

DER ALLTAG HAT SIE LÄNGST WIDERLEGT:

Sieben Vorurteile über KI-Telefonie

Obwohl die Technik längst im beruflichen Alltag angekommen ist, kämpft KI-Telefonie noch immer mit einem Image aus „alter Sci-Fi“ und „Callcenter-Frust“. Viele verbinden sie noch mit steifen Sprachmenüs, Roboterstimmen oder unflexiblen Gesprächsverläufen. Dabei hat sich die Technologie in den letzten Jahren rasant

weiterentwickelt. Moderne Systeme sind lernfähig, kontextsensibel und längst ein fester Bestandteil digitaler Serviceprozesse. Dennoch halten sich einige Vorurteile hartnäckig. KI-Experte Marco Jülke nimmt sich sieben dieser Mythen rund um KI-Telefonie an ...

Vorurteil 1: KI scheitert am echten Gesprächschaos

„Viele stellen sich eine KI vor, die bei den ersten Abweichungen vom vorgegebenen Skript zusammenbricht und perfektes Hochdeutsch bei ihrem Gegenüber voraussetzt. Moderne Systeme meistern jedoch den Alltagsdschungel aus Unterbrechungen, Dialekten, Slang oder spontanen Gesprächswendungen erstaunlich souverän. Fortschritte in Sprachverarbeitung und Kontextanalyse ermöglichen es ihnen, Gesprächsverläufe flexibel zu interpretieren und auch unstrukturierte Aussagen sinnvoll einzuordnen. Sie hören somit nicht nur zu, sondern navigieren durch komplexe Sprachsituationen beinahe routiniert, als hätten sie selbst jahrelange Hotline-Erfahrung gesammelt.“

Vorurteil 2: Einmal eingerichtet, für immer unverändert

„Einmal eingerichtet, bleibt die KI starr wie Beton, so das bekannte Vorurteil. In Wirklichkeit entwickeln sich moderne Systeme kontinuierlich weiter. Im Hintergrund werden Gespräche analysiert und darauf basierend Dialoge, Abläufe und Inhalte kontinuierlich optimiert. So entsteht ein System, das mit jeder Nutzung dazulernen kann. Statt eines einmaligen Setups entsteht eine laufende Evolution, vergleichbar mit einem klassischen Arbeitskollegen, der durch Erfahrungen im Job immer sicherer und effizienter wird.“

Vorurteil 3: KI klingt immer wie ein Roboter

„Das Klischee der blechernen Roboterstimme, die jeden nervt, sitzt tief. Tatsächlich hat sich die Sprachsynthese in den letzten Jahren enorm verbessert. Tonlagen, Sprachtempo, Betonung oder sogar eine dezente Portion Humor und Empathie lassen sich bereits im Planungsprozeß fein

abstimmen. Viele Gesprächsverläufe wirken dadurch überraschend natürlich. Häufig merken Anrufer ohne Hinweise gar nicht sofort, daß sie mit einer KI sprechen. Entscheidend sind vor allem Tempo, Klarheit und ein stimmiger Gesprächsfluß. Effizienz entsteht so oft ganz unauffällig im Hintergrund.“

Vorurteil 4: KI-Telefonie bedeutet aggressive Kaltakquise

„Manche setzen KI-Telefonie automatisch mit aufdringlichen Outbound-Rufen gleich. In der Praxis liegt der Schwerpunkt jedoch meist im Servicebereich. Der Großteil der Anwendungen findet im Inbound-Bereich statt, etwa bei Service-Hotlines, Rückrufen nach Kontaktanfragen oder strukturierten Lead-Follow-ups. Hier übernimmt die KI häufig erste Qualifizierungen oder organisatorische Aufgaben. Statt menschliche Vertriebsarbeit zu imitieren, ergänzt sie diese und nimmt repetitive Aufgaben ab.“

Vorurteil 5: KI ersetzt bestehende Systeme

„Manche Unternehmen befürchten eine isolierte Tech-Insel, die bestehende Systeme verdrängt. Tatsächlich passiert aber meistens das Gegenteil. KI-Telefonie integriert sich nahtlos in bestehende Softwarelandschaften. Sie verbindet sich mit Kalendern, Ticket-Systemen oder Datenbanken, protokolliert Gespräche automatisch und übergibt qualifizierte Leads direkt an menschliche Kolleginnen und Kollegen. Dadurch entstehen wertvolle Einblicke in Echtzeit. KI-Telefonie wird so weniger zum Ersatz, sondern vielmehr zum Verstärker im bestehenden Toolsystem.“

Vorurteil 6: Nur bei hohem Anrufvolumen sinnvoll

„Bei wenigen Anrufen lohnt sich der Aufbau angeblich nicht. Doch gerade gezielte Einsätze können einen großen Unterschied machen. Beispiele sind B2B-Lead-Qualifikation, strukturierte Rückrufe oder komplexe Terminabstimmungen. Selbst bei geringen Volumina sparen diese Prozesse Zeit und reduzieren so den organisatorischen Aufwand bei KMUs. Der eigentliche



Marco Jülke ist einer der Gründer der malmachen GbR (2022). Gemeinsam mit seinem Team Leonhard Pöppel und Anton Kirchner begleitet er Unternehmen bei der Einführung KI-gestützter Telefonie. Dabei sagt Jülke dafür, daß KI-Telefonie nicht nur technologisch funktioniert, sondern im Arbeitsalltag echten Mehrwert schafft.

Über die malmachen GbR

Seit der Gründung im Jahr 2022 bietet malmachen Telefon-KI-Lösungen für ein breites Spektrum an Unternehmen. Das Deggendorfer Unternehmen hat sowohl für den Ein-Mann-Handwerksbetrieb, als auch für den Milliarden-Konzern die passenden Konzepte und Tools für automatisierte, intelligente und effiziente Telefonie-Workflows – insbesondere im Vertrieb, bei der Personalgewinnung, im Service und in weiteren kundenzentrierten Abläufen.

Vorteil liegt daher weniger in der Masse der Gespräche als in ihrer Präzision und Konsistenz. Auch kleine Teams profitieren davon deutlich.“

Vorurteil 7: KI nimmt Menschen die Jobs weg

„Eine häufige Befürchtung lautet: KI ersetzt Arbeitsplätze. In vielen Fällen verschiebt sie jedoch eher Aufgaben, als daß sie sie verdrängt. Routineprozesse wie Terminabstimmungen, einfache Statusabfragen oder Standardinformationen übernimmt die KI. Dadurch gewinnen Mitarbeiter mehr Zeit für komplexere Aufgaben. Verhandlungen, Beratungen und Beziehungsaufbau bleiben weiterhin klar menschliche Domänen. Gleichzeitig entstehen neue Rollen, etwa in der Pflege und Optimierung von Dialogsystemen. Teams werden dadurch häufig entlastet, nicht verkleinert.“

Technologie statt Klischee

„Grundlegend entpuppen sich viele dieser Annahmen als verstaubte Klischees, denn KI-Telefonie hat längst den Schritt aus der Theorie in den Arbeitsalltag geschafft. So entwickelt sich die Technologie immer mehr zu einem leisen, aber wirkungsvollen Gamechanger moderner Kommunikation.“ <<

Noch Fragen? <https://malma.ai>

Anzeige

Das KI-Potenzial, das im Posteingang schlummert



Viele Handwerksbetriebe suchen den KI-Einstieg und übersehen dabei das größte Potenzial direkt vor Augen: ihre eigenen Dokumente. Rechnungen, Lieferscheine, Auftragsbestätigungen werden täglich verarbeitet, aber kaum automatisiert ausgewertet. Hier kommt DocuWare ins Spiel und bietet mit seinen Lösungen innovative Funktionen wie Intelligent Document Processing (IDP). Diese fortschrittliche Technologie nutzt Künstliche Intelligenz, um Dokumente automatisch zu erfassen, zu klassifizieren und relevante Daten direkt auszulesen, selbst bei beschädigten oder verschmutzten Dokumenten. DocuWare lässt sich flexibel in bestehende Systeme integrieren, cloudbasiert oder On-Premises betreiben und erfüllt dabei höchste Sicherheitsstandards. Setzen Sie auf die zukunftssichere Digitalisierung. Entdecken Sie mit DocuWare, wie einfach und sicher modernes Dokumentenmanagement sein kann:

 **DocuWare**

