



KI-Telefonie: Was bei Maklern wirklich zählt – jenseits der Featureliste

Ralf Kohl

Viele reden über KI – doch bei den Prozessen wird es oft erstaunlich still. Prozessberater Ralf Kohl bringt deshalb eine zweite Perspektive ins Spiel: seinen virtuellen Bruder „Rolf Kahl“. Gemeinsam diskutieren sie, warum Funktionen allein noch keine gute Entscheidung ergeben – und wo der aktuelle Hype in die Irre führen kann.

Ralf Kohl ist in der Branche als „Mr. P“ bekannt – das „P“ steht für Prozesse. Seit Kurzem lässt er eine zweite Stimme zu Wort kommen: seinen virtuellen Bruder Rolf Kahl. Ebenfalls ein „Mr. P“ – hier steht das „P“ für „auf den Punkt“. Dessen zentrale These: KI ersetzt keine schlechten Prozesse. Sie macht sie nur schneller, sichtbarer und teurer. Vor diesem Hintergrund sprechen beide über ein aktuelles Trendthema im Maklermarkt: KI-Telefonie.

Rolf Kahl: Ralf, überall reden gerade alle über KI-Telefonie. Neue Anbieter, neue Stimmen, neue Versprechen. Mal ehrlich: Ist das gerade echter Fortschritt oder nur die nächste Sau, die durchs Dorf getrieben wird?

Ralf Kohl: Beides ist möglich. Genau deshalb reicht es nicht, sich von gutem Marketing oder Empfehlungen von MVPs, Maklerpools oder Genossenschaften blenden zu lassen. Natürlich ist es ein Fortschritt, wenn Anrufe 24/7 angenommen, Anliegen vorqualifiziert oder Schadenmeldungen sauber erfasst werden können. Aber der Markt neigt gerade dazu, sehr schnell auf Funktionen zu

schauen und daraus schon eine belastbare Entscheidung abzuleiten. Und das ist mir zu kurz gedacht.

Rolf Kahl: Heißt konkret?

Ralf Kohl: Die eigentliche Frage ist doch nicht nur, ob eine KI telefonieren kann oder wie real sich die Stimme anhört. Die eigentliche Frage ist, ob sie zum Unternehmen passt. Also ob sie sich stimmig in den Betrieb einfügt, zur Zielgruppe passt und in der Praxis so wirkt, dass Kunden und Mitarbeiter damit wirklich arbeiten können. Genau da trennt sich ein interessanter Demo-Effekt von einer sinnvollen unternehmerischen Entscheidung.

Rolf Kahl: Trotzdem sagen viele: Wenn die KI Anrufe annimmt, Termine organisiert und Schäden erfasst, dann ist das doch schon ein echter Hebel.

Ralf Kohl: Ja, grundsätzlich schon. Erreichbarkeit, Vorqualifizierung und strukturierte Aufnahme von Anliegen sind echte Hebel. Aber nur weil etwas technisch abgebildet werden kann, heißt das noch lange nicht, dass es im Alltag

auch gut funktioniert. Die Demo zeigt, was möglich ist. Sie zeigt aber nicht automatisch, wie sich das Ganze im Betrieb anfühlt, wenn echte Kunden mit echten Anliegen anrufen.

Rolf Kahl: Also lassen sich gerade viele von Funktionen blenden?

Ralf Kohl: Ja, das sehe ich so. Viele schauen zuerst auf das, was man gut zeigen kann. Erreichbarkeit, Terminvereinbarung, Schadenaufnahme, Transkription, vielleicht noch eine CRM-Anbindung. Das wirkt modern und sinnvoll. Aber das allein reicht eben nicht. Der spannende Teil beginnt erst danach.

Rolf Kahl: Und dann kommen diese Marktvergleiche oder konkret der eine Marktvergleich bei procontra, in denen drei Anbieter von einem Versicherungsmakler nebeneinandergelegt werden. Hilft das wenigstens?

Ralf Kohl: Für einen ersten Überblick ja. Aber nicht für eine belastbare Entscheidung. Denn oft fehlt die entscheidende Tiefe. Außerdem entsteht schnell ein verzerrtes Bild, wenn relevante Anbieter gar nicht erst auftauchen. Dann vergleicht man drei Lösungen sehr sauber und übersieht womöglich zwei andere, die für den eigenen Anwendungsfall viel besser passen würden.

Rolf Kahl: Dein Zwischenfazit?

Ralf Kohl: Nicht die Featureliste entscheidet zuerst. Sondern die Frage, ob die Lösung wirklich zum Betrieb passt.

Ausblick: Im nächsten Teil wird es noch konkreter. Denn die entscheidende Frage ist nicht nur, was eine KI kann, sondern wie sie spricht – und ob sie die Kommunikationskultur eines Unternehmens tatsächlich trifft.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4948921/KI-Telefonie-Was-bei-Maklern-wirklich-zaehlt---jenseits-der-Featureliste/>