

KI-Telefonassistent: Eignungs- und Auswahl-Check

Die Fragen, die vor der Anbieterwahl kommen: ob sich ein Telefonassistent bei dir trägt, welche Zahlen du vorher brauchst und wo die Kosten wirklich entstehen. Zum Ausdrucken und Abhaken.

BLOCK A · TRÄGT SICH DAS BEI MIR?

Dafür spricht je mehr Häkchen, desto klarer

- ☐ Viele **gleichartige Anrufe**, wenige Leute am Hörer.
- ☐ **Drei bis fünf Anliegen** machen den Großteil aus.
- ☐ Anrufe **nach Feierabend** bleiben unbeantwortet.
- ☐ Telefon **reißt aus der eigentlichen Arbeit**.
- ☐ Verpasster Anruf heißt **verlorener Auftrag**.
- ☐ **Termin oder Rückruf** als klarer Einzelfall.
- ☐ **Kalender, CRM, Warenwirtschaft** sind anbindbar.

Die Gegenprobe ein Häkchen wiegt schwer

- ☐ Wenige Anrufe pro Tag, jeder inhaltlich anders.
- ☐ Das Geschäft lebt von der persönlichen Beziehung.
- ☐ Anbindung eigener Systeme nicht gewollt oder erlaubt.
- ☐ Meist Beschwerden, Preisfragen oder echte Beratung.
- ☐ Niemand pflegt Wissensbasis und Gespräche.

AUSWERTUNG Vier oder mehr Häkchen links und höchstens eines rechts: Weiterdenken lohnt sich, mach mit Block B weiter. Dreht sich das Bild um, ist eine gut gepflegte Rufumleitung mit verlässlicher Rückruf-Disziplin die vernünftige Lösung.

BLOCK B · ZAHLEN, DIE DU VORHER BRAUCHST

Anrufe pro Tag

Durchschnitt aus zwei Wochen Strichliste, das reicht völlig

Verteilung über den Tag

Wann liegen die Spitzen, wann kommt nach Feierabend noch etwas rein?

Unbeantwortete Anrufe pro Woche

Die Zahl, aus der später der eigentliche Nutzen entsteht

Die drei bis fünf häufigsten Anliegen

In der Reihenfolge ihrer Häufigkeit notieren

1	_____	2	_____
3	_____	4	_____
5	_____		

BLOCK C · DIE DREI KOSTENBLÖCKE

1. Laufende Nutzung

Minutenpakete, Monatspauschale oder beides kombiniert. Die Einheit ist die Gesprächsminute, nicht der Anruf.

MEINE SCHÄTZUNG PRO MONAT

2. Einrichtung

Gesprächsleitfaden, Absichten, Ansagen, Umleitung, Testläufe. Einmalig, wird gern unterschätzt.

MEINE SCHÄTZUNG EINMALIG

3. Anbindung und Pflege

Jede Schnittstelle zu Kalender, CRM oder Warenwirtschaft ist ein eigenes Vorhaben, dazu die laufende Pflege.

MEINE SCHÄTZUNG PRO MONAT

DIE GEGENRECHNUNG

Was kostet dich ein nicht angenommener Anruf?

Wert einer verlorenen Anfrage, grob geschätzt genügt

Mal den unbeantworteten Anrufen aus Block B, macht pro Monat

Erst wenn diese Zahl steht, lässt sich beurteilen, ob eine Monatspauschale günstig oder teuer ist

BLOCK D · DATENSCHUTZ VOR DEM START

- ☐ **Rechtsgrundlage geklärt:** Worauf stützt sich die Verarbeitung? Für die reine Anrufannahme meist Vertragsanbahnung oder berechtigtes Interesse, für Aufzeichnungen und dauerhafte Transkripte in aller Regel nur die Einwilligung.
- ☐ **Transparenz-Ansage aktiv:** Anrufer erfahren zu Beginn, dass sie mit einem KI-System sprechen. Seit dem 2. August 2026 verlangt das Artikel 50 der KI-Verordnung.
- ☐ **Aufzeichnung:** Einwilligung aller Beteiligten eingeholt, und es gibt einen Weg, das Anliegen ohne Aufzeichnung zu erledigen. Für das nichtöffentlich gesprochene Wort gilt zusätzlich § 201 StGB, unabhängig von der DSGVO.
- ☐ **Auftragsverarbeitungsvertrag** geschlossen und Unterauftragnehmer geprüft: Spracherkennung, Sprachmodell und Sprachausgabe sind oft getrennte Dienste.
- ☐ **Serverstandort, Modelltraining und Drittland:** Der Standort allein reicht nicht. Sobald ein beteiligter Dienst aus einem Drittland stammt oder von dort zugreifen kann, braucht es einen Übermittlungsmechanismus. Und: Werden Audio oder Transkript zum Training verwendet?
- ☐ **Besondere Datenkategorien und Berufsgeheimnis:** In Praxen, Kanzleien und Steuerbüros gelten Artikel 9 DSGVO und die strafbewehrte Schweigepflicht nach § 203 StGB. Ein Standard-Auftragsverarbeitungsvertrag deckt das nicht ab.
- ☐ **Löschkonzept festgelegt:** Wie lange bleiben Aufzeichnungen, Transkripte und Gesprächszusammenfassungen liegen, und wer kommt daran?
- ☐ **Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten** ergänzt, Datenschutz-Folgenabschätzung geprüft, Datenschutzerklärung um den Telefonassistenten erweitert.
- ☐ **Team:** Werden Gespräche aufgezeichnet oder zusammengefasst und sind Mitarbeitende beteiligt, ist das in Betrieben mit Betriebsrat mitbestimmungspflichtig.

Hinweis: Diese Checkliste dient der allgemeinen Orientierung, ersetzt keine Rechtsberatung und sichert keine Rechtskonformität zu. Auch wer alle Punkte abarbeitet, hat damit kein geprüftes Ergebnis. Bei Aufzeichnungen, bei besonderen Kategorien personenbezogener Daten wie Gesundheitsdaten und bei Berufsgeheimnisträgern ist eine anwaltliche oder datenschutzrechtliche Prüfung nicht optional, sondern Voraussetzung. inventivo unterstützt bei der technischen Umsetzung, nicht bei der rechtlichen Bewertung. Rechtsstand: Juli 2026.

BLOCK E · AUSWAHL-CHECK NACH LÖSUNGS-TYP

Lösungs-Typ	Passt zu	Anbindung eigener Systeme
☐ Assistent in der Telefonanlage	Betriebe, die ihre Telefonie ohnehin modernisieren	Begrenzt auf den Baukasten des Anbieters
☐ Branchen-Speziallösung	Praxen, Kanzleien, Werkstätten mit Standardablauf	Gut, aber nur zu den vorgesehenen Systemen
☐ Baukasten-Voice-Agent	Teams mit eigener Kapazität zum Konfigurieren	Über Standard-Schnittstellen, je nach Anbieter
☐ Individuell gebauter Agent	Betriebe mit eigenem Ablauf oder sensiblen Daten	Frei, auch zu Fach- und Altsystemen