KI-Telefonassistenz verständlich erklärt – Ihr schneller Einstieg in Voicebots für Unternehmen

Stand Oktober 2025

Sind Sie interessiert an einem KI-Telefonassistenten, möchten aber zunächst kompakt und praxisnah verstehen, was möglich ist und worauf es ankommt? In diesem Whitepaper finden Sie klar strukturierte Grundlagen, Beispiele aus der Praxis und konkrete Entscheidungshilfen rund um KI-Voicebots und Telefonassistenz.

Was ist eine KI-Telefonassistenz?

Einfach gesagt, nimmt eine KI-Telefonassistenz, auch KI-Voicebot genannt, Anrufe automatisch entgegen, versteht Anliegen in natürlicher Sprache, erledigt Standardaufgaben (z.B. Auskünfte geben, Daten aufnehmen) und kann bei Bedarf an ein menschliches Serviceteam übergeben. So bleiben Sie erreichbar und entlasten Ihr Team, auch außerhalb der Öffnungszeiten.

Abgrenzung unterschiedlicher KI-Ansätze

- **Klassischer Voicebot / IVR (keine KI).**
  Diese Art von Voicebot beschreibt eine klassische Menüauswahl per Sprache oder Taste, also z.B. „Für technische Anfragen drücken Sie die 1 …“. Dieses Modell ist unflexibel und versteht keine freien Formulierungen. Es eignet sich daher hauptsächlich für einfache Aufgaben wie Weiterleitungen.

- **Agent Assist (KI-Assistenz für Mitarbeiter*innen).**
  Hier handelt es sich um eine KI-basierte Technologie, die Servicemitarbeiter*innen in Echtzeit unterstützt. Die KI liefert Vorschläge, Informationen oder Anleitungen während Kundengesprächen und steigert so die Effizienz im Kundenservice. Häufige Einsatzbereiche sind Echtzeit-Coachings und Wissensdatenbankabfragen oder Gesprächszusammenfassungen.
  Dieses Tool spricht nicht mit Kund*innen direkt und kann daher nur als Unterstützung für menschliche Servicemitarbeiter*innen genutzt werden.

- **KI-Telefonassistenz.**
  Wie bereits erwähnt, wird dieser Ansatz häufig auch KI-Voicebot genannt. Hierbei handelt es sich um eine Conversational KI. Die Telefonassistenz versteht freie Sprache, führt Dialoge mit Kund*innen und führt diverse Aktionen selbstständig aus. Besonders stark ist die KI bei FAQs, Statusabfragen und Terminvereinbarungen.
  Bei komplexen oder empfindlichen Themen und Anliegen kann die KI nahtlos an ein menschliches Serviceteam übergeben. Somit kann die Qualität in jedem Fall garantiert werden und Teams werden gleichzeitig nachhaltig entlastet. In diesem Whitepaper finden Sie alle wichtigen Informationen zu KI-Telefonassistenten.

So funktioniert's: Der technische Ablauf in vier Schritten

Damit ein Voicebot am Telefon zuverlässig hilft, greifen mehrere Bausteine ineinander. Der Ablauf kann grob in 4 Schritte eingeteilt werden:

1. **Zuhören mittels Automatic Speech Recognition.** Der Voicebot nimmt den Anruf an und „hört" die Anliegen Ihrer Anrufer*innen mittels Spracherkennung (ASR).
2. **Verstehen und Entscheiden.** Die Sprach-KI analysiert nun die Aussagen (NLP – Natural Language Processing) und entscheidet, was zu tun ist.
3. **Ausführen.** Die Telefonassistenz führt nun die gewünschte Aktion aus. Dies kann z. B. das Buchen eines Termins, das Erstellen eines Tickets oder das Prüfen eines Status sein.
4. **Sprechen.** Die KI antwortet per Sprachausgabe (TTS – Text to Speech) und bestätigt den nächsten Schritt.

Bei Bedarf übergibt die Assistenz samt Anrufinformation an Ihr menschliches Team, z.B. bei Eskalationen oder Sonderfällen. Eine weitere Möglichkeit ist die Übergabe an ein professionelles Serviceteam.
Hier erfahren Sie mehr dazu: Telefonservice-Guide 2025: So bleiben Sie jederzeit professionell erreichbar.

> **Praxistipps: So führen Voicebots Anrufe klar und effizient**
>
> - Geben Sie klare Informationen direkt zu Beginn. Ihr Voicebot sollte direkt Auskunft darüber geben, wer spricht, was er kann und was bei einer Übergabe passiert.
> - Kurze, klare Antworten, um Verwirrungen zu vermeiden. *(„Ich habe verstanden …")*
> - Rückfragen stellen ist erlaubt und hilfreich! *(„Meinten Sie A oder B?")*

Voraussetzungen: Systeme, Datenwege und kurze Leitfäden

Damit Ihre KI-Telefonassistenz effektiv entlasten und sauber arbeiten kann, benötigen Sie ein paar Dinge. Diese sollten vorab sorgfältig festgelegt und ausgearbeitet werden.

- **Zugriff auf Ihre Systeme.** Je nachdem, bei welchen Aufgaben Ihre Telefonassistenz unterstützen soll, werden unterschiedliche Zugriffe benötigt, z.B.: CRM, Tickets, Kalender, Wissensdatenbanken oder Ihren Onlineshop.
- **Kurze Leitfäden** wie Begrüßungstexte, FAQs oder gewünschte Aktionen und Prozesse.
- Achten Sie auf sichere **DSGVO-konforme Datenwege** und klar festgelegte Rollen und Rechte.

Vorteile und Risiken: Was Sie realistisch erwarten können

Eine individuelle KI-Telefonassistenz kann Ihr Team bei diversen Aufgaben unterstützen. Die Vorteile reichen von der Verbesserung von KPIs bis hin zu optimierter Erreichbarkeit.

Verbesserung von KPIs

KPI	Bedeutung	Relevanz
FCR (First Contact Resolution)	Anteil der Anliegen, die beim ersten Kontakt gelöst werden. *(Hier finden Sie mehr Information)*	Weniger Rückrufe, höhere Zufriedenheit
AHT (Average Handling Time)	Durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Anliegen	Effizienz im Team, Kosten pro Fall
Abandon Rate	Anteil abgebrochener Anrufe	Erreichbarkeit verbessern, Spitzenzeiten abfedern

Weitere Vorteile

- **24/7 Erreichbarkeit** und gleichbleibende Qualität
- Entlastung zu Spitzenzeiten, z.B. während Kampagnen, saisonalen Spitzen oder Projekten
- **Schnelle und unkomplizierte Implementierung**
- Bessere Datenqualität durch standardisierte Aufnahme

Hier finden Sie ausführlichere Informationen zu diesen Vorteilen: KI Voicebot Vergleiche – Vorteile

Typische Risiken und Gegenmaßnahmen

Effizienter und qualitativ hochwertiger Kundenservice ist für Unternehmen besonders wichtig. Daher ist es notwendig, sich über die Risiken im Klaren zu sein. Hier finden Sie eine kurze Übersicht häufiger Stolpersteine und wie Sie diesen entgegenwirken können.

- **Akzeptanz der Kund*innen.** Einige Anrufer*innen bevorzugen menschlichen Kontakt. Um diese Personen abzuholen und nicht zu verlieren, ist es wichtig, transparent zu sein. Erläutern Sie den Ablauf und heben Sie die Möglichkeit hervor, jederzeit mit einem Menschen zu sprechen!
- **Komplexe Aufsetzung.** Das Aufsetzen eines KI-Telefonassistenten kann komplex sein und viele Unternehmen haben dazu nicht die richtigen Ressourcen. Wir unterstützen genau hier: **Unser Team setzt Ihren KI-Voicebot nach Ihren Vorgaben auf**, ohne zusätzlichen Aufwand für Sie.
- **Qualität der Gespräche.** Um Stolpersteinen wie Dialekte oder Lärm entgegenzuwirken, helfen kurze Sätze, Rückfragen und eine gute Geräuschunterdrückung.

Wo KI-Telefonassistenten am meisten bewirken

KI-Telefonassistenten übernehmen wiederkehrende Anfragen am Telefon, beantworten häufige Fragen und starten standardisierte Abläufe. So bleibt Ihr Team für die besonderen Fälle frei und Anrufer*innen erhalten schnell eine verlässliche Antwort.

Hier finden Sie eine Übersicht von typischen Einsatzfeldern:

IT- und Software-unternehmen	Bei technischen Anfragen zählt Tempo und Klarheit. Ein KI-Assistent… • nimmt **Störungsmeldungen** strukturiert auf, • **priorisiert** nach vorgegebenen Kriterien und **legt Tickets** an, • gibt Auskünfte über Ticket-/Auftragsstatus, • und **plant Rückrufe**, wenn ein Mensch übernehmen soll.
Immobilien-makler*innen	Im Tagesgeschäft kommt es auf hohe Erreichbarkeit und gute Vorqualifizierung an. Der Assistent… • **qualifiziert Leads** (z. B. Objektinteresse, Budget, Zeitrahmen), • vereinbart Besichtigungstermine direkt im Kalender, • **bündelt Rückfragen** und bereitet Gespräche vor.
Außerhalb der Geschäftszeiten	Auch nach Feierabend bleibt Ihr Unternehmen erreichbar. Der Assistent… • nimmt Anliegen auf, priorisiert sie und steuert ein Notfall-Routing, • verschickt **automatische Benachrichtigungen** an das Bereitschaftsteam.
E-Commerce & Handel	Viele Kundenfragen lassen sich sofort klären. Der Assistent… • nennt Bestell- und Lieferstatus, • stößt **Retouren** an und meldet **Back-in-Stock**, • hilft bei Zahlungs- und Rechnungsfragen.
FAQ-Beantwortung	Schnelle Auskunft, ohne Wartezeit. Der Assistent informiert zu… • Öffnungszeiten, Preisen, Anfahrt, • Produktinfos und Dokumentenversand.

Hybrid, wenn’s zählt: Unsere Kombination aus KI und persönlichem Kundenservice

Die beste Kundenerfahrung entsteht, wenn KI und Menschen Hand in Hand arbeiten. Darum setzen wir bei benefit auf eine Hybrid-Lösung!

Ihr individueller KI-Telefonassistent von benefit

- **Schnell startklar:** Wir setzen Ihren Voicebot nach Ihren Aufgaben auf. Danach ist er durchgehend erreichbar.
- **Datenerfassung.** Je nach Vorgaben werden z.B. Kontaktdaten, Budgetfenster, Produkt- oder Terminanfragen erfasst.
- **FAQ-Beantwortung.** Ihr Voicebot liefert verlässliche Antworten zu Standardthemen.

- **Rückrufanforderung.** Wenn komplexe Themen aufkommen, wird ein Rückruf ausgemacht und direkt an unser Team übergeben.

Typische Einsätze: allgemeine Anfragen, Lead-Annahme, Status Update, Terminwünsche, …

> **Testen Sie unseren Voicebot ONI direkt** und lassen Sie sich überzeugen. ONI beantwortet Ihnen gerne offene Fragen und beauskunftet persönlich über mögliche Anwendungsbereiche.
> **Jetzt bei ONI anrufen:** +43 274 22 00 97

Persönliches Sekretariat

- **Rückrufe bei komplexen Anliegen.** Unsere Mitarbeiter*innen übernehmen, wenn menschliches Feingefühl gefragt ist.
- **Individuelle Gesprächsleitfäden.** Wir bearbeiten Anrufe genau nach Ihren Vorgaben.
- **Terminkoordination und -vergabe.** Wir buchen direkt in Ihren Terminkalender und sorgen dafür, dass kein Termin verloren geht.
- **Sprachen.** Wir nehmen Anrufe in Deutsch und Englisch entgegen. Auf Anfrage, wenn möglich auch weitere Sprachen.

Ideal für: Priorisierungen, Eskalationen, VIP-Kund*innen oder sensible Themen – immer dann, wenn Kundenservice auf höchster Qualität nötig ist!

> **Interesse an unserem persönlichem Sekretariat?** Hier finden Sie nähere Informationen: Telefonservice-Guide 2025: So bleiben Sie jederzeit professionell erreichbar

Anbietervergleich: Funktionen, Kostenmodelle und Integrationen

Hier finden Sie eine kurze Übersicht der aktuellen Top Voicebot Angebote.

Anbieter	Zielgruppe	Sprachen	Kosten	Integrationen
benefit – ONI	KMU	22+ Sprachen	Startangebot 20,- € Grundgebühr, 0,60 €/Anruf, **Einrichtung kostenlos**	Kalender-Sync, API/CRM, Follow-ups (E-Mail/SMS)
Fonio	KMU	22+ Sprachen	0,15 €/Min. (sekundengenau)	Kalender-Sync, API/CRM, Follow-ups (E-Mail/SMS)
VIER	Contact-Center/ Enterprise	mehrsprachig	auf Anfrage	In VIER engage/ACD integrierbar, Anbindung gängiger Systeme
TENIOS	Breites Spektrum (Marketing, Service, HR)	150+ Sprachen	auf Anfrage	>2.000 Dienste/Plattformen, Webhooks, CRM/HRM-Anbindung

Genesys	Enterprise Contact Center	mehrsprachig	auf Anfrage	Orchestrierung & Agent-Handover; Integrationen ins Genesys-Ökosystem
Dialfire (Virtual Outbound Agent)	Outbound-Fokus (Kampagnen/ Proaktive Calls)	Plattform-abhängig	auf Anfrage	Nahtlose Integration in bestehende Prozesse/Workflows
voiceOne	DE-KMU (Termin/ Support)	DE-Fokus	32–329 €/Mon. + 0,29 €/Min.	Add-ons (z. B. Slack/SMS), Kalender/Bestellsysteme
cituro	Dienstleister (Terminvergabe)	DE-Fokus	17–47 €/Mon.	Google/365/Exchange; Zapier/Make; REST-API (Premium)
Parloa	Enterprise Contact Center	mehrsprachig (Enterprise)	~300 k €/Jahr	Salesforce, ServiceNow, Twilio, Genesys (API-basiert)
Vapi	Entwickler/Tech-Teams	mehrsprachig (global; BYO-Engines)	$0,05/Min. (+ Provider-Kosten)	BYO STT/TTS/LLM, SDKs (Web/iOS/Flutter/React Native)
BlandAI	Größere Unternehmen (Dev & No-Code)	mehrsprachig (global)	$0,09/Min.	Zapier/Make, Dev-Portal; skaliert auf Tausende gleichz. Anrufe
Aaron.ai	Medizin (Praxen/MVZ)	DE-Fokus	auf Anfrage	PVS-begleitend über Web-App; ISO 27701 & BSI C5 (DE/FR Hosting)

Hinweis: *Angaben beruhen auf Herstellerseiten bzw. Partnerberichten und können sich ändern. Prüfen Sie vor dem Projektstart immer die konkret benötigten Informationen auf den jeweiligen Anbieterseiten.*

Möchten Sie noch weitere Anbieter entdecken? Hier finden Sie mehr Informationen: KI Voicebot Vergleich 2025: Anbieter, Funktionen & Kosten

Welche Lösung ist die richtige? Empfehlungen nach Bedarf

Den einen One-Size-Fits-All Anbieter gibt es nicht! Wer also die richtige KI-Telefonassistenz ist, kommt ganz auf Ihr Unternehmen und Ihre Anforderungen an. Dies sind unsere Empfehlungen je nach Bedarf:

- Wer **schnell und pragmatisch** starten will, schaut auf die KI-Lösung von benefit oder Fonio.
- Unternehmen mit **großem Contact-Center und komplexen Prozessen** fahren mit Genesys, VIER oder Parloa gut.
- Wenn **viele Sprachen und extrem breite Integrationen** im Vordergrund stehen, überzeugt TENIOS.
- Sie planen **Outbound-Kampagnen**? Dann spielt Dialfire seine Stärken aus.

- Für **Terminlastige Geschäftsmodelle** (Studios, Praxen, Dienstleister) eignen sich ONI, fonio, cituro oder voiceOne.
- In **Nischen wie Medizin** punktet Aaron.ai mit branchenspezifischer Ausrichtung.
- Tech-Teams, die **selbst bauen möchten**, greifen zu Vapi oder BlandAI (API/SDK-first).

Definieren Sie folgende Kriterien vor Ihrer Auswahl

1. Wer ist Ihre Zielgruppe? (KMU vs. Enterprise)
2. Welche Sprachen benötigen Sie? (DE-Fokus vs. multilinguale Anforderungen)
3. Welches Kostenmodell bevorzugen Sie? (Pay-as-you-go vs. Paket/Anrufpreise)
4. Welche Integrationen benötigen Sie? (bestehende Tools/CRM)
5. Welches Anrufprofil benötigen Sie? (Inbound, Outbound, Terminlast, Servicegrad).

Wie sieht die Implementierung aus?

Damit Sie sich mehr darunter vorstellen können, wie schnell ein KI-Telefonassistent in Ihrem Unternehmen implementiert werden kann, haben wir Ihnen hier einen **Beispielablauf** anhand unserer Erfahrungsberichte erstellt.

Schritt 1: Zuerst werden Use Cases ausgewählt, Dialogbespiele gesammelt und Begrüßungs- sowie Hinweistexte festgelegt. Anhand dieser Informationen wird anschließend Ihr individueller Voicebot trainiert.

Schritt 2: Der KI-Telefonassistent wird an die benötigten Programme, wie CRM-Systeme oder Kalender angebunden. Ihre Nummer wird eingerichtet und die ersten Testanrufe starten.

Schritt 3: Wenn Sie wünschen, kann Ihr Bot erst einmal in einem Soft-Launch, z.B. außerhalb Ihrer Geschäftszeiten live gehen. So können die ersten Gespräche ohne großes Risiko geführt und wenn nötig weitere Feinschliffe durchgeführt werden.

Schritt 4: Sobald Sie mit der Qualität der Gespräche zufrieden sind, kann Ihr persönlicher und individueller KI-Telefonassistent live gehen!

Die Einrichtung und Implementierung dauern im Schnitt rund 5 Werktage.

Kosten & Budget: Wie Sie realistisch kalkulieren

Die Preise variieren je nach Anbieter und Modell (z.B. Minuten oder Anruf). Rechnen Sie prinzipiell mit variablen Preisen je nach Nutzung oder All-In Paketen.

Bei benefit können Sie kostengünstig und einfach mit Ihrem persönlichen KI-Telefonassistenten starten. In unserem Startangebot belaufen sich die Kosten auf eine monatliche **Grundgebühr von 20,- € und einem Anrufpreis von 0,60 €**. Die Einrichtung ist für Sie dabei kostenlos!

> **Warum benefit: Schnell startklar, persönlich begleitet**
>
> - Wir haben bereits über 10 Jahre Erfahrung als externer Telefonservice und wissen daher genau, worauf es bei gutem Kundenservice ankommt!
> - Mit dem KI-Voicebot können wir Ihnen **kostengünstige 24/7 Erreichbarkeit**, **Datenaufnahme und FAQ-Beantwortung** garantieren. Bei Bedarf können Sie auch unser Hybrid-Modell wählen, bei dem ein nahtlose Übergabe an unsere Service-Expert*innen möglich ist.
> - Schneller Start, transparente Preise und freundliche Beratung.
> - Mit einem Paket aus Grundgebühr und Anrufpreis können Sie Ihre Kosten einfach kalkulieren und einplanen!

Lassen Sie sich von unserem Voicebot, ONI überzeugen! ONI beantwortet Ihre Fragen rund um Funktionen, Einsatzmöglichkeiten und Vorteile direkt am Telefon. Auf Wunsch können Sie im Gespräch auch gleich Ihre Kontaktdaten hinterlassen. ONI übermittelt Ihre Anfrage zuverlässig an uns und wir melden uns persönlich bei Ihnen.

Jetzt anrufen: +43 274 22 00 97

Über benefit: Persönlicher Telefonservice + KI-Voicebot ONI

Benefit ist ein professioneller, externer Telefonservice aus Österreich. Unser Ziel ist, bei jedem Gespräch einen persönlichen, professionellen Eindruck zu hinterlassen, entweder durch unsere geschulten Mitarbeiter*innen oder unterstützt durch Ihren individuellen **KI-Voicebot**. Unternehmen erhalten eine individuelle Zielrufnummer und klare, transparente Preise.

Unsere Pakete können durch zahlreiche Zusatzoptionen und Erweiterungen perfekt an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens angepasst werden. Somit finden wir garantiert für jedes Anliegen die perfekte Lösung!

Haben Sie Interesse an unserem Service? Kontaktieren Sie uns gerne auf unserer Website (www.benefit-bueroservice.com) über das Kontaktformular oder unter 0800 100 2404.
Wir freuen uns auf ein Gespräch mit Ihnen!

FAQ: Häufige Fragen – kurz beantwortet

Wie akzeptiert sind KI-Voicebots bei Kund*innen?
Dies kann ganz unterschiedlich sein. Je transparenter der Einsatz und je einfacher die Option ist, mit Menschen persönlich zu reden, desto besser. Eine gute Erstansage und saubere Übergabe erhöhen die Akzeptanz.

Wie schnell ist die KI-Telefonassistenz von benefit startklar?
Mit fertigen Use-Case-Bausteinen, typischerweise in 5 Werktagen. Wir übernehmen dabei die komplette Einrichtung und Sie erhalten einen vollständig getesteten und funktionsfähigen KI-Assistenten.

Wie beantwortet der Bot FAQs?
Über eine gepflegte Wissensbasis oder direkte Systemabfragen (z.B. Öffnungszeiten, Preise oder Bestellstatus). Wichtig dabei sind kurze Sätze und eine regelmäßige Pflege der Informationen.

Was sind die größten Vorteile?
24/7 Erreichbarkeit, niedrige Abbruchraten, Entlastung während Spitzenzeiten, messbare KPIs und eine schnelle Implementierung.

Wie sieht es mit Datenschutz und Sicherheit aus?
Wir achten streng auf eine DSGVO-konforme Verarbeitung sowie sichere Rollen- und Rechtevergabe. Sensible Daten werden nur aufgenommen, wenn wirklich nötig und mit Freigaben.

Brauchen wir Entwickler*innen für die KI-Telefonassistenz?
Nicht zwingend. Viele Integrationen sind vorgefertigt und komplexe Anbindungen können später nachgezogen werden. Mit benefit brauchen Sie sich um die Einrichtung keine Gedanken machen, diese wird komplett von unserem Team übernommen.

Ersetzt die Telefonassistenz Menschen?
Nein. Prinzipiell übernimmt ein guter Voicebot Routine und Menschen lösen Sonderfälle oder komplexere Aufgaben, sie beraten und bauen Beziehungen auf. Das Zusammenspiel bringt die beste Kundenerfahrung!