Rusantech

LESEPROBE

BLOG

PRAXIS-LEITFADEN / AUSGABE 2026

Nie wieder Anruf verpasst

Rufumleitung, Telefon-KI und verlässliche Rückrufe in 14 Tagen prüfen



14-TAGE-PILOT / RUFWEGE / KOSTENVERGLEICH

Gentian Rusani

blog.rusantech.de

SOFORTTEST

Drei externe Anrufe in 25 Minuten

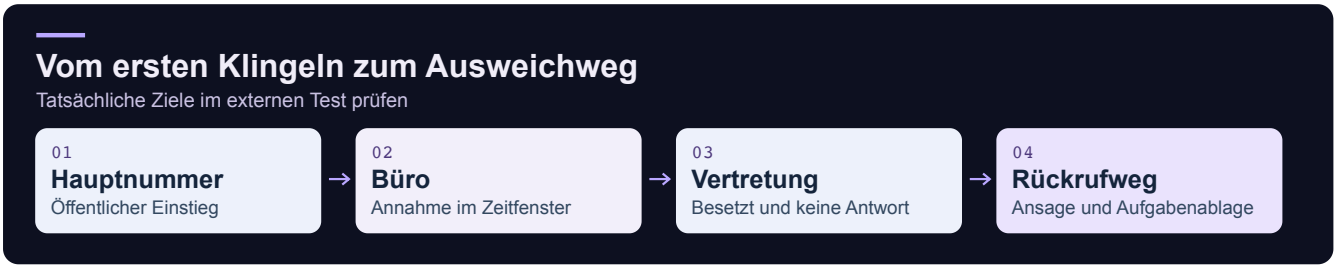
Ruft von einem anderen Anschluss an. Eine Person führt die Anrufe durch, eine zweite bleibt am Büroplatz. Testet einen freien Anschluss, eine laufende Leitung und ausbleibende Annahme. Sprecht nur fiktive Anliegen ein. Notiert, wann welcher Klingelton oder welche Ansage beginnt und was im Büro sichtbar wird.

Zeit	Probe	Abgabe
0–6 Min.	Hauptnummer bei freiem Büro anrufen	Wer hebt ab und welche Nummer wurde erreicht?
6–12 Min.	Bei laufendem Gespräch erneut anrufen	Klingelt es weiter, hört man besetzt oder übernimmt jemand?
12–18 Min.	Nicht abheben und Ziel beobachten	Ansage, Mailbox oder Teamkonto mit Uhrzeit
18–25 Min.	Aufgabe suchen und Vertretung fragen	Rückruf-ID, zuständige Rolle und Frist

Wenn eine echte Rufnummer während des Betriebs betroffen wäre, plant die Probe in ein vereinbartes Fenster oder verwendet eine Testnummer. Ändert das Routing erst, wenn der Rückweg bekannt ist. Die Einsatzkarte „Die Hauptnummer prüfen“ führt durch diese Übergabe.

ROUTING

Den geplanten Weg in vier Stationen zeichnen



Moorwerk lässt während der Bürozeit zuerst die zuständige Person klingeln. Bei Nichtannahme übernimmt die Vertretung. Wenn auch sie nicht antwortet, bleibt ein definierter Rückrufweg. Die Leitung legt den äußersten Zeitpunkt fest, an dem eine Ansage beginnen soll. Die exakten Sekunden prüft das Team im Probelauf.

Wo eine Kette hängen kann

Wenn das Weiterleitungsziel selbst auf eine Mailbox umleitet, kann diese schneller antworten als die geplante Ansage. In einer Kette kann dadurch die nächste Stufe ausfallen. Dokumentiert, welches System zuerst antwortet. Vergleicht die eingestellten Zeiten mit einer Stoppuhr im externen Test. Ein geänderter Tarif oder ein zusätzliches Gerät ist Anlass, die Strecke erneut zu prüfen.

RUFSCHLEIFE

Ein Rückweg darf nicht zum Anfang führen

Die Hauptnummer leitet auf die Vertretung. Das Vertretungsgerät leitet bei Nichtannahme zurück auf die Hauptnummer. Im ersten Test hört die anrufende Person wiederholtes Klingeln und legt auf. Im Büro erscheint keine eindeutige Aufgabe. Moorwerk zeichnet beide Regeln auf und entfernt den Rücksprung. Der letzte Schritt ist ein klar definierter Ausgang.

Zeichen	Was ihr prüft
Dasselbe Klingeln beginnt wieder	Zeitpunkte und Zielregeln vergleichen
Zwei Ansagen erscheinen	Welche Station antwortet tatsächlich zuerst?
Gespräch wird sofort getrennt	Anbietereereignis und Zielsystem prüfen
Ein Anruf erzeugt mehrere Tickets	Regel für Zuordnung und Dubletten klären

Testet die Kette vom tatsächlichen öffentlichen Einstieg und aus einem anderen Netz. Verwendet ein freigegebenes Zeitfenster. Anschließend prüft die Vertretung, dass der alte Weg nach einer Rückstellung wieder funktioniert.

RÜCKRUFZIEL

Wann eine Frist zu laufen beginnt

Moorwerk unterscheidet zwischen einem Rückruf, der innerhalb besetzter Zeit fällig ist, und einem Anruf außerhalb der Bürozeit. Die Leitung legt vor der Messung fest, ob ein Rückruf innerhalb einer bestimmten Dauer oder zu einem klaren Zeitpunkt erfolgen soll. Die Frist orientiert sich am zugesagten Ablauf. Das Beispiel misst den Zeitpunkt des ersten dokumentierten Versuchs.

Anruf	Vereinbarte Regel im Beispiel
Dienstag 10:30 während Bürozeit	Rückruf bis Dienstag 12:30, wenn die vereinbarte Kapazität besteht
Dienstag 15:55 vor Dienstende	Frist nach der betrieblichen Regel für den nächsten besetzten Abschnitt
Samstag außerhalb der Bürozeit	Bearbeitung im nächsten angekündigten Bürozeitfenster
Nummer fehlt oder ist gesperrt	Als nicht bearbeitbar erfassen und Ersatzkontakt verbessern

Wenn ein Rückrufversuch keine Person erreicht, zählt er für die vereinbarte Kennzahl als Versuch. Der fachliche Status bleibt offen, wenn weiterer Kontakt nötig ist. Plant diesen Schritt separat, damit eine erfüllte Frist nicht mit einem geklärten Anliegen verwechselt wird.

ERSTE INTERAKTION

Der Anruf beginnt mit einer verständlichen Information

Ein Telefonassistent begrüßt die Testperson. Moorwerk setzt an den Anfang: „Sie sprechen mit dem KI-Assistenten von Moorwerk Hausservice. Ich kann eine Rückrufbitte aufnehmen. Wenn Sie mit dem Büro sprechen möchten, [getesteter Weg].“ Der Betrieb überprüft die Stelle im realen Anruf. Der Hinweis soll verständlich, kurz und hörbar sein.

Art. 50 Abs. 1 der KI-Verordnung verpflichtet Anbieter von Systemen, die für die direkte Interaktion mit natürlichen Personen bestimmt sind, grundsätzlich zur entsprechenden Information, soweit die KI-Interaktion nicht anhand der Umstände und des Kontexts offensichtlich ist. Nach Abs. 5 muss die Information klar und unterscheidbar spätestens bei der ersten Interaktion oder Aussetzung erfolgen. Prüft Rollen und den tatsächlich bereitgestellten Ablauf.

Der Hinweis und der Ausweichweg sind zwei Prüfungen

Die Information beschreibt die KI-Interaktion. Der Ausweichweg ist die von Moorwerk vorgesehene Prozessgrenze. Testet beide unabhängig. Außerhalb der Bürozeit nennt die Ansage nur einen Weg, der in diesem Zeitfenster funktioniert.

EU-Kommission zu den Transparenzpflichten nach Art. 50

FALL MO-12

Der Assistent erfindet eine Einsatzzeit

Die Testperson sagt „Ich bin bis 18 Uhr erreichbar. Kommt jemand um 17 Uhr?“. Die freigegebene Quelle nennt keine Einsatzzeit. Die KI antwortet trotzdem „Wir kommen um 17 Uhr“. Moorwerk verwirft den Entwurf der Konfiguration. Die neue Fassung darf nur einen Wunsch aufnehmen. Im Büro wird dieser Wunsch im normalen System geprüft.

Erwartung	Korrekte Reaktion
Wunschzeit verstanden	Als Wunsch erfassen und wiederholen
Termin fehlt in der Quelle	Keine Bestätigung, Rückfrage an Disposition
Person will menschliche Antwort	Freigegebenen Weg anbieten
Antwort wurde missverständlich	Wiederholung und neue Testvariante

Die Leitung wiederholt dieselbe Frage in drei Formulierungen. Eine Testperson unterbricht die Ansage. Eine andere nennt eine Zeit in einem unklaren Format. In jeder Probe soll ein ungeklärter Termin ungeklärt bleiben. Ein Fehler führt zu einem engeren Einsatzumfang oder zum Wechsel auf den manuellen Weg.

AUFZEICHNUNG

Ein Hinweis ist keine pauschale Erlaubnis

Moorwerk verzichtet in seinen beschriebenen Tests auf das Mitschneiden echter Gespräche. Ein Projekt mit Tonaufnahme braucht eine eigene Prüfung. § 201 StGB betrifft unter anderem das unbefugte Aufnehmen des nichtöffentlich gesprochenen Wortes auf einen Tonträger. Zusätzlich können Datenschutz, Information, Rechtsgrundlage, Speicherfristen und betriebliche Vorgaben relevant sein.

Funktion	Was ihr getrennt beurteilt
Gespräch führen	Welche Daten braucht der Dienst für den Ablauf?
Ton speichern	Wer zeichnet auf und welche Voraussetzungen gelten?
Text erzeugen und halten	Welche Inhalte, Zugriffe und Löschwege bestehen?
Ausgaben für Analyse nutzen	Gibt es einen gesonderten Zweck und eine tragfähige Grundlage?

Ein transparenter KI-Hinweis beantwortet keine dieser Fragen allein. Prüft Funktionen und Einstellungen gemeinsam. Auch eine automatische Mailbox speichert eine freiwillig hinterlassene Nachricht und gehört in die Datenübersicht. Nutzt keine erfundenen pauschalen Einwilligungstexte als Ersatz für die Prüfung.

§ 201 StGB zur Vertraulichkeit des Wortes

KOSTENVERGLEICH

Drei Modelle mit nachvollziehbaren Zahlen

Moorwerk setzt einen internen Zeitansatz von 36 Euro pro Stunde an. Die Varianten rechnen mit ihren jeweils vereinbarten Einheiten. Die Zeit für einen menschlichen Rückruf kann je Modell anders ausfallen. Erfasst nur die Unterschiede, die ihr begründen könnt. Im Beispiel sind die folgenden Werte frei gewählt.

Variante	Grundpreis	Abrechnung	Interne Zeit	Monat
Umleitung	19 €	180 Min. × 0,08 €	60 Min. = 36 €	69,40 €
Büroservice	79 €	35 Anrufe × 1,20 €	30 Min. = 18 €	139,00 €
Telefon-KI	49 €	180 Min. × 0,22 €	50 Min. = 30 €	118,60 €

Der Einrichtungsaufwand steht daneben und wird separat betrachtet. Wenn sich Volumen oder Rundung ändern, aktualisiert ihr Einheiten und Preise in „Kosten“. Prüft die Leistungsprobe vor der Kostenauswahl. Ein günstiger Anschluss hilft dem Betrieb nur, wenn er tatsächlich beim vorgesehenen Rückruf endet.

RÜCKRUFMESSUNG

Offene Fristen zählen erst nach dem richtigen Zeitpunkt

Moorwerk betrachtet die Rückrufaufgaben getrennt. Das fiktive Beispiel nimmt für jede Phase eine eigene Gruppe auf. Ein rechtzeitig ausgeführter erster Versuch, ein verspäteter Versuch und eine verstrichene Frist ohne Versuch zählen in den Nenner. Ein noch nicht fälliger Vorgang bleibt separat. Die Leitung legt den Stichtag vor der Auswertung fest.

Rückrufstatus	Vorher	Pilot
Rechtzeitig versucht	12	20
Verspätet versucht	2	2
Überfällig ohne Versuch	1	1
Noch nicht fällig	2	2
Quote rechtzeitig	80,0 % von 15	87,0 % von 23

Ein Rückruf, bei dem niemand abhebt, kann nach dieser Definition fristgerecht sein. Die tatsächliche Erreichung oder Lösung bleibt eine weitere Kennzahl. Das Blatt „Rückrufe“ trennt offene Fälle sichtbar. Stimmen die Bedingungen zwischen Phasen nicht überein, beschreibt ihr die Abweichung vor der Entscheidung.

Die Hauptnummer prüfen

Drei externe Anrufe zeigen freien Anschluss, besetzt und keine Annahme.

AUSGEFÜLLTES MUSTER

MO-03 · Büro und Vertretung heben nicht ab. Nach 23 Sekunden meldet sich eine private Mobilbox. Erwartet war der betriebliche Rückrufweg. Technik prüft die Regel am Zielgerät.

Anschluss, Zeitfenster und Test-ID

Erwartete Route und Ansage

Was die Anruferin hörte

Was im Büro ankam

Beobachtete Abweichung und Korrektur

Wiederholung mit externer Nummer und Nachweis

Eine Einstellung gilt erst nach dem externen Test als geprüft.

Rusantech

PRAXIS-LEITFADEN / BLOG

Vom Klingeln zum Rückruf

Testet drei Anrufe von außen.
Prüft Ziel, Ansage und nächsten Schritt.
Vergleicht Abdeckung, Fristen und Kosten.



62 Buchseiten · 6 Excel-Blätter · 10 Einsatzkarten

Zum Rusantech Blog

Gentian Rusani · Ausgabe 2026