



# ROADMAP & CHECKLISTE

## KI-Telefonassistent im Handwerksbetrieb einführen

Ein KI-Telefonassistent kann für Unternehmen eine enorme Erleichterung bieten. Diese Checkliste hilft praxisnah dabei, von der Vorarbeit im Betrieb bis zur Einführung an alles Wichtige zu denken.

### DAS TEAM MITNEHMEN

1

Bevor Technik ausgewählt oder Abläufe geändert werden, muss im Betrieb klar sein, warum der Assistent eingeführt wird. Wenn das Team den Nutzen versteht und Bedenken offen besprochen werden, steigt die Chance deutlich, dass die Lösung im Alltag wirklich angenommen wird.

#### CHECKLISTE

- ☐ Einsatzzeiten und Auslöser sind festgelegt
- ☐ Die Anrufarten, die die KI bearbeiten soll, sind klar definiert
- ☐ Es ist entschieden, welche Ergebnisse erwartet werden: Termin, Rückrufbitte, Nachricht oder Weitergabe
- ☐ Es ist festgelegt, welche Anliegen direkt an Menschen weitergeleitet werden müssen



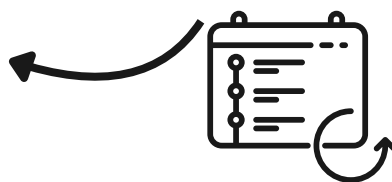
#### CHECKLISTE

- ☐ Ziel, Nutzen und erwartete Entlastung wurden im Team klar erklärt und besprochen
- ☐ Es ist kommuniziert, welche Aufgaben die KI übernimmt und welche nicht
- ☐ Zuständigkeiten im Betrieb sind festgelegt
- ☐ Bedenken, Einwände und praktische Anforderungen aus dem Team wurden aufgenommen

### DEN EINSATZ IM ALLTAG FESTLEGEN

2

Im nächsten Schritt wird festgelegt, wofür die KI da ist und wofür nicht. Erst wenn Einsatzzeiten, typische Anliegen und Grenzen sauber definiert sind, lässt sich später ein Anbieter sinnvoll auswählen und die Lösung passend einrichten.



### INHALTE UND ABLÄUFE VORBEREITEN

3

Bevor Sie live gehen, braucht der Assistent klare Inhalte und einfache Gesprächswege. Dazu gehören die häufigsten Anrufgründe, die nötigen Pflichtangaben und die Frage, wo die Ergebnisse am Ende landen, damit im Betrieb nichts liegen bleibt.



#### CHECKLISTE

- ☐ Die häufigsten Anrufgründe wurden gesammelt und priorisiert
- ☐ Es ist festgelegt, welche Daten pro Anliegen zwingend erfasst werden müssen
- ☐ Gesprächsabläufe für Standardfälle sind definiert
- ☐ Wichtige Informationen zum Betrieb sind vollständig hinterlegt (Leistungen, Öffnungszeiten, Einsatzgebiet, Erreichbarkeit, Besonderheiten)

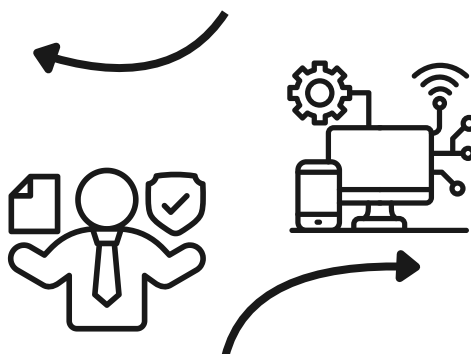
### CHECKLISTE

- ☐ Die Muss-Kriterien für die Auswahl sind festgelegt
- ☐ Es wurde geprüft, ob die Lösung zur Betriebsgröße und zu typischen Anrufvolumen passt
- ☐ Relevante Funktionen sind vorhanden, z. B. Weiterleitung, Terminlogik, Protokolle, Schnittstellen und Auswertungen
- ☐ Es ist geklärt, wie flexibel Inhalte, Abläufe und Regeln später angepasst werden können

## 4

### ANBIETER PASSEND AUSWÄHLEN

Erst wenn die Anforderungen feststehen, lassen sich Anbieter sauber vergleichen. Wichtig ist nicht nur der Preis, sondern ob die Lösung zum Gewerk, zu den Abläufen und zur Größe des Betriebs passt und im Alltag zuverlässig unterstützt.



### CHECKLISTE

- ☐ Telefonanlage, Rufnummernführung und Weiterleitungen sind technisch geeignet
- ☐ Die Anbindung an vorhandene Systeme ist geprüft oder sauber abgegrenzt
- ☐ Datenschutz, Speicherorte und Datenflüsse sind geprüft und dokumentiert

## 5

### TECHNIK UND DATENSCHUTZ PRÜFEN

Mit einem konkreten Anbieter lässt sich prüfen, ob Telefonanlage, Internet, Weiterleitungen und Schnittstellen wirklich passen. Jetzt muss auch klar sein, wie Daten verarbeitet werden, welche Informationen gespeichert werden und ob die rechtlichen Anforderungen sauber erfüllt sind.

### CHECKLISTE

- ☐ Der Assistent wurde unter realistischen Bedingungen getestet
- ☐ Fehler, Missverständnisse und Lücken wurden vor dem Live-Start so gut es geht korrigiert
- ☐ Es ist festgelegt, welche Kennzahlen nach dem Start beobachtet werden
- ☐ Inhalte, Regeln und Abläufe werden nach dem Start regelmäßig angepasst

## 6

### TESTEN, STARTEN, NACHBESSERN

Vor dem Start sollte die Lösung unter realistischen Bedingungen ausprobiert werden. Erst im Test und in den ersten Wochen zeigt sich, ob Anrufe sauber erfasst werden, Übergaben funktionieren und das Team tatsächlich entlastet wird. Eine gut funktionierende Software lebt von regelmäßigen Verbesserungen, bleiben Sie also nach der Einführung durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess dabei.



Die Inhalte wie auch die Reihenfolge der einzelnen Punkte ist kein "muss Ablauf". Stattdessen sollten die Inhalte dieser Liste als Anhaltspunkte verwendet werden, um für das eigene Projekt einen geeigneten Fahrplan zu entwickeln.