



Nicht die KI ist das Risiko – sondern schlechte Prozesse

Ralf Kohl

Checklisten zur KI-gestützten Transkription im Kundenservice wirken oft komplex und abschreckend. Dabei zeigt die Praxis: Viele der viel diskutierten Anforderungen lassen sich längst rechtssicher umsetzen – wenn Prozesse stimmen. Warum moderne Vermittler hier weiter sind als die theoretische Debatte, erläutert Ralf Kohl im Kommentar.

Transkription im Kundenservice: Warum moderne Vermittler längst weiter sein könnten als die Theorie

Wer sich mit Beiträgen zur Transkription im Kundenservice beschäftigt, stößt schnell auf lange Checklisten, technische Detailfragen und juristische Warnhinweise. Der Eindruck entsteht: Das Thema ist kompliziert, riskant und kaum praxistauglich. Dieser Eindruck täuscht.

Denn viele der immer wieder genannten Anforderungen lassen sich längst pragmatisch und rechtssicher erfüllen – wenn Unternehmen nicht mit isolierten Einzellösungen arbeiten, sondern auf klar strukturierte Prozesse setzen. In der Praxis zeigt sich: Nicht die Künstliche Intelligenz ist der kritische Faktor, sondern die Art, wie sie eingebettet wird.

Im Kern drehen sich die Diskussionen immer wieder um fünf Punkte. Gerade an ihnen lässt sich erkennen, wie weit moderne Voice-AI-Lösungen in der Vermittlerpraxis heute bereits sind.

1. Einwilligung einholen: Pflicht – aber kein Hemmschuh

Ja, eine aktive Einwilligung der Anrufenden ist erforderlich. Und nein, sie ist in der Praxis kein Hindernis.

Moderne Telefonie- und Serviceprozesse sehen diesen Schritt standardisiert vor: Die Information erfolgt zu Beginn des Gesprächs, die Zustimmung wird dokumentiert, Ablehnungen führen automatisch dazu, dass keine Transkription erfolgt. Damit entfällt genau das Risiko, das bei manuellen oder uneinheitlichen Abläufen entsteht. Für Vermittler bedeutet das: Rechtssicherheit ohne Mehraufwand.

2. Datenschutz: Europäische Standards statt Eigenkonstruktionen

Die Empfehlung, europäische Dienstleister zu nutzen und einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) abzuschließen, ist richtig – und in der Vermittlerwelt längst Standard. Entscheidend ist nicht, dass Vermittler selbst technische

oder juristische Detailprüfungen vornehmen, sondern dass Anbieter diese Anforderungen strukturell erfüllen: europäisches Hosting, transparente Datenflüsse, klar definierte Löschfristen und verbindliche Datenschutzverträge.

Wer auf spezialisierte Lösungen setzt, erhält diese Architektur heute „fertig gedacht“.

3. Mitarbeitende schützen: Keine Transkription nach Übergabe

Ein häufiges Missverständnis betrifft die Verarbeitung von Mitarbeiterdaten. Bei moderner KI-gestützter Telefonie endet die automatisierte Verarbeitung genau dort, wo ein Mensch das Gespräch übernimmt. Ab diesem Zeitpunkt findet keine Aufzeichnung und keine Transkription mehr statt.

Die KI dient der strukturierten Vorqualifizierung: Anliegen klären, Informationen erfassen, Einwilligungen einholen. Eine Überwachung von Mitarbeitenden findet nicht statt – technisch ausgeschlossen. Damit erübrigen sich viele der theoretischen Bedenken zur Einwilligung im Arbeitsverhältnis.

4. Technische Sicherheit: Professionell ausgelagert statt selbst gebaut

Immer wieder wird empfohlen, KI-Systeme ausschließlich auf eigenen Servern zu betreiben. Für große Konzerne mag das sinnvoll sein – für Vermittlerbetriebe ist es weder realistisch noch wirtschaftlich.

Entscheidend sind klare Kriterien: sichere Datenverarbeitung in der EU, Verschlüsselung, dokumentierte Löschkonzepte und transparente Verantwortlichkeiten. Diese Standards werden heute von spezialisierten Anbietern erfüllt – ohne internen IT-Betrieb.

5. Fernmeldegeheimnis: Prozessfrage statt Stolperstein

Auch das Fernmeldegeheimnis ist kein zusätzlicher Hinderungsgrund, sondern Teil eines sauber aufgesetzten Kommunikationsprozesses. Ob rechtliche Grauzonen entstehen, entscheidet nicht die KI, sondern die Prozessstrategie: Wie wird informiert? Wann wird eingewilligt? Wie wird dokumentiert?

Sind diese Abläufe klar definiert, erfolgt die Umsetzung automatisch und nachvollziehbar. Unschärfen entstehen nicht durch Technik, sondern durch fehlende Struktur.

Theorie wirkt komplex – Praxis ist strukturiert

Die bekannten Empfehlungen zur Transkription im Kundenservice sind richtig. Aufwendig werden sie nur dann, wenn Unternehmen versuchen, sie mit verstreuten Tools, manuellen Einzelschritten und unklaren Zuständigkeiten umzusetzen.

Nicht die KI entscheidet über Compliance, sondern der Prozess, in den sie eingebettet ist. Dort, wo Prozesse sauber gestaltet sind, wird Transkription nicht zum Risiko – sondern zu einem professionellen Bestandteil moderner Kundenkommunikation.

Praxis wird nicht erklärt – sie wird erlebt

Die Diskussion um KI-gestützte Transkription im Kundenservice wirkt vor allem deshalb komplex, weil sie häufig theoretisch geführt wird. In der Praxis entscheidet sich Rechtssicherheit jedoch nicht an Checklisten oder Einzelmeinungen, sondern an klar definierten Abläufen.

Wer nachvollziehen möchte, wie Einwilligung, strukturierte Abfrage, Datenschutz und die saubere Übergabe an Mitarbeitende heute bereits prozessual gelöst werden, sollte sich weniger auf Annahmen verlassen – und mehr auf reale Abläufe schauen.

Anhand von acht geführten Testanrufen lässt sich erleben, [wie moderne Vermittlertelefonie funktioniert](#): von der Information über die Transkription über die strukturierte Vorqualifizierung bis zur klaren Grenze der KI, bevor ein Mensch übernimmt.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4947944/Nicht-die-KI-ist-das-Risiko---sondern-schlechte-Prozesse/>