

KI-Telefonie einführen

Praxistest für Handwerksbetriebe, technische Dienstleister und mittelständische Unternehmen

Telefonisch besser erreichbar sein — ohne Büro, Meister, Disposition oder Geschäftsführung zusätzlich zu belasten.

KI-Telefonie nimmt Anrufe strukturiert auf, bereitet Rückrufe vor und erfasst Kundenanliegen sauber. Entscheidend ist: Sie ist **kein einfacher Anrufbeantworter** und **keine automatische Fachberatung** — sie muss zu Abläufen, Leistungen, Kunden und Verantwortlichkeiten Ihres Betriebs passen. Diese Checkliste hilft bei der ersten Einschätzung.

SO ARBEITET KI-TELEFONIE IM BETRIEB



Anruf



KI-Erstannahme



Anfragekarte



Prüfung
durch Mensch



Rückruf · Termin
Angebot · Einsatz

Fünf Prüffelder für Ihren Betrieb ● geeignet ● vorbereiten ● kritisch prüfen



1. Anrufarten

Welche Gespräche darf die KI aufnehmen?



- ☐ Wiederkehrende Erstannahmen sind klar benannt — Rückruf, Service, Angebot, Störung.
- ☐ Geeignete Anrufe von kritischen getrennt (keine Sofortberatung, keine Preiszusagen).
- ☐ Die KI trifft keine verbindlichen Entscheidungen, sondern bereitet vor.



2. Pflichtangaben

Was muss zuverlässig erfasst werden?



- ☐ Name und Rückrufnummer werden erfasst und geprüft.
- ☐ Anliegen, Objekt und Leistungsbereich werden verständlich zusammengefasst.
- ☐ Fehlende Angaben werden in der Übergabe kenntlich gemacht.



3. Übergabewege

Wohin gehen die Zusammenfassungen?



- ☐ Zielsystem ist definiert: Postfach, CRM, Ticket oder Aufgabenboard.
- ☐ Dringende Anfragen werden gesondert markiert und zugeordnet.
- ☐ Keine neue Schatten-Ablage neben dem bestehenden Prozess.



4. Datenschutz

Welche Daten dürfen verarbeitet werden?



- ☐ Verarbeitete Daten, Speicherort und Aufbewahrung sind geklärt (DSGVO, EU-Hosting).
- ☐ Kunden werden über die KI-gestützte Telefonannahme informiert.
- ☐ Zugriff auf Zusammenfassungen ist rollenbasiert geregelt.



5. Eskalation

Was passiert bei dringenden Fällen?



- ☐ Notfallbegriffe und Weiterleitungslogik sind definiert.
- ☐ Beschwerden und Eskalationen gehen an Menschen, nicht in den Standardablauf.
- ☐ Fallback-Lösung, wenn die KI nicht sicher einordnen kann.

DIE KI-ANFRAGEKARTE

ANRUFER

Name · Rückrufnummer

ANLIEGEN

Kurze, verständliche Zusammenfassung

OBJEKT

Adresse · Baustelle · Anlage · Gebäude

LEISTUNGSBEREICH

Reparatur · Wartung · Angebot · Termin · Störung

DRINGLICHKEIT

Vom Kunden geschildert — fachlich zu prüfen

FEHLENDE ANGABEN

Fotos · Seriennummer · Maße · Ansprechpartner

NÄCHSTER SCHRITT

Rückruf · Terminprüfung · Klärung · Weiterleitung

Struktur statt Zufall — jede Information dort, wo der Betrieb den nächsten Schritt macht.

Der Mensch entscheidet über

- Priorität
- Technische Einschätzung
- Terminvergabe
- Preis & Angebot
- Einsatzplanung
- Freigabe & Eskalation

NÄCHSTER SCHRITT

KrambergAI KI-Erstcheck

Der strukturierte Einstieg — nicht alle Anrufe automatisieren, sondern richtig starten.

- 1 Verstehen
- 2 Bewerten
- 3 Strukturieren
- 4 Umsetzen
- 5 Verbessern

krambergai.com

Erstgespräch vereinbaren