

KI-Telefonagent: Kostencheck

Ausfuellbare Arbeitsunterlage - Werte sind eigene Projektannahmen, keine Marktpreise.

1 Projekt und Einsatzgrenze

Unternehmen / Projekt

Verantwortliche Person

Geplanter Pilotstart

Review-Termin

Notfallkontakt

Anrufart

☐ Inbound - Anrufende Person startet den Kontakt

☐ Outbound - Unternehmen startet den Kontakt

2 Erlaubte Anliegen und Stop-Regeln

☐ Öffnungszeiten und allgemeine Informationen

☐ Rueckrufwunsch und Vorqualifizierung

☐ Unverbindliche Terminanfrage

☐ Statusauskunft nach Identitaetspruefung
Weitere erlaubte Anliegen / harte Ausschluesse

☐ Bei Unsicherheit sofort an Menschen uebergeben

☐ Keine Notfall-, Gesundheits- oder Rechtsberatung

☐ Keine verbindliche Zusage ausserhalb fester Regeln

☐ Manueller Notbetrieb ist dokumentiert

3 Monatliche Vollkosten - eigene Annahmen

Plattform und Grundgebuehr

EUR/Monat

Telefonie, Rufnummern und Weiterleitung

EUR/Monat

KI-Nutzung: Minuten x Gesamtsatz

EUR/Monat

Integration, Wartung und Wissenspflege

EUR/Monat

Qualitaetskontrolle und Datenschutz

EUR/Monat

Menschliche Uebergaben und Nacharbeit

EUR/Monat

Gesamtkosten pro Monat

EUR/Monat

Einrichtung einmalig

EUR einmalig

Gesamtkosten Jahr 1

EUR / Jahr 1

Rechenhilfe: Jahr 1 = Einrichtung + 12 x monatliche Gesamtkosten. Alle Betraege netto oder brutto einheitlich erfassen.

KI-Telefonagent: Go-live-Check

Recht, Datenfluss und Qualitaet vor Pilot und Regelbetrieb dokumentieren.

4 Recht, Transparenz und Datenschutz

- | | |
|--|---|
| ☐ KI-Hinweis zu Gespraechsbeginn verstaendlich getestet | ☐ Auftragsverarbeitung und Unterauftragnehmer dokumentiert |
| ☐ Verantwortliches Unternehmen und Menschenkontakt genannt | ☐ Speicherorte und Drittlandtransfers geprueft |
| ☐ Rechtsgrundlage je Zweck schriftlich dokumentiert | ☐ Loeschfristen technisch hinterlegt |
| ☐ Telefonwerbung und Einwilligungsnachweis separat geprueft | ☐ Rollen, Zugriffe und Protokollierung begrenzt |
| ☐ Aufzeichnung / Transkription gesondert entschieden | ☐ Sensible Daten werden vermieden oder speziell behandelt |
| ☐ Informationspflichten und Widerspruchsweg umgesetzt | ☐ Incident-, Beschwerde- und Sperrprozess festgelegt |

5 Technik, Tests und menschliche Uebergabe

- | | |
|--|--|
| ☐ Testset deckt Laerm, Dialekte und Unterbrechungen ab | ☐ Uebergabe uebermittelt Kontext ohne Wiederholung |
| ☐ Falsche Namen, Nummern und widerspruechliche Angaben getestet | ☐ Fehlbuchungen koennen schnell korrigiert werden |
| ☐ CRM- / Kalenderrechte auf das Noetige begrenzt | ☐ Qualitaetsstichprobe ist datenschutzkonform definiert |
| ☐ Systemausfall und manueller Notbetrieb getestet | ☐ Kennzahlen messen geloeste Anliegen statt nur Minuten |
| ☐ Abschaltgrenzen und verantwortliche Person benannt | ☐ Pilot hat begrenzte Dauer, Menge und Nutzergruppe |

6 Pilotentscheidung und Freigabe

- | | | |
|---|---|--|
| ☐ Freigabe fuer begrenzten Pilot | ☐ Noch nicht freigeben | ☐ Rechts- / Datenschutzpruefung offen |
|---|---|--|

Offene Punkte und Auflagen

Freigabe Geschaefsbereich / Name

Freigabe Datenschutz / Recht

Datum

Naechster Review

Version / Anbieterangebot

Hinweis

Diese Arbeitsunterlage strukturiert eine Projektentscheidung. Sie ersetzt keine Rechts- oder Datenschutzberatung. Aktuelle Rechts-, Anbieter- und Vertragsangaben muessen fuer den konkreten Einsatzfall separat geprueft werden.