

# Learnings aus +1000 Projekten

Erfolgsfaktoren für den optimalen  
Einsatz von Voice AI



**Matthias Berchtold**  
Head of Strategic Sales & AI

# Das ist Placetel



2007 in Köln  
gegründet



Mehrfach ausgezeichnete  
Collaboration Lösung

+400k

Nutzer täglich auf  
unserer Plattform



Marktführer im SMB-Segment in  
Deutschland



We <3 digitale  
Prozesse



# Unsere Kunden

Tech & Startups



**fashionette**  
DESIGERTASCHEN ONLINE



**junited AUTOGLAS**



**STRÖER**  
DIALOG GROUP



Öffentlicher Sektor



**Deutsches Rotes Kreuz**  
Kreisverband Coesfeld e.V.  
in Coesfeld

Staatlich anerkannte, private Fachhochschule des Mittelstands (FHM)



**+40k**  
Kunden

Filialisten



**REWE**



Klassische KMU

Learnings aus  
+1000 Projekten?

# Die Nutzer sind bereit

# Fragestellung und Studien-Design



Wie steht es aktuell **um die Akzeptanz und die Nutzung von Voice AI** im deutschen Mittelstand sowie bei Kunden?

In Kooperation mit dem **Deutschen Mittelstands-Bund (DMB)** und **YouGov**

Befragung zur Nutzung von Voice AI: **+500 KMU Entscheider**

Plus **+2.000 Verbraucher** aus Deutschland

Mehr als 2/3 der Verbraucher sehen Vorteile in der Nutzung von AI.

**41%**

schnellere Bearbeitung von Anliegen

---

**39%**

rund um die Uhr erreichbarer Kunden-Service

---

**34%**

verkürzte Wartezeiten

# STARTE KLEIN

So startest du mit  
einer kleinen Voice AI  
und wächst Schritt für  
Schritt weiter.

---

Klar definierter  
erster Einsatzbereich  
(z.B. FAQ)

---

Frühes Feedback durch  
Mitarbeiter einholen,  
nachbessern

---

Nächster Anwendungs-  
bereich (z.B. Termine)

---

# KI = Kollege

Behandle deine  
KI wie einen  
Mitarbeiter und  
Kollegen.

---

Onboardingphase und  
Einarbeitungszeit

---

Klar definierte  
Arbeitsleitlinien  
(Prompts)

---

Teamarbeit von  
Mensch und KI

KI = KOLLEGE

## AUTOHAUS MELZER

Ein KI-System ist wie ein neuer Mitarbeiter  
– am Anfang braucht es Orientierung

**300 Anrufe** täglich. Überlastung, verlorene Leads,  
Chaos bei Terminen.

**Ein Use Case zum Start.** Schritt für Schritt gelernt, verbessert,  
erweitert. **Heute Full-Service-Agent.**

**KI startet nicht perfekt.** Sie lernt mit Feedback, Verantwortung und  
Vertrauen. Genau wie jeder neue Mitarbeiter.



MELZER REISEMOBILE

### Hallo und gute Reise

Bei uns findest du den Camper deiner Träume. Camping ist unsere Leidenschaft. Wir beraten dich gern. Schöne Ferien kann man bei uns natürlich auch mieten. Gerne geben wir dir zur Routenplanung den Weg.



REISEMOBIL KAUFEN



REISEMOBIL MIETEN

Als echte Kastenwagenprofis können wir Ihnen vor Ort stets eine breite Fahrzeugauswahl anbieten. Zum Beispiel stehen auch Reisemobile und Wohnmobile in unserer Ausstellung.

Unsere Mietfahrzeuge sind stets aus dem aktuellen Modelljahr. Bei uns finden Sie Reisemobile für 2 bis 6 Personen.

# KNOW HOW

# Baue interne AI Expertise im Unternehmen auf.

---

Verständnis und  
Ressourcen schaffen

---

Wiederkehrende  
Prozesse erkennen und  
durch AI ersetzen

---

Dann ergänzt und  
verbessert AI den Service  
und schafft Ressourcen

## STADT MONHEIM AM RHEIN

Baue interne AI-Expertise auf – sonst bleibt KI nur ein Tool

Hohe Anruflast, überforderte Teams, komplexe Abläufe.

82 % der Anrufe blieben unbeantwortet

Vom Pilot zum Kompetenzzentrum. Aus einem Projekt wurde ein Team, das KI versteht, trainiert und weiterentwickelt.

AI wird dann stark, wenn Menschen verstehen, wie man sie besser macht – jeden Tag ein Stück mehr.



### Service & Verwaltung

- Was erledige ich wo? >
- Abfallentsorgung >
- Digitaler Abfallkalender >
- Sperrmüll online >
- Bürgerbüro >
- Friedhöfe >
- Städtische Betriebe >
- Standesamt >
- Steuern und Gebühren >
- Hundehaltung >
- Rathaus >
- Karriere >
- StadtAuto Car-Sharing >
- Stadträder Bike-Sharing >
- Städtische Tochtergesellschaften >
- Monheim-Pass >

### Kontakt

Wolfgang Mansen

### Wertstoffhof

Am Knipprather Busch 10  
Dienstag, Donnerstag und Freitag 12 bis 18 Uhr  
Montag 9 bis 15 Uhr

### Abfallentsorgung

Die Abfallentsorgung wird in Monheim am Rhein in Zu...  
GmbH organisiert. Die städtische Abteilung Kanalisation...  
beantwortet Fragen zur Auswahl der Tonnen, Abfuhr...  
Mülltonnen und erklärt, was zum Sperrmüll gehört, w...  
Wertstoffhof abgegeben werden kann. Die Auslieferer...  
koordiniert die Abteilung Steuern und Gebühren. Ann...  
nimmt die Awista entgegen. Wann welche Mülltonne...  
Abfallkalender auf.

#### Abfallkalender 2025

Der Abfallkalender für das Jahr 2025 enthält die Abfu...  
Mülltonnen von Januar bis Dezember.

[Download](#)

#### Abfuhrtage der Restmüllcontainer

1100-Liter-Restmüllcontainer

[Download](#)

#### Was gehört in welche Tonne?

Sortierhilfe der städtischen Abfallberatung

[Download](#)

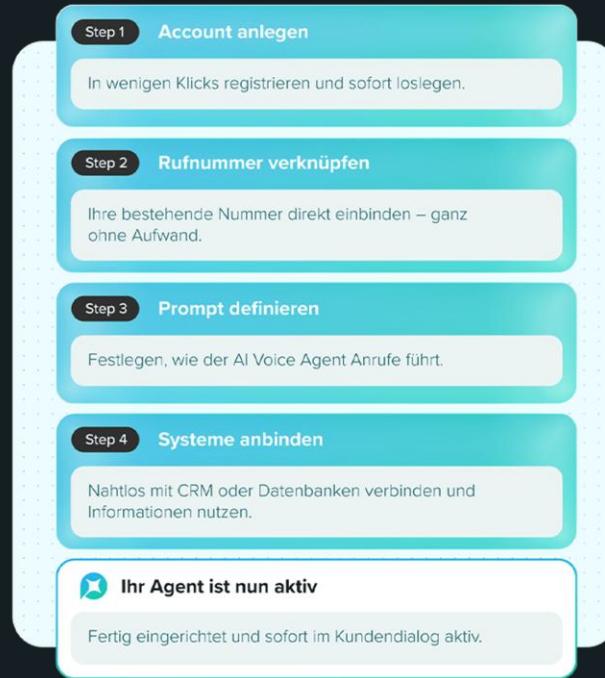
[Hier geht es zum digitalen Abfallkalend...](#)

Mülltonnen für Restmüll, Altpapier

[Bestellen, Abbestellen von Mülltonnen](#)

# MOVE FAST

Lerne schneller als du planst, denn zwischen Setup und erstem Live-Dialog liegen nur Minuten.



# Ready to Use: Smarte Telefonassistenten für jeden Zweck.



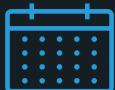
Virtueller Empfang



24/7 Kundenservice



Smarter Anrufbentwörter



Intelligente Terminplanung



Beratung & Leadqualifizierung



und vieles mehr

# Wähle, was passt

Lege jetzt den  
Grundstein für eine  
offene Kommunikation  
zwischen Mensch und  
KI.

---

Datenschutz und  
Compliance

---

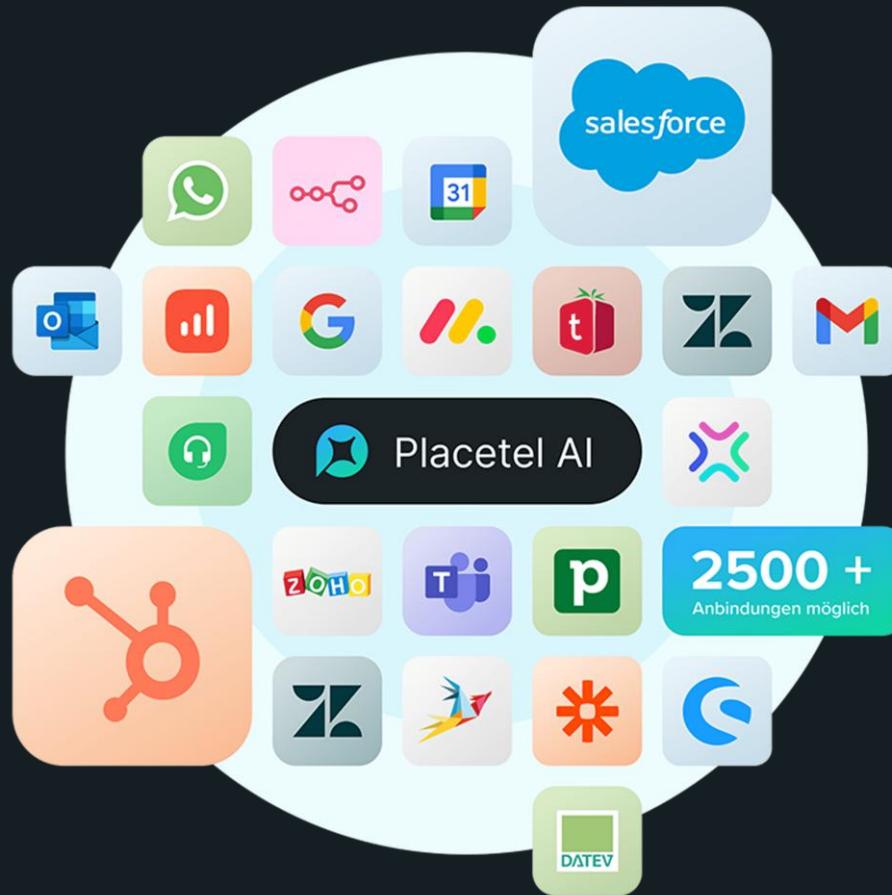
Tief integriert in die  
menschliche  
Kommunikation

---

Zukunftsicher,  
erweiterbar und offen

---

## WÄHLE WAS PASST



UNSER TEAM VOR ORT

# Komm vorbei – STAND 005



