



Leitfaden zur KI-Implementierung von Aircall

Kundenkommunikation im Zeitalter der KI neu definiert

 Anruf um 7:45 Uhr

 **Bearbeitet von AI Voice Agent** 2min 54sec

Zusammenfassung

Transkript

Maßnahme

Jade erwägt ein Upgrade auf den Pro-Tarif. Sie stellte Fragen zu den Preisen und den Datenverbrauchsbeschränkungen des Pro-Tarifs im Vergleich zum Enterprise-Tarif.

Warum der Einsatz von KI in der Kundenkommunikation nicht warten kann

Die Erwartungen der Kund:innen steigen schneller, als viele Unternehmen sie erfüllen können. Oft sind Anrufe, Nachrichten und Tickets auf getrennte Systeme verteilt, sodass die Agents nicht über den nötigen Kontext verfügen. Das führt wiederum dazu, dass Führungskräfte keinen klaren Überblick über die Performance ihres Teams haben. Die Folgen sind unmittelbar: Zeit wird verschwendet, Chancen gehen verloren und die Kundentreue wird aufs Spiel gesetzt.

KI ist keine Zukunftsmusik mehr, vielmehr stellt sie eine praktische Lösung für die heutigen Herausforderungen dar. Jedoch muss die Implementierung gut geplant werden. Wenn KI richtig eingesetzt wird, steigert sie die Effizienz, verbessert die Ergebnisse jeder Interaktion und gibt Entscheidungstragenden die nötige Transparenz, um mit Zuversicht zu managen. Die Frage ist also nicht mehr, ob man KI einsetzen sollte, sondern wie man sie schnell, sicher und so in die eigenen Systeme integriert, damit ein messbarer Mehrwert entsteht.

🌟 Kontakt-Einblicke

- Jade Edwards wurde zuletzt vor 5 Tagen von Catarina Barros zum ersten Mal seit 4 Monaten kontaktiert.
- Interessiert an einer Demo, wie Acme ihre 12 Support-Mitarbeiter unterstützen kann.

Aircalls Erfahrung mit mehr als 21.000 Unternehmen hat gezeigt, dass die erfolgreichsten Teams einen gemeinsamen Ansatz haben. Sie beginnen mit klaren Ergebnissen, betten KI direkt in bestehende Arbeitsabläufe ein und stellen den Menschen in den Mittelpunkt – sie nutzen KI, um zu automatisieren, was Teams ausbremst, und ermöglichen es den Agents gleichzeitig, die von den Kunden erwartete Empathie und Kompetenz zu liefern.

Dieser Leitfaden überträgt diese Lektionen in einen schrittweisen Weg, dem Sie folgen können. Er soll Manager:innen von Vertrieb und Support helfen, KI mit Zuversicht zu implementieren, Unterbrechungen zu vermeiden und von Anfang an Ergebnisse zu erzielen.

Das passende Mindset für die Implementierung

Eine erfolgreiche KI-Einführung beginnt mit dem richtigen Mindset. Allzu oft betrachten Unternehmen KI als eine Funktion zum Experimentieren und nicht als ein zu System mit praktischem Nutzen. Dadurch geraten Pilotprojekte oft ins Stocken, es kommt zu fragmentierten Tools und Ergebnissen, die nie bei den Vertriebs- und Supportteams ankommen. Um einen echten Mehrwert zu erzielen, ist es notwendig, dass Führungskräfte KI als Teil der Grundlage der Kundenkommunikation behandeln, nicht als optionales Add-on.

Die effektivsten Implementierungen beginnen mit gesteckten Zielen, nicht mit Technologie. Es geht nicht einfach darum, neue Fähigkeiten zu installieren, sondern die Lösungszeiten zu verkürzen, die Kundentreue zu stärken, die Verkaufszyklen zu beschleunigen und die Teamleistung zu verbessern. Funktionen sind nur dann wertvoll, wenn sie diesen messbaren Ergebnissen dienen.

Ebenso wichtig ist, wo die KI angesiedelt ist. Viele Lösungen arbeiten als separate Schichten, die die Teams zwingen, zwischen Plattformen zu jonglieren. Aircall verfolgt einen anderen Ansatz: KI ist direkt in den Kommunikations-Stack eingebettet und arbeitet nahtlos mit den CRMs und Helpdesks zusammen, die bereits die täglichen Arbeitsabläufe verankern. Dies stellt sicher, dass die Einführung natürlich ist, die Datenflüsse ununterbrochen sind und die Vorteile unmittelbar sind.

Zu guter Letzt stellen die effektivsten KI-Strategien den Menschen in den Mittelpunkt. Die Automatisierung erledigt sich wiederholende Arbeiten, während Echtzeit-Intelligenz die Agenten befähigt, in den wichtigsten Gesprächen zu glänzen. Anstatt menschliche Fähigkeiten zu ersetzen, verbessert sie die KI – und ermöglicht es Teams, Erlebnisse zu liefern, die schneller, genauer und persönlicher sind als zuvor.



Warum die KI-Tools von Aircall

Der Markt ist überfüllt mit KI-Lösungen, die Transformation versprechen, aber oft nur Frustration liefern. Einige sind zu oberflächlich gehalten – einfache Bots, die Fragen beantworten, aber kein Vertrauen aufbauen. Andere sind zu komplex – sie erfordern umfangreichen IT-Support, lange Implementierungen und kostspielige Integrationen, die sich nur wenige wachsende Unternehmen leisten können.

Aircall verfolgt einen anderen Ansatz. Unsere KI ist so konzipiert, dass sie vom ersten Tag an leistungsstark und praktisch ist. Sie kombiniert drei Eigenschaften, die für Vertriebs- und Supportleiter entscheidend sind:

- **Kapazität steigern.** Die KI ermöglicht es Ihnen, mehr Gespräche zu bewältigen, ohne Personal aufzustocken. So können Sie Routineanrufe automatisieren, die Anrufernachbearbeitung erstellen und sofortige Einblicke liefern lassen.
- **Klarheit erhalten.** Lassen Sie sich die richtigen Informationen im richtigen Moment anzeigen – damit Agents souverän bleiben, Führungskräfte Transparenz gewinnen und Kunden jedes Mal genaue Antworten erhalten.
- **Kontrolle behalten.** Setzen Sie KI einfach ein, skalieren Sie sie in Ihrem eigenen Tempo und wahren Sie die Einheitlichkeit Ihrer Marke bei jeder Interaktion.

Dieser Dreiklang zeichnet Aircall aus. Sie können Aircall KI direkt in die Plattform integrieren, die Ihre Teams bereits nutzen, wodurch Aircall Ihnen sofort messbare Ergebnisse liefert: schnellere Lösungszeiten, stärkeres CSAT, kürzere Verkaufszyklen und effektiveres Coaching. Sie müssen sich also nicht auf neue Tools oder Arbeitsabläufe einstellen, sondern die KI von Aircall passt sich Ihrem Unternehmen an und stellt sicher, dass Sie vom ersten Anruf an einen Mehrwert erhalten.

Zusammenfassung

Der Kunde ist am Kauf der Lösung interessiert, jedoch wissen, ob Rabatte verfügbar sind, und einzuhalten. Der Vertriebsmitarbeiter plant ein Treffen, um ein neues Angebot abzuschließen.

Positive Stimmung

Maßnahmen

- Aaron muss die Rabattmöglichkeiten prüfen, um ein neues Angebot zu erstellen.
- Aaron muss Cameron per E-Mail ein Angebot mit aktualisierten Preisen zusenden.
- Aaron muss einen Folgetermin vereinbaren, um das neue Angebot zu bestätigen.

Folgetermin vereinbaren

E-Mail generieren

Schritt für Schritt: Wie man die KI von Aircall implementiert


Bei den KI-Lösungen von Aircall handelt es sich nicht um ein einzelnes Produkt, sondern um ein Portfolio konfigurierbarer Module, die zusammen einen Mehrwert liefern. Jede Schicht baut auf der nächsten auf, wodurch frühzeitig schnelle Erfolge sichtbar werden. Im Laufe der Zeit steigert sich der Mehrwert. Wenn Sie als Leiter:in von Vertrieb oder Support dieser Reihenfolge folgen, können Sie mit einfachen Anwendungsfällen beginnen und ohne Unterbrechung zu einer breiteren Transformation skalieren.


Schritt 1: Automatisieren Sie den Erstkontakt mit AI Voice Agent

Der AI Voice Agent übernimmt die vorderste Front: Er beantwortet Routinefragen, qualifiziert eingehende Anrufe und leitet Gespräche intelligent weiter. Anstatt Agenten von wichtiger Arbeit abzuhalten, stellt er sicher, dass jeder Anruf beantwortet und angemessen weitergeleitet wird.

Der geschäftliche Wert ist unmittelbar: weniger verpasste Anrufe, schnellere Antworten und zurückgewonnene Bandbreite für die Gespräche, die den Umsatz steigern oder die Kundentreue stärken. Viele Kunden sagen, es fühlt sich an, als würde ein zusätzliches Teammitglied dazukommen, ohne dass man dafür neues Personal einstellen muss.

Die Implementierung ist unkompliziert. Der erste Schritt besteht darin, AI Voice Agent risikoarmen Anruftypen zuzuweisen, die sich oft wiederholen, z. B. FAQs oder Anrufannahme außerhalb der Geschäftszeiten. Konfigurieren Sie klare Eskalationsregeln, damit komplexe Probleme immer einen Menschen erreichen. Halten Sie außerdem die FAQs auf dem neuesten Stand, um Genauigkeit und Vertrauen zu gewährleisten.

 Anruf um 7:45 Uhr

 **Bearbeitet von AI Voice Agent** 2min 54sec

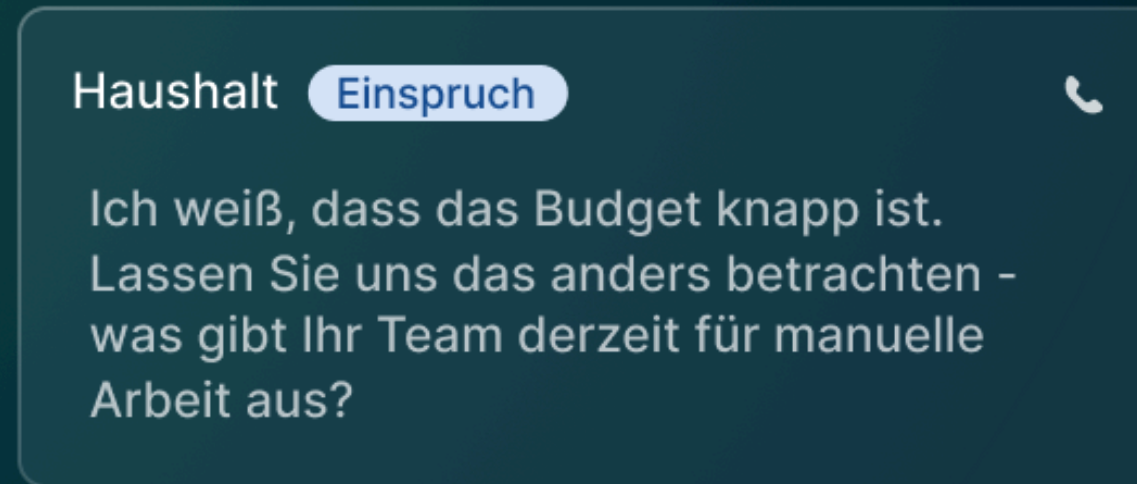
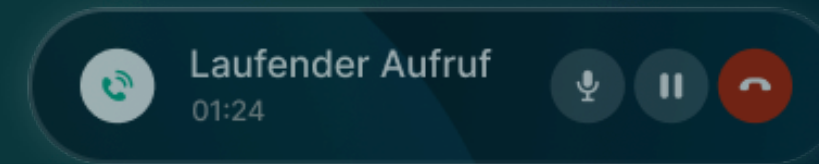
Zusammenfassung

Transkript

Maßnahme

Jade erwägt ein Upgrade auf den Pro-Tarif. Sie stellte Fragen zu den Preisen und den Datenverbrauchsbeschränkungen des Pro-Tarifs im Vergleich zum Enterprise-Tarif.

Schritt für Schritt: Wie man die Aircall KI implementiert



Schritt 2: Coachen Sie intelligenter mit AI Assist Pro

Sobald die Grundabdeckung hergestellt ist, liegt der nächste Schwerpunkt darauf, die Qualität der Live-Gespräche zu verbessern. AI Assist Pro bringt Intelligenz ins Gespräch. Agents erhalten Live-Textvorschläge, Gesprächsleitfäden und die besten Folgefragen aus bewährten Playbooks. Die Anrufnachbereitung, einschließlich Zusammenfassungen, Bewertungen und Verschlagwortung, erfolgt automatisch.

Der Effekt ist deutlich: Teams machen schneller Abschlüsse, gehen souveräner mit Einwänden um und gewinnen Vertrauen im entscheidenden Moment.

Teamleader:innen gewinnen außerdem mehr Transparenz über die Performance, ohne mühsame manuelle Überprüfungen.

Beginnen Sie mit einer Pilotgruppe, messen Sie KPIs wie Lösungszeit, Conversion Rate und CSAT. Teilen Sie Erfolge im Team, denn so steigt die Akzeptanz schneller.

Schritt 3: Befreien Sie Ihr Team mit AI Assist von Routinearbeit

Der letzte Schritt besteht darin, die repetitiven Aufgaben zu beseitigen, die zu jedem Gespräch gehören. AI Assist verwandelt Inhalte von vielen Gesprächsstunden in strukturierte Einblicke: Anrufzusammenfassungen, CRM- oder Helpdesk-Updates, Folgeaktionen und Themenerkennung.

Für Manager:innen bedeutet dies, dass sie Anrufe doppelt so schnell prüfen können und somit eine QA-Abdeckung von 100 % erreichen. Für Agents bedeutet dies einheitliches Coaching und weniger Verwaltungsaufwand. Für das Unternehmen bedeutet dies erweiterte Kapazitäten, ohne die Mitarbeiterzahl zu erhöhen.

Die Implementierung ist einfach. Sie integrieren Aircall direkt in Ihr CRM-System oder Helpdesk, damit die Daten automatisch ausgetauscht werden. Wählen Sie dann in Absprache mit Ihrem Team den Stil der Zusammenfassungen, um Einheitlichkeit zu gewährleisten. Viele Organisationen setzen auf AI Assist und AI Assist Pro, um sowohl Effizienz als auch Qualität zu maximieren.

Change Management unkompliziert umsetzen

Der Erfolg jeder neuen Technologie hängt nicht nur davon ab, was man damit erreichen kann, sondern auch davon, wie einfach sie von Teams angewendet werden kann. Einer der Vorteile der KI-Tools von Aircall ist, dass es sich nahtlos in Ihre Systeme und Arbeitsabläufe integriert, auf die Sie sich bereits verlassen. Das bedeutet schnellere Implementierung, reibungsloses Training und messbare Ergebnisse ohne Unterbrechung.

Der Einsatz von KI zusammen mit Ihrem CRM oder Helpdesk ist oft der effektivste Weg. Da Aircall vollständig eingebettet ist, funktionieren die Anbindungen vom ersten Tag an – Ihr Team profitiert sofort von der automatischen Protokollierung, Click-to-Call und Analysen. Anstatt ein weiteres Tool erlernen zu müssen, verbessert die KI einfach die Prozesse, die Agents und Management bereits kennen.

Dieser Ansatz reduziert die Belastung für die IT und vermeidet lange Übergangszeiten. Agents gewinnen fast sofort Zeit zurück, indem sie manuelle Arbeit reduzieren. Manager:innen haben ein Plus an Transparenz, ohne neue Dashboards oder Berichtstools zu benötigen. Und Kunden erleben einen schnelleren, einheitlichen Service – oft bevor sie überhaupt merken, dass KI im Einsatz ist.

Die effektivsten Änderungsstrategien beginnen mit einer schrittweisen Einführung. Beginnen Sie daher am besten mit einer Pilotgruppe, verfolgen Sie die Ergebnisse anhand klarer Kennzahlen wie Lösungszeit, CSAT und Anrufeffizienz und nutzen Sie frühe Erfolge, um Vertrauen aufzubauen. Interne Champions spielen hier eine entscheidende Rolle: Wenn Teammitglieder aufzeigen, wie KI ihnen hilft, Geschäfte schneller abzuschließen oder Probleme schneller zu lösen, verbreitet sich die Akzeptanz schnell in der gesamten Organisation.

Mit Aircall ist Change Management keine Hürde. Es ist eine Chance, Systeme zu vereinheitlichen, Arbeitsabläufe zu verbessern und Menschen zu unterstützen – alles bei gleichzeitigem Mehrwert in Echtzeit für das Unternehmen und die Kundenunternehmen.



Praxiserfolge

Der Wert zeigt sich am deutlichsten, wenn man sieht, wie andere Unternehmen die KI-Tools von Aircall einsetzen. Über Branchen und Regionen hinweg transformieren unsere Kund:innen die Kundenkommunikation mit Automatisierung, Echtzeit-Intelligenz und umsetzbaren Erkenntnissen.

Unbiased, die führende Finanzberatungsplattform im UK, nutzt AI Voice Agent, um hohe Anrufvolumen zu bewältigen, ohne ihr Team zu erweitern. Routineanrufe werden jetzt automatisch verwaltet, während komplexe Fälle nahtlos mit vollem Kontext weitergeleitet werden. Das Ergebnis: 23 % mehr Anrufe innerhalb der Service-Level-Agreements, stabile Abdeckung bei 93 % – und das ganz ohne zusätzliches Personal.

Ruby, ein Kommunikationsanbieter aus den USA, nutzte AI Assist, um die Qualitätssicherung über ein verteiltes Team hinweg zu skalieren. Mit KI-generierten Zusammenfassungen und durchsuchbaren Transkripten können Manager:innen Anrufe in Minuten statt in Stunden überprüfen. Die Abbruchraten sanken von 7 % auf 1 %, während die Kundenzufriedenheit um 50 % stieg.

Accademia Italiana Fitness, eine führende Organisation für Wellness- und Fitnessdienstleistungen, stattete ihr Kundendienstteam mit AI Assist Pro aus. Live-Textvorgaben werden im Verlauf des Gesprächs angezeigt und führen die Agents durch komplexe Fragen zum Account. Die Wirkung war unmittelbar: Die Genauigkeit verbesserte sich, Fehlritte, die einst 500 US-Dollar pro Fehler kosteten, wurden vermieden, und die Agents gewannen an Selbstvertrauen bei der Handhabung sensibler Interaktionen.

Über unsere Kundenbasis hinweg ist die alltägliche Auswirkung der KI-Lösungen von Aircall klar:

- 70 % weniger Verwaltungsaufwand nach dem Anruf für Agenten
- >16 Stunden pro Team und Monat gespart
- Mehr als 1.000 % ROI bei der Automatisierung von Routineanrufen

Diese Ergebnisse sind keine Einzelfälle. Sie spiegeln eine breitere Wahrheit wider: Wenn KI direkt in die Systeme eingebettet ist, die Teams bereits nutzen, ist die Akzeptanz reibungslos, die Ergebnisse messbar und die Vorteile vervielfachen sich schnell.

Aufbau für die Zukunft

Bei der Implementierung von KI in der Kundenkommunikation geht es nicht nur darum, die heutigen Ineffizienzen zu lösen. Es geht darum, die Basis für Wachstum, Anpassungsfähigkeit und Wettbewerbsfähigkeit in einem Markt zu schaffen, in dem die Erwartungen nie stillstehen.

Mit Aircall legt jeder Schritt, den Sie unternehmen, ob die Automatisierung von Routineanrufen, die Option auf Echtzeit-Coaching, das Umwandeln von Gesprächen in Einblicke, den Grundstein für eine breitere Skalierung von KI in Ihrer gesamten Organisation. Da die KI direkt in Aircall eingebettet ist, müssen Sie nicht alles neu aufsetzen oder komplexe Systeme einkaufen. Sie können in Ihrem eigenen Tempo expandieren und neue Funktionen hinzufügen, wenn Ihr Team und Ihre Kundenbasis sie benötigen.

Wenn Sie sich für Aircall entscheiden, experimentieren Sie nicht mit KI – Sie arbeiten mit einer Plattform zusammen, die darauf ausgelegt ist, sich gemeinsam mit Ihnen weiterzuentwickeln. Der Wettbewerb ruht nicht, Kund:innen drängen – und Ihr Team liefert schon schnellere Lösungen, baut stärkere Bindungen auf und erzielt skalierbares Wachstum.