

KI-Telefon

Anrufannahme nach Feierabend · Stand 25.10.2026

Status: kommt bald. KI-Telefon ist für objektflow-Kunden noch nicht allgemein verfügbar. Du kannst die Freischaltung anfragen. Diese Schulung beschreibt den heutigen Funktionsumfang und wird aktualisiert, sobald die App für alle bereitsteht.

Wofür ist KI-Telefon?

KI-Telefon nimmt Anrufe an, wenn niemand im Büro ist – zum Beispiel abends oder am Wochenende. Eine KI-Assistentin spricht mit dem Anrufer, stellt die passenden Fragen und hält das Anliegen fest. Am nächsten Morgen findest du alles geordnet in der App.

- Begrüßung je nach Geschäftszeit, Feiertagen und eigenen Schließtagen.
- Gesprächsabläufe je Anliegen (z. B. Notfall, Mieter, Bestandskunde, neue Anfrage, Bewerbung).
- Notfall-Regeln mit Bereitschaftsplan.
- Liste aller Anrufe mit Zusammenfassung und Abschrift.

Die Adresse sieht zum Beispiel so aus: `telefon.deinefirma.objektflow.de`.

Rollen und Rechte

Rollen vergibst du zentral im objektflow-Konto (siehe Konto – Schulung).

Rolle	Was sie darf (Standard)
Admin	Alles, auch Einstellungen, Telefonanbindung und System.
Büro	Anrufe und Anliegen bearbeiten. Weitere Rechte stellst du im Konto ein.
Nur lesen	Anrufe und Anliegen ansehen.

Erste Schritte

1. Frage die Freischaltung von KI-Telefon an.
2. Vergib im Konto die Rollen.
3. Stelle Geschäftszeiten, Begrüßung und Schließtage ein.
4. Pflege das Wissen und die Notfall-Regeln.
5. Teste die Assistentin im Browser.

6. Binde deine Telefonnummer über einen SIP-Telefonanbieter an. Ohne Anbindung läuft nur der Test im Browser.

Datenschutz: Die Assistentin sagt zu Beginn, dass eine KI spricht und das Gespräch festgehalten wird. Ob das für deinen Betrieb so passt und welche Löschfristen du brauchst, klärst du mit deiner Datenschutzberatung.

Aufgaben Schritt für Schritt

Geschäftszeiten und Begrüßung einstellen

1. Öffne die **Einstellungen** der Assistentin.
2. Trage deine Geschäftszeiten ein. Feiertage sind hinterlegt. Ergänze eigene Schließtage (z. B. Betriebsurlaub).
3. Passe die Begrüßung an.
4. Lege fest, wie lange ein Gespräch höchstens dauert und wann die Assistentin bei Stille auflegt.

Wissen und Gesprächsabläufe pflegen

1. Trage unter **Wissen** ein, was die Assistentin sagen darf, z. B. Leistungen, Einsatzgebiet, Erreichbarkeit. Nur das nennt sie als Fakten.
2. Öffne die **Gesprächsabläufe**. Je Anliegen gibt es Pflicht- und Zusatzfragen.
3. Passe die Fragen an deinen Betrieb an und speichere.

Notfall-Regeln festlegen

1. Lege fest, was als Notfall zählt.
2. Trage den Bereitschaftsplan mit Tagen und Uhrzeiten ein.
3. Wähle, was im Notfall passiert: Anruf durchstellen oder Sofortmeldung per Push bzw. E-Mail.

Assistentin testen

1. Starte ein **Testgespräch im Browser**. Du sprichst mit der Assistentin und siehst die Abschrift live.
2. Oder nutze den **Text-Test**: gleiche Anweisungen, nur geschrieben.
3. Ändere Wissen oder Abläufe, bis die Antworten passen.

Anrufe und Anliegen bearbeiten

1. Öffne **Anrufe & Anliegen**. Filtere oder suche nach Anrufen.
2. Öffne einen Vorgang. Du siehst die KI-Zusammenfassung, die Angaben, die Abschrift und den Verlauf.
3. Setze Zuständigkeit und Status.
4. Bei einer neuen Kundenanfrage: Lege den Anrufer als Interessenten in der Einsatzplanung an (wenn diese App bei dir aktiv ist).

Tipps für den Alltag

- Halte das Wissen kurz und aktuell. Was nicht drinsteht, sagt die Assistentin nicht.
- Unter **Minuten & Kosten** siehst du eine Schätzung je Gespräch.
- Stelle Löschfristen für Abschriften und Vorgänge ein.

Kommt bald

- Freischaltung für alle objektflow-Kunden.
- Fragen von Ferienwohnungsgästen mit Buchungsdaten beantworten.