Beispiel gehören zu nützlichen Ausführungsnachweisen die Aufgabenreferenz, das Ziel, die zugewiesene verantwortliche Person und die verknüpften Kunden. Die Aufgabe sollte die freigegebenen Informationen enthalten.

Das ist eine praktische Unterscheidung für Agenten-Workflows. Die Engineering-Empfehlungen von Anthropic beschreiben, wie von Tools oder der Umgebung zurückgegebene Ergebnisse geprüft werden, um den Fortschritt zu beurteilen, mit menschlichen Kontrollpunkten, wo nötig. [2] Für ein Fachteam lautet die entsprechende Frage schlicht: Was können wir im Arbeitssystem

einsehen, um das Ergebnis zu bestätigen?

Besprechen Sie Ausnahmen vor dem ersten Durchlauf. Was passiert, wenn der Kunde keine verantwortliche Person hat, eine Berechtigung verweigert wird oder das Ziel kein eindeutiges Ergebnis zurückgibt? Wer entscheidet über das weitere Vorgehen? Eine unklare Rückmeldung sollte eine Prüfung des Ziels auslösen, bevor dieselbe Aufgabe erneut angefordert wird.

Vereinbaren Sie außerdem, wie eine fehlerhafte Aufgabe geändert oder storniert werden kann, entsprechend den Möglichkeiten und Berechtigungen des Zielwerkzeugs. Die Fähigkeit, eine Korrektur vorzuschlagen, und die Befugnis, sie durchzuführen, müssen klar sein. Diese Grenzen gehören in die Arbeitsweise, auch für den Fall, dass eine Integration den beabsichtigten Schritt nicht unterstützt.

5. Ausführung und geschäftliche Wirkung getrennt überprüfen

Eine korrekt zugewiesene Aufgabe vorzufinden bestätigt ein operatives Ergebnis. Es sagt noch nicht, ob das Kunden-Review nützlich war oder ob sich das Kaufverhalten des Kunden verändert hat.

Legen Sie die Nachverfolgung fest, bevor Sie die Aktion freigeben. Die Kundenverantwortliche könnte festhalten, ob die Bestellveränderung erklärt wurde, ob eine weitere Aktion vereinbart wurde und wann sie überprüft werden soll. Später kann das Team die Bestellaktivität über einen Zeitraum betrachten, der zum üblichen Rhythmus dieses Kunden passt.

Auch hier zählt die ursprüngliche Definition. Hat die erste Erkenntnis bestätigte Bestellungen gezählt und das spätere Review zählt Rechnungen, hat sich der Vergleich verändert. Halten Sie Messgröße und Beobachtungszeitraum explizit fest. Ist eine neue Definition nötig, dokumentieren Sie sie, damit die nächste Person den Unterschied versteht.

Selbst wenn die Bestellungen wieder einsetzen, belegt die zeitliche Abfolge allein nicht, dass die Aufgabe die Ursache war. Der Kunde war vielleicht ohnehin bereit nachzubestellen, oder eine andere Interaktion hat eine Rolle gespielt. Halten Sie fest, was beobachtet wurde und was die Kundenverantwortliche gelernt hat. Eine stärkere Aussage über die Wirkung braucht Belege, die gezielt dafür erhoben wurden.

So entstehen zwei nützliche Gespräche. Erstens: Hat die vereinbarte Arbeit die richtige Person in der richtigen Form erreicht? Zweitens: Was haben wir über den Kunden gelernt, und was sollten wir mit diesem Wissen tun? Das zweite Gespräch ist der Grund, Erkenntnis, Aktion und Nachverfolgung miteinander verbunden zu halten.

6. Genug Kontext bewahren, um den Ablauf wiederzuverwenden

Ein wiederkehrendes Kunden-Review lässt sich leichter bewerten, wenn das Team seine Definitionen und früheren Entscheidungen erneut ansehen kann. Welche Kaufmuster waren aussagekräftig? Welche Kunden wurden ausgeschlossen? Welche Informationen haben der verantwortlichen Person geholfen, die Aufgabe zu verstehen? Welche Ausnahmen erforderten das Eingreifen einer Person?

Der veröffentlichte Ansatz von DUKE verbindet Analyse, Prüfung und freigegebene operative Schritte. [1] Die nützliche Frage für eine Evaluierung ist, wie diese Kontinuität in Ihrem eigenen Fall funktioniert: was wiederverwendet werden kann, was mit der Erkenntnis verknüpft bleibt und was das Team erneut prüfen muss. Produktverfügbarkeit und unterstützte Integrationen müssen für die vorgesehene Konfiguration bestätigt werden; dieser Artikel belegt sie nicht.

Lassen Sie sich für das Kundenbeispiel den Weg von der analytischen Erkenntnis zur vorgeschlagenen Aufgabe und ihren Ausführungsnachweisen zeigen. Prüfen Sie dann, wie das Ergebnis überprüft wird. Eine Illustration kann die Methode verständlich machen; eine Demonstration mit der vorgesehenen Integration zeigt, was diese konkrete Konfiguration leisten kann.

Mit einer Aktion beginnen, die Ihr Team beschreiben kann

Unser ACT Action Brief bündelt diese Diskussion in einem praktischen Arbeitsblatt. Er umfasst die Erkenntnis und die vorgeschlagene Aktion, die freigebende und die verantwortliche Person, die unterstützte Integration und Berechtigungen, die Prüfung der Belege, die Ausführung und das Ergebnis-Review sowie den Weg für Korrekturen oder Ausnahmen.

Füllen Sie ihn mit einem realen Ablauf aus. Benennen Sie die Erkenntnis, wählen Sie den operativen Schritt und vereinbaren Sie, was Sie vor der Freigabe sehen müssen. Beziehen Sie die Kundenverantwortlichen und die für die betreffenden Daten verantwortliche Person ein, wo ihr Beitrag nötig ist.

Prüfen Sie diesen Ablauf mit dem DUKE Analytics Team. Bringen Sie die fachliche Frage, die beteiligten Tools und die Aktion mit, die Sie bewerten möchten. Legen Sie gemeinsam den unterstützten Umfang und die Belege fest, die zur Beurteilung des Ergebnisses nötig sind.

Meinen Anwendungsfall mit DUKE Analytics prüfen

duke-analytics.com/book-demo

Damit fragen Sie eine Prüfung Ihres Anwendungsfalls mit dem DUKE Analytics Team an. Es handelt sich nicht um einen eigenständigen Konnektor-Test.

Ausfüllbares Arbeitsblatt (PDF) · ACT Action Brief öffnen

Quellen und begleitende Ressource

[1] DUKE Analytics — offiziell veröffentlichte Produktpositionierung — Dient zur Beschreibung des ASK / VERIFY / ACT-Ansatzes, nicht als unabhängiger Nachweis der Umsetzung oder von Kundenergebnissen. Die aktuelle Verfügbarkeit von Integrationen muss in der Evaluierung bestätigt werden.
https://duke-analytics.com/

[2] Anthropic — Building effective agents, 19. Dezember 2024 — Technischer Hintergrund zu Tool-Rückmeldungen und menschlichen Kontrollpunkten; kein Nachweis der Umsetzung bei DUKE und nicht als aktuelle Neuerung dargestellt.
https://www.anthropic.com/research/building-effective-agents

Begleitende Ressource: ACT Action Brief, ein praktisches Arbeitsblatt. Szenario und Prüfmethode sind illustrativ.

Sprachfassungen des Artikels: FR · EN · DE · Online-Fassung