

Bevor eine KI Ihr Telefon annimmt

Kostenzeile, Übergabe, Begrüßung und ein Test in sieben Schritten. Preise und Regeln geprüft am 15. Oktober 2026. Der Test ist unsere Methode, kein Branchenstandard.

1. Monatskosten berechnen

Anrufe pro Monat × durchschnittliche Minuten pro Anruf × Minutenpreis (oder Anrufe × Preis pro Anruf), dazu Einrichtung und wöchentliche Prüfzeit. Vergleichen Sie Preise mit gleicher Umsatzsteuer.

Veröffentlichte Preise, Oktober 2026: fonio Solo 99 €/Monat für 1.000 Minuten (jährliche Abrechnung, zzgl. USt.) · IONOS 39 €/Monat für 30 Anrufe, danach 0,49 € je Anruf, oder 99 € für alle Anrufe (inkl. USt.) · Placetel AI ab 69 €/Monat für 750 Minuten · Vapi 82–129 US-Dollar je 1.000 Minuten · Retell ab rund 0,07 US-Dollar/Minute · Copilot Studio GenAI Voice 35 Credits/Minute (0,28–0,35 US-Dollar).

2. Übergabewege

1. Live-Weiterleitung, wenn jemand frei ist, mit Nummer und Anliegen des Anrufers.
2. Rückrufliste, wenn niemand frei ist; eine Person ist jeden Morgen zuständig.
3. Notfallweg: an die Bereitschaft weiterleiten oder den Anrufer auf die 112 verweisen (ärztlicher Bereitschaftsdienst: 116117).
4. Die Zusammenfassung enthält Name, Nummer, Anliegen, Dringlichkeit und alles, was der Assistent versprochen hat.

Praxen, Kanzleien und Steuerbüros: Verschwiegenheitsverpflichtung des Anbieters nach § 203 StGB und Auftragsverarbeitungsvertrag schriftlich festhalten; Symptome und Mandatsangelegenheiten vom Assistenten fernhalten.

3. Der erste Satz des Anrufs

1. Sagt, dass eine KI antwortet (AI Act Artikel 50, gilt seit dem 2. August 2026).
2. Sagt, ob aufgezeichnet wird; Aufzeichnung nur mit Zustimmung des Anrufers (§ 201 StGB).
3. Bietet einen Weg zu einer Person und zum Ablehnen der Aufzeichnung.
4. Sagt, wofür die Angaben genutzt werden und wo der Anrufer seine Rechte findet; die vollständige Datenschutzerklärung danach per E-Mail oder Link (WP260, Rn. 38).
5. Beispiel: „Guten Tag, hier ist der digitale Assistent von [Unternehmen]. Ich bin eine KI. Dieses Gespräch wird nicht aufgezeichnet, und wir nutzen Ihre Angaben nur für Ihr Anliegen; Ihre Rechte finden Sie unter [Website]/datenschutz. Wie kann ich helfen, oder soll ich Sie verbinden?“

Außerdem: Anrufer informieren, wer ihre Daten verarbeitet (DSGVO Art. 13), Auftragsverarbeitungsvertrag schließen (Art. 28) und rechtlichen Rat einholen, bevor Gesundheitsdaten oder Berufsgeheimnisse eine KI erreichen (Art. 9).

4. Testen, bevor Kunden anrufen

1. Die 20 Gründe aufschreiben, aus denen Menschen letzten Monat angerufen haben, in deren Worten.
2. Namen, Telefonnummern und Straßennamen aus Ihrer Gegend buchstabieren; prüfen, was notiert wurde.
3. Mit dem Handy aus Auto, Straße oder Werkstatt anrufen; auf Pausen und Unterbrechungen achten.
4. Rabatt verlangen, sich beschweren, einen Notfall schildern: Die Antwort muss eine Übergabe sein.
5. An verschiedenen Stellen „Ich möchte mit jemandem sprechen“ sagen; der Anruf muss eine Person oder eine Rückrufliste erreichen.
6. Begrüßung prüfen: KI-Hinweis, Aufzeichnung, Möglichkeit zum Ablehnen.
7. Nach dem Start jede Woche zehn Anrufe anhören und die Liste dessen korrigieren, was er sagen darf.

Warum: McDonald's beendete seinen Test der KI-Bestellannahme mit IBM in mehr als 100 Restaurants bis zum 26. Juli 2024, bei einer gemeldeten Genauigkeit im niedrigen bis mittleren 80-Prozent-Bereich (CNBC, 17. Juni 2024).