



Success Story: KI-Telefonassistenz für eine Steuerberatungskanzlei im Raum Göppingen

Wie eine Kanzlei mit knapp 15 Mitarbeitenden durch intelligente Automatisierung 24/7 erreichbar wurde – ohne zusätzliches Personal, ohne Serviceeinbußen, mit ROI nach drei Monaten.

Kunde

Steuerberatungskanzlei im Raum Göppingen, ca. 15 Mitarbeitende

Lösung

KI-Telefonassistenz von G-NE mit Vorqualifizierung & Eskalationslogik

Time-to-Value

Go-Live in **2 Wochen**

Wirtschaftlichkeit

Einmalig im unteren vierstelligen Bereich – ROI nach ca. **3 Monaten**

Ausgangslage: Hohe Telefonlast trifft auf Fokusarbeit

Wie viele Kanzleien stand auch diese Kanzlei vor einem typischen, aber kostspieligen Engpass: Anrufe kommen unplanbar und oft gebündelt – genau dann, wenn konzentriertes Arbeiten gefragt ist.

Unplanbare Unterbrechungen

Telefonate kommen in Stoßzeiten und reißen Fachkräfte aus dem produktiven Arbeitsfluss – trotz hoher Konzentrationsanforderungen bei steuerlichen Aufgaben.

Sekretariat: teuer und begrenzt

Ein klassisches Sekretariat ist kostenintensiv und deckt nicht 24/7 ab – ein struktureller Nachteil gegenüber den Erwartungen moderner Mandanten.

Mandantenerwartung wächst

Interessenten und Mandanten erwarten schnelle Erreichbarkeit und klare Rückmeldungen – auch außerhalb der Kernzeiten.

„Akzeptieren Mandanten wirklich eine KI am Telefon?“ – Die berechtigte Eingangsfrage des Kanzleieinhabers, die viele Kanzleien bei Automatisierung im Erstkontakt umtreibt.



Zielsetzung: Erreichbarkeit erhöhen, Abläufe entlasten, Service sichern

Gemeinsam mit der Kanzlei definierte G-NE fünf konkrete, messbare Ziele – als Grundlage für Konfiguration, Erfolgsmessung und spätere Akzeptanz im Team.

1

24/7 Erreichbarkeit

Sicherstellen ohne zusätzliches Sekretariat – kein Anruf geht verloren.

2

Fokuszeiten schützen

Unterbrechungen reduzieren und konzentriertes Arbeiten ermöglichen.

3

Anliegen vorqualifizieren

Neumandat, Fristfragen, Buchhaltung, Lohn, Termine – sauber kategorisieren.

4

Schnelle interne Übergabe

Richtige Mitarbeitende erhalten direkt die passende Anfrage inkl. Gesprächszusammenfassung.

5

Sicherheitsnetz für Eskalation

Sofortige Weiterleitung an Menschen bei sensiblen oder kritischen Gesprächen.

Die Lösung: KI-Telefonassistenz mit intelligenter Übergabe & Eskalationslogik

G-NE implementierte eine maßgeschneiderte KI-Telefonassistenz, die weit mehr als ein einfacher Anrufbeantworter ist – sie denkt mit, strukturiert und handelt situationsgerecht.



Gespräche annehmen & vorqualifizieren

Die KI führt jeden Anruf anhand definierter Use Cases: Wer ruft an? Worum geht es? Welche Dringlichkeit? Mandantennummer, Rückrufnummer und Fristbezug werden strukturiert erfasst.



Automatische E-Mail-Übergabe

Nach jedem Gespräch erstellt die KI eine klar strukturierte E-Mail: Kurzzusammenfassung, Anliegenkategorie, empfohlene Zuständigkeit, Dringlichkeitseinschätzung und Rückrufempfehlung.



Eskalationslogik: sofortige Weiterleitung

Bei kritischen Themen (Fristen, Mahnungen, Behördenanfragen) oder emotionaler Eskalation (Tonalität, Wortwahl, Dynamik) wird der Anruf live an einen Mitarbeitenden weitergeleitet.

📄 Die Eskalationsmethodik war der zentrale Erfolgsfaktor: Die Kanzlei blieb jederzeit handlungsfähig – und die anfängliche Skepsis bezüglich Servicequalität wurde schnell abgebaut.

Umsetzung in 2 Wochen: Von Use Cases zum Go-Live



Das Projekt wurde in einem klaren, praxiserprobten Ablauf innerhalb von nur 14 Tagen realisiert – von der gemeinsamen Analyse bis zur produktiven Nutzung durch das gesamte Team.

1

Use-Case-Workshop

Gemeinsame Erarbeitung typischer Anrufgründe, Eskalationskriterien und Zuständigkeiten

2

Konfiguration & Training

Anpassung auf Kanzleiabläufe, Wording und kanzleitypische Gesprächsführung

3

Testbetrieb

Feinjustierung von Fragen, Übergabeformat und Eskalationsregeln mit echten Szenarien

4

Go-Live

Produktivstart inkl. kurzer Team-Einweisung zur effektiven Nutzung der Anrufprotokolle

Ergebnis: Skepsis ausgeräumt – spürbare Entlastung im Alltag

Die anfängliche Skepsis des Kanzleieinhabers wandelte sich im Pilotprojekt vollständig. Drei konkrete Effekte überzeugten nachhaltig.

24/7 Erreichbarkeit ohne Sekretariat

Kein „Besetzt“ oder „Bitte später anrufen“ mehr. Auch außerhalb der Kernzeiten wird jeder Anruf professionell angenommen und vollständig dokumentiert.

Weniger Unterbrechungen – mehr Fokus

Mitarbeitende werden nicht mehr ständig aus der Arbeit gerissen. Anrufprotokolle werden asynchron bearbeitet – genau dann, wenn es in den Arbeitsfluss passt.

Echte Dringlichkeit selbst einschätzen

Statt sofortigem Kontextwechsel gilt: Protokoll prüfen → Priorität einschätzen → Rückruf wählen oder per E-Mail antworten. Das schafft Planbarkeit und Ruhe.



Wirtschaftlichkeit: Schneller ROI durch geringe laufende Kosten

Investitionsüberblick

Einmalig im **unteren bis mittleren vierstelligen Bereich** für Einrichtung, Anpassung auf Use Cases und Inbetriebnahme.

Dazu sehr geringe laufende Kosten – mit ROI nach ca. **3 Monaten**.

Treiber des schnellen ROI

- Weniger Zeitverlust durch Unterbrechungen im Arbeitsfluss
- Kein „Telefon-Ping-Pong“: Informationen liegen strukturiert vor
- Weniger verpasste Anrufe und unproduktive Rückrutschleifen
- Bessere Auslastung: Der richtige Mitarbeitende erhält direkt die richtige Anfrage

2

Wochen bis Go-Live

Schnelle Implementierung, sofortiger Nutzen

24/7

Erreichbarkeit

Ohne zusätzliches Personal

~3

Monate bis ROI

Branchenüblich, praxisbelegt

Erfolgsfaktoren: Was bei KI-Telefonassistenz wirklich zählt

Aus Erfahrungen vieler Unternehmen mit KI-Telefonassistenzen – und aus diesem Projekt im Besonderen – kristallisieren sich fünf entscheidende Hebel heraus.



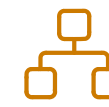
Klare Use Cases

Je präziser die Gesprächsziele definiert sind, desto höher sind Qualität und Akzeptanz beim Team und bei Mandanten.



Eskalationspfad als Sicherheitsnetz

Menschen übernehmen, wenn es kritisch wird – das baut Vertrauen auf und schützt die Kanzlei vor Servicerisiken.



Saubere Übergabeformate

Strukturierte Protokolle statt Fließtext sparen Zeit und vermeiden unnötige Rückfragen im Team.



Change-Management im Team

Klare Regeln: Wer sichtet wann Protokolle? Welche SLAs gelten? Welche Anliegen eskalieren immer?



Mandantenkommunikation

Eine transparente, freundliche Ansage als „digitale Assistenz“ erhöht die Akzeptanz spürbar und nimmt Hemmschwellen.

KUNDENSTIMME

„Mein Team arbeitet konzentrierter –
und wir bleiben trotzdem jederzeit
erreichbar.“

„Ich war anfangs sehr skeptisch, ob unsere Mandanten das akzeptieren. Die Kombination aus zuverlässiger Annahme, sauberer Vorqualifizierung und der sofortigen Weiterleitung bei kritischen Gesprächen hat mich überzeugt. Vor allem: Mein Team arbeitet konzentrierter – und wir bleiben trotzdem jederzeit erreichbar.“

— Kanzleihinhaber (anonymisiert)



Fazit: Mehr Service, weniger Unterbrechung – ohne zusätzliches Personal

Mit der KI-Telefonassistenz von G-NE hat die Kanzlei vier strategische Ziele gleichzeitig erreicht – mit überschaubarer Investition und messbarem Ergebnis.

✓ Erreichbarkeit verbessert

24/7 professionelle Annahme aller Anrufe – kein Anruf geht mehr verloren.

✓ Arbeitsfluss geschützt

Das Team arbeitet konzentrierter, mit weniger Unterbrechungen und mehr Planbarkeit.

✓ Bearbeitung planbar gemacht

Anliegen kommen strukturiert und priorisiert an – asynchron, wenn es passt.

✓ Service- & Risikosicherheit

Eskalationslogik garantiert, dass kein kritisches Gespräch unbemerkt bleibt.

 Go-Live in 2 Wochen

 Geringe laufende Kosten

 ROI nach ca. 3 Monaten

G-NE - Beschaffungsberatung mit Fokus auf IT & Innovation

Wer wir sind - G-NE ist eine spezialisierte Beratung für strategische und operative Beschaffung. Seit über 20 Jahren begleiten wir Unternehmen v.a. bei der Auswahl von IT-Leistungen, Telekommunikations- und FM-Services – von der Bedarfsermittlung über Ausschreibungen bis zur Vertragsgestaltung und Umsetzung.

Unsere Expertise - Durch langjährige Marktkennntnis und zahlreiche Projekte wissen wir, wie komplex Technologie-Beschaffung ist. Dieses Know-how nutzen wir, um effiziente, kostensenkende und zukunftssichere Beschaffungsstrategien zu entwickeln.

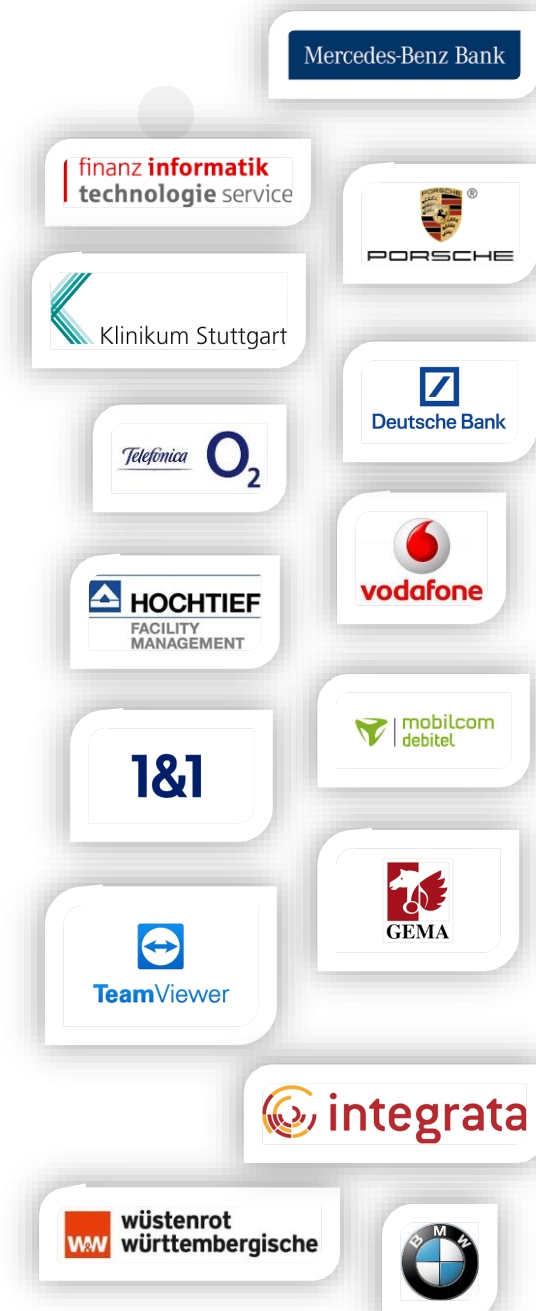
Warum KI im Einkauf? - Einkauf wird immer datengetriebener. Mit unserer tiefen Beschaffungserfahrung erkennen wir genau, wo KI echten Mehrwert stiftet – etwa in Analyse, Automatisierung und Entscheidungsunterstützung. Deshalb erweitern wir unser Portfolio um KI-gestützte Lösungen, die Beschaffung schneller, smarter und resilienter machen.

Unser Ziel

Nachhaltige Einsparungen, höhere Effizienz
und innovative Beschaffungslösungen.

*“Gemeinsam gestalten wir die
Zukunft Ihres Hauses!”*

Hagen Aescht, Geschäftsführer



Ihr Kontakt

G-NE Wirtschafts- und Technologieberatung GmbH

Theodor Heuss Str. 24
D-70174 Stuttgart

www.g-ne.de

Ihre Ansprechpartnerin:

Christina Kreuzinger

Geschäftsführungsassistentin

Telefon +49 (0)711 / 47 989 726

Mobil +49 (0)155 / 68 44 61 38

Mail: christina.kreuzinger@g-ne.de



Christina Kreuzinger
Geschäftsführungsassistentin