



Nie wieder Anrufe verpassen

Ärgerlich für Handwerksbetriebe, nervig für Kunden: unbeantwortete Anrufe.

KI-Telefonassistenten schaffen hier Abhilfe – und leisten mit der richtigen Vorbereitung weit mehr als nur Bandansagen aufzunehmen.



Unterstützung

Das Mittelstand-Digital Zentrum Hamburg führte mit Hörakustikerin Sabine Kunz in ihrem Unternehmen einen KI-Telefon-service ein.

Wer eine Heizung wartet, ein Hörgerät anpasst oder ein Dach deckt, kann nicht ans Telefon gehen. Die Crux an der Sache: Gerade kleine und mittlere Handwerksbetriebe beschäftigen häufig keine Bürokraft und verpassen durchschnittlich 50 Prozent aller Anrufe – während es Auftraggebende nach einem Versuch woanders probieren. Online-Suche und Vergleichsportale haben dieses Verhalten noch verstärkt, schließlich ist der Bedarf in dem Moment, in dem Kunden anrufen, dringend und es stehen ihnen viele Alternativen gleichzeitig zur Verfügung. Wer da nicht sofort rangeht, verliert Aufträge an den Wettbewerb.

Wie lässt sich das Dilemma aber lösen? KI-Telefonassistenten sind technisch mittlerweile sehr fortgeschritten und bieten eine gute Alternative beispielsweise zu externen Call-Centern.

Was kann KI in Betrieben leisten?

Wer mit sich mit guter Vorbereitung und fachkundiger Begleitung an das Thema KI-Telefonie heranwagt, profitiert gleich mehrfach. Ein gut eingerichteter KI-Telefonassistent übernimmt nämlich deutlich

mehr Aufgaben als nur Anrufe anzunehmen:

Priorisierung – Nicht nur wird jeder Anruf angenommen, sondern die KI erkennt auf Basis dessen, was Anrufende erzählen, ob es sich um eine reguläre Anfrage handelt oder um einen echten Notfall – und leitet dringende Fälle gleich an die richtige Ansprechperson weiter.

Terminvereinbarung – Ist der KI-Assistent mit internen Tools wie Kalendern oder CRM-Systemen verbunden, können Kundinnen und Kunden sogar ganz ohne Eingreifen von Mitarbeitenden Termine am Telefon vereinbaren. Das senkt den Organisationsaufwand im Betrieb deutlich.

Dokumentation – Während bei angenommenen Anrufen zwischen Tür und Angel schnell mal Informationen verloren gehen, reduziert KI nicht nur die Notwendigkeit, auf der Baustelle oder im Auto zum Telefon greifen zu müssen, sondern dokumentiert auch selbstständig jede Anfrage. So stehen alle notwendigen Informationen und Kontaktdaten auf einen Blick zur Verfügung.

Individualisierung – Wenig ist für Kundenschaft frustrierender, als mit einer nach Computer klingenden Stimme zu kommunizieren, die das Vokabular des jeweiligen Handwerks nicht beherrscht und so Anfragen nicht versteht. Umso besser, dass sich bei der Mehrheit der KI-Assistenten Dialoge und Abläufe auf den jeweiligen Betrieb maßschneidern lassen. So bleibt der Service trotz KI persönlich und zugleich effizient.

Transparenz – Auf Wunsch senden KI-Assistenten Anrufenden eine schriftliche Bestätigung per SMS oder E-Mail, dass ihre Anfrage eingegangen ist, und stellen sogar Status-Updates zur Verfügung. Das gibt Sicherheit und erhöht die Zufriedenheit deutlich. Bonus: Auch die Barrierefreiheit wird so erhöht.

Lohnt sich der Aufwand?

Gute Erfahrungen mit der Einführung eines KI-Telefonassistenten hat Sabine Kunz, Hörakustikerin bei Kunz Hörsysteme, gemacht:

Für sie waren Beratungsgespräche ein ständiger Spagat dazwischen, sich auf die Kundinnen und Kunden zu konzentrieren und gleichzeitig keine Anrufe zu verpassen.

„Ohne den KI-Telefonassistenten habe ich mich super gestresst gefühlt, weil ich immer wusste: Draußen klingelt das Telefon und da könnte einfach ein Auftrag dranhängen, den ich gerade nicht annehmen kann“, erzählt Kunz.

Zwar hat sie die Zusammenarbeit mit einem externen Call-Center ausprobiert, war damit aber nicht zufrieden, da ihre – häufig schwerhörigen Anrufenden – dort auf Mitarbeitende mit starkem Dialekt trafen, was zu Problemen führte.

Kontakt

Mittelstand-Digital Zentrum Hamburg

Handwerk4.0@
hwk-hamburg.de
040-35905-590 630

Abhilfe schafften ein Workshop und die tatkräftige Begleitung des Mittelstand-Digital-Zentrums Hamburg: Nach etwas Vorarbeit, unter anderem, um dafür zu sorgen, dass der Assistent betriebsspezifische Fachbegriffe der Hörakustik sauber auseinanderhalten kann und sensible Kundendaten zu Gesundheitsthemen datenschutzrechtlich sorgfältig behandelt, läuft bei Kunz Hörsysteme nun schon eine Weile ein KI-Telefonassistent.

Für Kunz und ihr Team eine große Erleichterung: Sie können sich nun voll und ganz auf die anspruchsvolle Beratung konzentrieren, während die KI selbst außerhalb der Öffnungszeiten nun im Hintergrund Anrufe annimmt, relevante Daten abfragt und sie dem Team digital zur Verfügung stellt.

„Ich bin im Alltag viel entspannter geworden, weil ich weiß, die Telefonanrufe, die reinkommen, werden bearbeitet. Und selbst wenn etwas nicht abschließend geklärt werden konnte, kann ich zurückrufen, weil ich mir sicher sein kann, dass ich die Kontaktdaten habe“, freut sich die Hörakustikerin.“ | DANA LANGE

Die wichtigsten Fragen

KI-TELEFONSERVICE NUTZEN

Wer darüber nachdenkt, einen KI-Telefonassistenten im Unternehmen einzuführen, tut gut daran, sich im Vorfeld mit einigen Punkten zu beschäftigen.

Ist das Team im Boot, was die Einführung des Assistenten angeht?

Wer aus dem Betrieb ist für das Projekt zuständig und nimmt an Workshops des Mittelstand-Digital Zentrums Hamburg zu dem Thema teil?

Wurde der Einsatz im Alltag definiert, was Einsatzzeiten und Anrufarten angeht sowie welche Anliegen direkt an Menschen weitergeleitet werden sollen?

Sind Inhalte und Abläufe vorbereitet, zum Beispiel die häufigsten Anrufgründe, auf welche Daten die KI von Seiten des

Betriebes zugreifen kann und welche Informationen von Anrufenden gesammelt werden sollen?

Welche Muss-Kriterien hinsichtlich typischen Anrufvolumens, Funktionen, Schnittstellen und Protokollen sollen Anbieter erfüllen?

Erfüllt die Lösung der Wahl die strengen Vorgaben der DSGVO, zum Beispiel wo stehen Server, auf denen Daten gespeichert werden und findet eine Verschlüsselung statt?

Kann der KI-Assistent eine Weile unter realistischen Bedingungen getestet werden?

Wurden Kennzahlen definiert, an denen der KI-Assistent gemessen wird?