

**Butter bei die Fische:**

# **Learnings aus über 50 Voicebot Integrationen im Mittelstand...**

## **...DOs and DON'Ts**

**Schlüsselfertige VoiceBots: wir gehen den Weg mit euch.**



# Step-by-Step statt Big Bang



# Wir machen sichtbar, was der Bot tut – Vertrauen statt Blindflug.



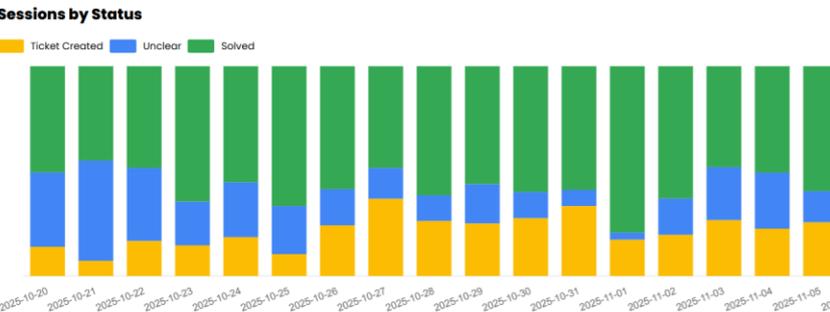
insaight.io

- Dashboard
- Conversations
- Behavior Settings

### Dashboard

Selected Agent: WebChat v2 | From 20.10.2025 to 17.11.2025

#### Sessions by Status



Legend: Ticket Created (Yellow), Unclear (Blue), Solved (Green)

#### Hourly Session Distribution

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
Monday	4	-	2	-	5	3	4.2	4.8	7.2	3.5	4.4	3.6	4.4	4.8	5.8	3.4	12	2.4	4.2	3	1.8	3	4	-	
Tuesday	-	-	25	25	175	3	5.25	3.75	6.75	6.5	5.5	3	4.5	3.25	3.75	3.75	5	2.5	3.75	3.25	3.25	2	5	5	
Wednesday	5	25	75	-	75	2	7.25	3.75	3.5	2.25	3	3.5	2.75	5.25	4	1.5	5.75	2	3.25	4.25	3.25	1.5	7.5	-	
Thursday	-	-	25	25	25	4.25	3	3.5	3	4	4.25	2.25	1.75	2.25	2.75	2.75	2	3.5	2.5	3.25	2.25	1	7.5	-	
Friday	25	-	25	25	5	3.25	5.75	5.25	5.5	3.25	2.25	3.5	1.75	2.75	2.25	1.25	7.5	2	3.75	3	5	5	25	-	
Saturday	-	25	-	-	25	2	5	3	3	2.25	1.75	2	1	2.25	1.5	3	1.75	1.25	-	3	3	1.25	1.25	25	-
Sunday	-	-	-	-	25	2.5	1	2	3.25	5	3.5	2	2	3.5	1.5	2.5	2	1.75	1.75	4.5	3.5	3.5	7.5	5	

### Conversations

Select Agent: WebChat v2 | WebChat | Telefon | Telefon v2 | idersolch-3

Date	Time	Topic	Message	Status
17. Nov 2025	18:33	Bestellungen & Versand	Kunde befragt Lieferverzögerung, Support leitet Anliegen weiter.	Ticket Created
17. Nov 2025	15:59	Bestellungen & Versand	Kunde benötigt Bestellnummer für Retoure, Support leitet weiter.	Ticket Created
17. Nov 2025	15:43	Produktinformationen & Beratung	Kompatibilität Bucas Linear mit Modular Layer 5g wird geprüft, keine Details.	Solved
17. Nov 2025	15:33	Bestellungen & Versand	Bestellung storniert, Rückerstattung bei Konto wird geprüft.	Ticket Created
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Kunde fragt Retro-Größen, keine Tabelle vorhanden, Beratung gegeben.	Solved
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Kunde wünscht Stornierung, Bestellung nicht stornierbar, Weiterleitung Support.	Ticket Created
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Kunde fragt nach Bedruckung, Service wird nicht angeboten.	Solved
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Kunde erkundigt sich nach Rückgabebestell und Retourenprozess.	Solved
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Kunde meldet verspätete Lieferung, Bestellungen wurde weitergeleitet.	Ticket Created
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Kunde benötigt Retourenlink, Daten aufgenommen, Anliegen weitergeleitet.	Ticket Created
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Kunde findet Rechnung-Button nicht, Support leitet Problem weiter.	Ticket Created
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Kunde benötigt Hilfe beim Finden und Herunterladen der Rechnung.	Unclear
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Kundenanfrage Rechnung, Daten geprüft, Rechnung im Kundenkonto verfügbar.	Solved
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Kunde fragte Rabatt, wurde auf Aktionsseite mit Codes verwiesen.	Solved
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Lieferung unterwegs, Versandstatus wurde erfolgreich mitgeteilt.	Solved
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Retoure innerhalb 100 Tagen, Label im Kundenkonto anstellen.	Solved
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Kunde klagt über Druckstellen, Rückgabe trotz Gebrauch möglich.	Solved
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Kunde fragt Rabattcode (Eingabe, Anleitung zum Einlösen gegeben).	Solved
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Kunde klagt Status der Retoure, Bearbeitung dauert 7-10 Tage.	Solved
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Bestellung in Bearbeitung, Versand verzögert, Versandbestätigung folgt.	Solved
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Kunde fragt Versandstatus, Bestellung wird noch zusammengestellt.	Solved
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Kunde fragt Hotelgröße, keine exakten Maße verfügbar, Beratung gegeben.	Solved
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Kunde fragt Bestellstatus, Lieferung verzögert, Status wird erklärt.	Solved
17. Nov 2025	15:28	Produktinformationen & Beratung	Kunde fragte Größe, Beratung zur Regenschleife (Erklärung gegeben).	Solved

### Conversation

17. Nov 2025 - 14:12 | 16 messages | Solved

**Kundenanfrage Rechnung, Daten geprüft, Rechnung im Kundenkonto verfügbar.**

Wie bekomme ich eine Rechnung für meine Bestellung? 14:12

Kannst Du mir Bitte Deine Bestellnummer nennen, damit ich Dir genauer helfen kann? 14:12

14:12

Kannst Du mir Bitte Deine E-Mail-Adresse nennen, damit ich Deine Bestellung prüfen kann? 14:12

14:12

Kannst Du mir Bitte Deine Postleitzahl nennen, damit ich Deine Bestellung vollständig prüfen kann? 14:12

86447 14:22

Ich prüfe das kurz für Dich und schaue nach, wie Du die Rechnung für Deine Bestellung erhalten kannst, Deine Bestellung mit der Nummer wurde bereits geliefert und ist bezahlt, die Rechnung kannst Du in Deinem Kundenkonto unter 'meine Bestellungen' einsehen und herunterladen, Möchtest Du noch weitere Informationen oder kann ich Dir bei einem anderen Anliegen helfen? 14:13

Danke



**Wer anruft, will Service – keinen KI-Vortrag.**

**Starre Skripte killen jedes echte Gespräch**



**Gute Gesprächsführung ist auch Bot-Aufgabe:  
Verstehen, zusammenfassen, Verbindlichkeit**



## CASE OVERVIEW



Case Details

Next Steps

History

**Weiterleiten mit allen  
Infos – das spart allen  
Nerven.**



**Mitarbeitende sind Co-Designer,  
nicht Gegner.**

**Multilingualität: technisch anspruchsvoll, für Mitarbeitende und Anrufer ein Gamechanger**





Kein Live-Gang ohne intensive Simulation & Regressionstests



**Der Bot übernimmt die Routine,  
euer Team die kniffligen Fälle.**





**„Der Bot hilft mir“ schlägt „Ich mag keine Bots“  
– in jeder Altersgruppe.**

**Kommt zu uns an den Stand (N05)  
und testet unsere Voice-Bots live.**

**E: [lars.lorenzen@insaight.io](mailto:lars.lorenzen@insaight.io) | T: +49 (0) 172 91 68 002 | Web:  
[insaight.io](https://insaight.io)**

**Statt „alles reinkippen“ (RAG ohne Scoping): kuratiertes Wissen, das der Bot wirklich nutzen kann.**

**Datenschutz ernst nehmen – ohne KI-Verzicht.**

**No-Go: Prozesse ohne klaren Zielzustand („Wir schauen dann mal..“)**

**No-Go: „Bot soll Dinge lösen, hat aber keinen Systemzugriff“ – Mach doch wie ein Mensch!**