

# Wirtschaftlichkeitsberechnung KI Voice Agent (angepasst: 2.000-Min-Paket, 60 Min./Tag/MA)

## 1. Kostenseite: KI Agent (Standard, bis 3 MA, eingehend + 2.000-Min-Paket)

| Position                                        | Betrag                |
|-------------------------------------------------|-----------------------|
| Einrichtung (einmalig)                          | 399.000000EUR         |
| Monatliche Grundgebühr                          | 129.000000EUR         |
| Minutenpaket 2.000 Min × 0,30 €/Min             | 600 €/Monat           |
| <b>Monatliche Gesamtkosten</b>                  | <b>729.000000EUR</b>  |
| <b>Jahreskosten (Jahr 1, inkl. Einrichtung)</b> | <b>9147.000000EUR</b> |
| <b>Jahreskosten (ab Jahr 2)</b>                 | <b>8748.000000EUR</b> |

## 2. Nutzenseite: Wert der freiwerdenden Arbeitszeit (60 Min./Tag/MA)

Kosten pro Arbeitsminute (unverändert):  $3.600 \text{ €} \div 10.080 \text{ Min.} = 0,357 \text{ €/Min.}$

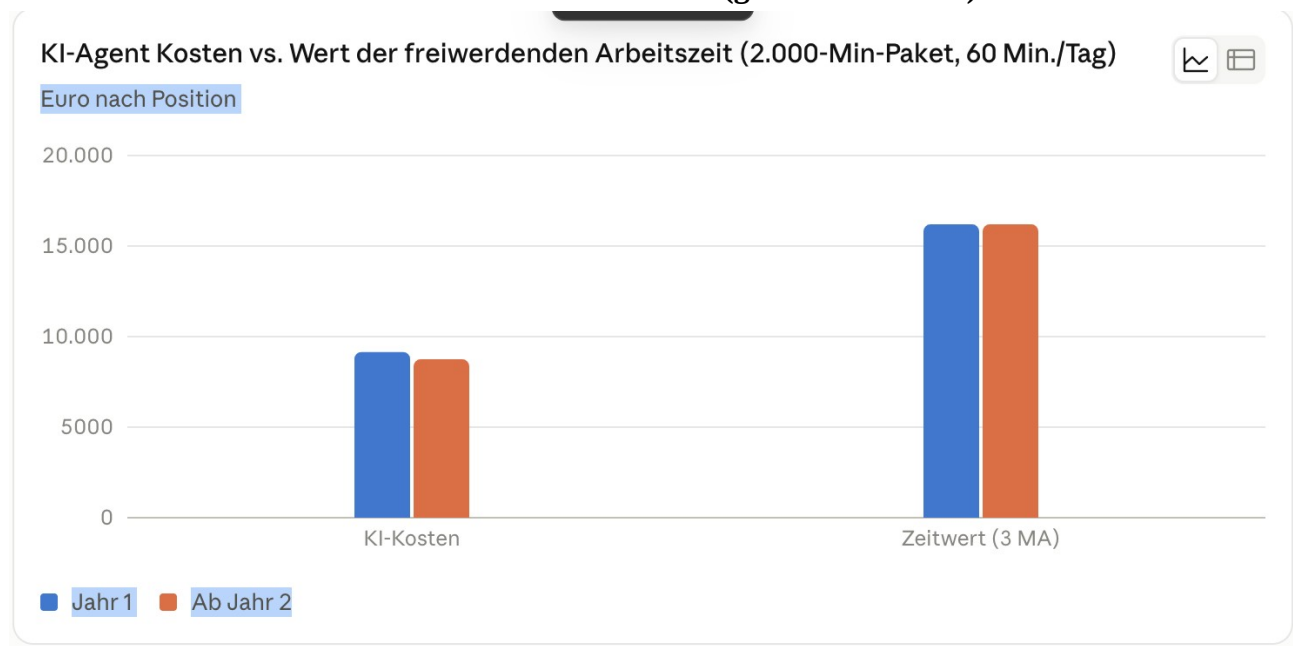
Freiwerdende Zeit:  $60 \text{ Min./Tag} \times 21 \text{ Tage} = 1.260 \text{ Min./Monat}$

### Wert der Entlastung pro Mitarbeiter:

Monatlich:  $1.260 \text{ Min.} \times 0,357 \text{ €} \approx 450 \text{ €}$

Jährlich:  $450 \text{ €} \times 12 \approx 5.400 \text{ €}$

Bei 3 Mitarbeitern:  $3 \times 5.400 \text{ €} = 16.200 \text{ € Jahreswert (gesamter Betrieb)}$



## 3. Netto-Ergebnis pro Mitarbeiter

|                                         | <b>Jahr 1</b>         | <b>Ab Jahr 2</b>      |
|-----------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| KI-Kosten gesamt                        | 9147.000000EUR        | 8748.000000EUR        |
| ./. 3 Mitarbeiter                       | 3.049 €/MA            | 2.916 €/MA            |
| Wert der Entlastung/MA                  | 5.400 €/MA            | 5.400 €/MA            |
| <b>Netto-Einsparung pro Mitarbeiter</b> | <b>+2.351 €/MA</b>    | <b>+2.484 €/MA</b>    |
| <b>Netto-Einsparung Betrieb (3 MA)</b>  | <b>7053.000000EUR</b> | <b>7452.000000EUR</b> |
| <b>Fazit</b>                            |                       |                       |

Mit dem 2.000-Minuten-Paket und 60 Min. Entlastung pro Tag/Mitarbeiter dreht sich das Bild deutlich ins Positive:

**Pro Mitarbeiter** spart der Betrieb im ersten Jahr rund **2.350 €**, ab dem zweiten Jahr rund **2.480 €** (ohne die einmalige Einrichtungsgebühr).

**Für den gesamten Betrieb (3 Mitarbeiter)** ergibt sich eine Einsparung von rund **7.050 € im ersten Jahr** und **7.450 € ab dem zweiten Jahr**.

Die Amortisation der Einrichtungsgebühr (399 €) ist bereits nach wenigen Wochen erreicht.

## Weitere Vorteile über die betriebswirtschaftliche Betrachtung hinaus

### Erreichbarkeit & Kundenerlebnis

24/7-Erreichbarkeit auch außerhalb der Geschäftszeiten, an Wochenenden und Feiertagen

Keine verpassten Anrufe mehr durch Besetztzeichen, Mittagspause oder Krankheit/Urlaub von Mitarbeitern

Sofortige Reaktion statt Warteschleife — geringere Kundenabbruchquote

Gleichbleibend freundlicher, professioneller Gesprächston unabhängig von Tagesform oder Stresslevel

### Skalierbarkeit & Flexibilität

Beliebig viele gleichzeitige Gespräche möglich (kein Anrufstau bei Spitzenzeiten, z. B. nach Werbeaktionen)

Kapazität wächst ohne zusätzlichen Personalaufwand oder Einarbeitungszeit mit

Einfache Anpassung an saisonale Schwankungen (z. B. Feiertagsgeschäft)

### Konsistenz & Qualität

Einheitliche Beantwortung nach festgelegten Standards — kein "Flüsterpost"-Effekt zwischen Mitarbeitern

Keine Wissensverluste bei Mitarbeiterwechsel, da Informationen im System hinterlegt sind

Lückenlose Dokumentation aller Gespräche/Anfragen für Nachvollziehbarkeit und

Qualitätssicherung

### Mitarbeiterentlastung & -zufriedenheit

Reduzierung repetitiver, oft als lästig empfundener Routineanfragen

Mehr Zeit für anspruchsvolle, abwechslungsreiche und wertschöpfende Tätigkeiten  
Geringeres Stresslevel bei hohem Anrufaufkommen → potenziell weniger  
Krankheitstage/Fluktuation

### **Datenqualität & Prozessintegration**

Automatische CRM-Anbindung sorgt für vollständige, strukturierte Datenerfassung ohne  
manuelle Nacharbeit  
Bessere Auswertbarkeit von Kundenanfragen (Häufigkeiten, Themen, Trends) für strategische  
Entscheidungen  
Nahtlose Terminbuchung und Anrufweiterleitung ohne Medienbrüche

### **Wettbewerbsvorteil & Image**

Moderner, technologieaffiner Außenauftritt gegenüber Kunden  
Differenzierung gegenüber Wettbewerbern, die noch klassisch telefonisch erreichbar sind  
Positive Kundenwahrnehmung durch schnelle, unkomplizierte Erreichbarkeit

### **Risikominimierung**

Unabhängigkeit von einzelnen Personen (Ausfallsicherheit bei Krankheit, Kündigung, Urlaub)  
Geringeres Risiko von Informationsverlust bei Personalwechsel  
Diese Faktoren lassen sich nur teilweise in Euro beziffern, sollten aber in eine Gesamtentscheidung  
einfließen, da sie mittel- bis langfristig oft einen größeren Effekt haben als die reine Zeitersparnis.