KOSTENLOSE CHECKLISTE · RATGEBER 1

Checkliste: KI-Telefonassistent für dein Unternehmen

Nie wieder verpasste Anrufe – in 6 Schritten sicher starten

Mit dieser Checkliste prüfst du Schritt für Schritt, ob ein KI-Telefonassistent zu deinem Betrieb passt, worauf du bei Anbieter, Datenschutz und Kosten achtest und wie du ohne großes Risiko startest. Hak ab, was erledigt ist.

1 Bedarf klären

- [ ] Zähle aus deiner Anrufliste, wie viele Anrufe in den letzten Wochen unbeantwortet geblieben sind – und zu welchen Zeiten.
- [ ] Leg das Ziel fest: Soll der Assistent nur außerhalb der Geschäftszeiten annehmen, bei besetzter Leitung oder immer?
- [ ] Schreib auf, welche drei Angaben du von jedem Anrufer brauchst und was der Assistent sagen darf – und was nicht.

2 Anbieter prüfen

- [ ] Vergleiche zwei bis drei Anbieter und rechne mit deinem echten Anrufvolumen.
- [ ] Kläre, wie viele Anrufe der Assistent gleichzeitig annehmen kann.
- [ ] Prüfe, ob die Anbindung an deinen Kalender oder deine Kundensoftware passt.
- [ ] Frag nach einer Testphase, in der du mit echten Anrufen prüfen kannst.

3 Datenschutz & KI-Hinweis

- [ ] Der Assistent sagt gleich zu Beginn, dass eine KI spricht. Das verlangt seit dem 02.08.2026 Art. 50 der EU-KI-Verordnung.
- [ ] Ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV, Art. 28 DSGVO) liegt vor, dazu die Liste der Unterauftragnehmer und der Serverstandort. Gehen Daten in Drittländer wie die USA?
- [ ] Die Nutzung deiner Gesprächsdaten zum Training von KI-Modellen ist vertraglich ausgeschlossen.
- [ ] Audio wird nur mit aktiver Einwilligung vor Gesprächsbeginn aufgezeichnet (z. B. „Ja“ oder Tastendruck). Du weißt, was dein Anbieter speichert.
- [ ] Die Begrüßung enthält einen kurzen Datenschutzhinweis mit Verweis auf deine ergänzte Datenschutzerklärung.
- [ ] Der Assistent fragt nur ab, was für den Rückruf nötig ist. Löschfristen für Transkripte sind festgelegt, dein Datenschutzbeauftragter ist einbezogen.

4 Kosten & Vertrag

- [ ] Du verstehst das Abrechnungsmodell (pro Minute, pro Anruf, pro Gespräch oder Paket) und kennst die Kosten bei deinem Volumen.
- [ ] Nebenkosten sind geklärt: eigene Rufnummer, Weiterleitung an dein Team, einmalige Einrichtung, Zusatzmodule.
- [ ] Du startest monatlich kündbar, misst zwei bis drei Monate das echte Anrufvolumen und wählst erst dann einen Jahrestarif.
- [ ] Deine eigene Zeit für Begrüßung, Wissensbasis und Weiterleitungsregeln ist eingeplant.

5 Einrichtung & Übergabe an Menschen

- [ ] Für Notfälle sind Stichworte festgelegt, bei denen sofort an eine Person weitergeleitet wird – plus ein Hinweis auf die 112 bei Gefahr.
- [ ] Verbindliche Preise und Angebote nennt der Assistent nicht. Beschwerden gehen an einen Menschen.
- [ ] Anrufer können jederzeit eine Person oder eine Rückrufbitte wählen.
- [ ] Du weißt, was passiert, wenn der Dienst nicht erreichbar ist.

6 Testanrufe & Start

- [ ] Mach Testanrufe, auch mit Hintergrundlärm, Dialekt und verschiedenen Sprechweisen.
- [ ] Prüfe, ob Namen und Rückrufnummern richtig in der Notiz ankommen.
- [ ] Kontrolliere in den ersten Wochen regelmäßig die Notizen und justiere nach.

Deine nächsten 3 Schritte

1. Schau diese Woche in deine Anrufliste und zähle die unbeantworteten Anrufe.
2. Schreib auf, welche drei Angaben du von jedem Anrufer brauchst und welche Fälle sofort an einen Menschen gehen müssen.
3. Frag bei zwei Anbietern schriftlich nach AVV, Serverstandort, Audiospeicherung und Kosten bei deinem Volumen.

Zur Orientierung: Für einen kleinen Betrieb mit einigen hundert Gesprächsminuten pro Monat liegen die laufenden Kosten bei den meisten Anbietern zwischen 0 und rund 120 Euro netto im Monat (Vergleichsportal, 39 Anbieter, Anbieterangaben, Stand Oktober 2026). Preise können sich ändern.

Hinweis: Diese Checkliste fasst öffentliche Quellen zusammen und ist keine Rechtsberatung. Kläre den Einsatz im Einzelfall mit deinem Datenschutzbeauftragten oder einer Rechtsberatung.