

KI-Telefonie im Unternehmen einführen

Entscheidungsvorlage für Geschäftsführer

KI-Telefonie kann Anrufe strukturierter aufnehmen, Rückrufe vorbereiten und Büro, Service, Vertrieb oder Disposition entlasten — vorausgesetzt, Anrufarten, Datenschutz, Übergaben und menschliche Freigaben sind vor dem Start geregelt.

Telefonanruf



Anfragekarte



Prüfung durch Mensch



Rückruf · Termin · Angebot

KI-Telefonie ist kein besserer Anrufbeantworter.

Sie ist eine strukturierte Erstannahme für wiederkehrende Kundenanliegen.

Geeignet

- Rückrufwünsche
- Serviceanfragen
- Terminfragen
- Angebotsanfragen
- Störungsmeldungen

Nicht ohne Prüfung

- Notfälle
- Beschwerden
- Verbindliche Zusagen
- Technische Beratung
- Sensible Kundendaten

— EINGANGSDATEN

Der erste Nutzen liegt in besseren Eingangsdaten.

Viele Betriebe verlieren Zeit, weil Anrufe unvollständig dokumentiert werden — Name, Rückrufnummer, Adresse, Anliegen, Dringlichkeit oder Objektbezug fehlen.

Wer ruft an?

Worum geht es?

Wie dringend ist es aus Kundensicht?

Welche Angaben fehlen noch?

Anfragekarte

AUTOMATISCH ERFASST

KONTAKT

Name · Rückrufnummer

ANLIEGEN

Serviceanfrage · Kurzbeschreibung

OBJEKTBEZUG

Adresse · Anlage

DRINGLICHKEIT

Hoch (Kundensicht)

FEHLENDE ANGABEN

Wunschtermin offen

KI-Telefonie muss in den Betriebsablauf passen.

McKinsey beschreibt bei KI im Kundenservice, dass der Wert stark davon abhängt, wie gut KI mit bestehenden Systemen, Routing und menschlicher Bearbeitung zusammenspielt.



VOR DEM START FESTLEGEN

Wann nimmt KI ab?

Wohin geht die
Zusammenfassung?

Wer prüft?

Wann wird übergeben?

— VERANTWORTUNG

Der Mensch bleibt für Entscheidungen verantwortlich.

KI-Telefonie sollte vorbereiten, nicht entscheiden.

MANAGEMENT-REGEL

Keine Zusage ohne menschliche Freigabe.

Beim Unternehmen bleiben

Technische Bewertung	Priorität
Terminvergabe	Angebot
Preis	Einsatzplanung
Verbindliche Kundenkommunikation	

Datenschutz entscheidet über die Einführungsfähigkeit.

Telefonie verarbeitet regelmäßig personenbezogene Daten. Der EDPB betont, dass KI-Modelle mit personenbezogenen Daten nicht pauschal als anonym gelten.

Rechtsgrundlage

Transparenz ggü. Anrufern

Speicherort

Auftragsverarbeitung

Löschlogik

Zugriffsrechte

DATENFLUSS

Anruf



Verarbeitung



Speicherung



Zugriff



Löschung

— EU AI ACT

Der AI Act bringt Transparenzpflichten in die Kundeninteraktion.

Der EU AI Act sieht Offenlegungspflichten vor, damit Menschen erkennen, wenn sie mit einem KI-System interagieren.

- | Anrufer müssen angemessen informiert werden.
- | Die KI darf nicht als Mensch erscheinen.
- | Grenzen und Übergabewege müssen nachvollziehbar sein.

HINWEISKARTE · ANSAGE

**„Sie sprechen mit einem KI-
gestützten Telefonassistenten.“**

Der Pilot sollte klein starten.

Nicht alle Anrufe sofort automatisieren — der beste Einstieg ist ein begrenzter, kontrollierter Anwendungsfall.

GUTE PILOTVARIANTEN

Annahme bei
Nichterreichbarkeit

Rückrufnotizen außerhalb
der Bürozeiten

Service- und
Wartungsanfragen

Angebotsanfragen
vorqualifizieren

ERFOLGSKRITERIEN vollständigere Rückrufnotizen · bessere
Zuordnung · weniger interne Rückfragen

Pilot-Steckbrief	
Anrufart	Serviceanfrage
Ziel	Vollständige Notiz
Übergabe	Büro / Service
Prüfer	Benannte Person
Erfolgskriterium	Weniger Rückfragen

Typische Fehlentscheidungen lassen sich vermeiden.

Fehlstart

KI sofort für alle Anrufe nutzen

Notfälle nicht regeln

Datenschutz später prüfen

Keinen Menschen als Prüfer benennen

Gesprächsnotizen nicht kontrollieren

Neue Ablage neben dem Betrieb schaffen

Strukturierter Start

- 1 Anrufarten
- 2 Pflichtangaben
- 3 Eskalation
- 4 Datenschutz
- 5 Übergabe
- 6 Pilotbetrieb

KI-Telefonie strukturiert prüfen

KrambergAI prüft mit Ihnen, ob KI-Telefonie für Ihr Unternehmen sinnvoll, machbar und verantwortbar ist.

KI-Potenzialbericht anfragen →

krambergai.com

IHR ERGEBNIS

- 01 Geeignete Anrufarten
- 02 Pflichtangaben je Anruf
- 03 Datenschutz- und Transparenzprüfung
- 04 Übergabewege in den Betrieb
- 05 Pilotvorschlag mit Erfolgskriterien

KRAMBERGAI METHODIK

Verstehen → Bewerten → Strukturieren → Umsetzen → Betreiben & Verbessern

© 2026 KrambergAI GmbH