

Der rangeht, wenn ihr nicht könnt.

Ein fokussiertes Angebot für kleine Betriebe, in denen niemand nur am Telefon sitzt und trotzdem ständig das Telefon klingelt.

Mithat Yildiran, Mitware | Stand August 2026

Auslöser	Typischer Befund	Ziel
Anrufe kommen zur Unzeit	Entweder wird jemand aus der Arbeit gerissen oder niemand geht ran	Anrufe angenommen, gefiltert, dokumentiert

Der verpasste Anruf ist der teuerste

In kleinen Betrieben gibt es selten jemanden, der nur am Telefon sitzt. Also klingelt es beim Chef, beim Monteur, bei der einen Kollegin, die gerade sowieso drei Sachen gleichzeitig macht. Zwei Dinge passieren dann: Entweder jemand geht ran und wird aus der eigentlichen Arbeit gerissen, oder niemand geht ran und der Anrufer wählt die nächste Nummer.

Beides kostet Geld, nur sieht man es nirgends. Der unterbrochene Facharbeiter taucht in keiner Auswertung auf, und der Kunde, der bei der Konkurrenz gelandet ist, meldet sich nicht, um es euch zu sagen.

Ihr Ergebnis: Anrufe werden rund um die Uhr angenommen, Standardanliegen direkt geklärt, alles Untypische an einen Menschen übergeben — und jedes Gespräch ist dokumentiert.

Für wen das Angebot gedacht ist

- **Betroffene Geschäftsmodelle:** Betriebe mit vielen gleichförmigen Anrufen, bei denen niemand fest am Telefon sitzt.
- **Hohe Relevanz:** Wenn Anrufe regelmäßig in Randzeiten kommen oder mehrere gleichzeitig eingehen und in der Warteschleife enden.
- **Klare Verantwortung:** Geschäftsführungen, die Erreichbarkeit sichern wollen, ohne dafür eine zusätzliche Kraft einzustellen.

Nicht ideal, wenn jeder Anruf ein individuelles Fachgespräch ist — der Filter ist nicht die Menge der Anrufe, sondern wie gleichförmig sie sind. Ebenso wenig, wenn niemand bereit ist, einmal aufzuschreiben, was auf die häufigsten Fragen geantwortet werden soll.

Was er übernimmt

Er übernimmt, was sich wiederholt. Bei allem, was ungewöhnlich oder heikel ist, übergibt er an eine Person.

Arbeitsfeld	Was wir prüfen und umsetzen	Ihr Ergebnis
1 Anrufe annehmen	Rund um die Uhr, auch wenn alle Leitungen besetzt sind. Mehrere gleichzeitig, ohne Warteschleife.	Keine verpassten Anrufe
2 Anliegen klären	Worum geht es, wie dringend, wer ruft an. Standardfragen beantwortet er direkt.	Vorgefiltert
3 Weiterleiten statt raten	Bei Ungewöhnlichem übergibt er an eine Person oder nimmt das Anliegen auf.	Kein Blindraten
4 Termine und Rückrufe	Rückrufwunsch mit Zeitfenster aufnehmen, je nach Anbindung Termin vorschlagen.	Kalender gepflegt
5 Nacharbeit erledigen	Gesprächsnotiz, Zusammenfassung per Mail, Eintrag im System.	Nacharbeit entfällt
6 Nichts vergessen	Jedes Gespräch dokumentiert. Kein Zettel, der verschwindet.	Lückenlos

Der Ablauf

1. **Anrufe verstehen.** Wir gehen mit euch durch, welche Anliegen tatsächlich reinkommen und welche sich davon wiederholen.
2. **Assistent einrichten.** Antworten, Grenzen, Weiterleitungsregeln und Anbindung an Kalender oder Postfach, so weit sinnvoll.
3. **Mithören und nachschärfen.** In den ersten Wochen schauen wir in echte Gespräche und bessern nach, wo er danebenlag.

Was Sie erhalten: einen eingerichteten Assistenten mit klaren Grenzen, festen Weiterleitungsregeln und dokumentierter Ansage-Pflicht.

Realistische Erwartung: Der Aufwand liegt weniger in der Technik als im Inhalt: welche Anliegen es gibt, was der Assistent darauf antworten soll und wann er weiterleitet.

Seit 2. August 2026 Pflicht: die Ansage

Artikel 50 des EU AI Act verlangt, dass Menschen bei der ersten Interaktion klar darüber informiert werden, wenn sie mit einem KI-System sprechen. Ein origineller Bot-Name oder eine besonders natürliche Stimme genügen ausdrücklich nicht. Verlangt ist ein eindeutiger Hinweis.

Wir richten jeden Assistenten von vornherein so ein, dass er sich ansagt, und halten schriftlich fest, wie und an welcher Stelle im Gespräch das passiert. Falls eine Prüfung kommt, habt ihr etwas vorzulegen. In der Praxis kostet das übrigens keine Abschlüsse: Ein angekündigter Assistent wird von Anrufern meist akzeptiert. Ärger entsteht dort, wo jemand merkt, dass er getäuscht wurde. Das ist eine Einordnung, keine Rechtsberatung.

Wir bauen keine eigene Telefonanlage. Der Assistent läuft auf einer bestehenden europäischen Plattform. Unsere Arbeit ist das, was darüber entscheidet, ob er im Alltag taugt: Was soll er können, was soll er auf keinen Fall selbst entscheiden, und wann übergibt er an euch. Abschalten könnt ihr jederzeit selbst — die Rufumleitung liegt bei euch, der Zugang zur Telefonie läuft über euer Konto.

Angebot & Investition

Die laufenden Kosten hängen am Gesprächsvolumen, dazu kommt die einmalige Einrichtung. Eine Pauschalzahl auf einer Webseite wäre geraten, deshalb rechnen wir das an eurem echten Anrufaufkommen durch.

Paket	Leistungsumfang	Investition
Kostenloses Erstgespräch	Wann klingelt bei euch das Telefon, wer geht dann ran, wie gleichförmig sind die Anliegen.	0 EUR
Einrichtung	Anliegen aufnehmen, Antworten und Grenzen festlegen, Anbindung, Ansage-Dokumentation.	einmalig nach Aufwand beziffert
Laufender Betrieb	Gesprächsvolumen-abhängig, plus Nachschärfen in den ersten Wochen.	individuell nach Volumen

Der wirtschaftliche Nutzen

Der Wert entsteht doppelt: aus Anrufen, die nicht mehr verloren gehen, und aus Arbeitszeit, die nicht mehr unterbrochen wird. Im KI-Rechner auf mitware.eu stehen dreizehn Überschlagsrechnungen rund ums Telefon — Telefonzeit, Nacharbeit nach jedem Anruf, verpasste Anrufe, Erreichbarkeit außerhalb der Geschäftszeiten. Ein Rechenrahmen mit euren eigenen Zahlen.

Warum dieses Modell überzeugt

- **Ansage ab Werk:** Der Assistent gibt sich zu erkennen, dokumentiert — kein Zusatzpaket.
- **Er rät nicht:** Bei Unklarheit übergibt er an einen Menschen, statt zu improvisieren.
- **Jederzeit abschaltbar:** Die Rufumleitung liegt bei euch, ihr braucht uns dafür nicht.

Nächster Schritt: Kostenloses Erstgespräch — wir sagen ehrlich, ob sich ein Assistent lohnt.
Kontakt: kontakt@mitware.eu | Termin: mitware.eu/kontakt.html

Quellen: mitware.eu/leistungen/ki-telefonassistent.html | mitware.eu/wissen/ki-roi-rechner.html | EU AI Act, Artikel 50