PRÜFKARTE KI-CHATBOT

Aus dem Beitrag „KI-Chatbot für Kundenanfragen: Wann er sich lohnt“. Ein KI-Chatbot lohnt sich, wenn bei dir viele gleiche Fragen mit feststehender Antwort eingehen und die Stunden, die er spart, mehr wert sind als sein Monatspreis plus deine Pflegezeit. Diese Karte rechnet das mit deinen Zahlen und führt durch sechs Fragen vor dem Start.

> Diese Karte hilft dir beim Abwägen und ist keine Rechtsberatung. Stand der Quellen: 29. November 2026; Regeln und Angebote können sich ändern. Die Rechnung ist eine Faustregel, keine Vorgabe eines Anbieters.

TEIL 1: DEINE RECHNUNG IN STUNDEN PRO MONAT

Zähle vier Wochen lang die Anfragen aus Postfach, Formular, Chat und Telefonnotizen. Schätze die Minuten je Standardfrage an zehn echten Fällen.

Nr.	Angabe	Deine Zahl
A	Anfragen im Monat	
B	Anteil Standardfragen (feststehende Antwort), in Prozent	
C	Minuten je Standardfrage	
D	Stunden für Standardfragen = A × B ÷ 100 × C ÷ 60	
E	Anteil, den der Chatbot allein löst, in Prozent (Annahme, lieber niedrig ansetzen)	
F	Gesparte Stunden = D × E ÷ 100	
G	Pflegezeit im Monat in Stunden (Annahme: Antworten aktualisieren, Gespräche lesen)	
H	**Netto-Stunden = F − G**	
I	Monatspreis laut Angebot	

Ergebnis: Der Chatbot rechnet sich, wenn H × dein Stundensatz größer ist als I. Preise von Anbietern habe ich nicht verglichen; hol dir zwei bis drei Angebote.

Zum Vergleich: drei erfundene Beispielfirmen

Beispiel	A	B	C	D	E	F	G	H
Ferienwohnungen im Salzkammergut	60	50 %	4	2,0	60 %	1,2	2,0	−0,8
Onlineshop für Fahrradteile in Franken	400	50 %	5	16,7	60 %	10,0	3,0	7,0
Hausverwaltung in Graz	1.200	40 %	4	32,0	50 %	16,0	4,0	12,0

Die Firmen sind erfunden und stehen nur für die Rechnung. E und G sind Annahmen, keine Messwerte.

TEIL 2: SECHS FRAGEN VOR DEM START

1 · Hast du vier Wochen Anfragen gezählt?

Nach Thema, mit geschätzter Dauer. Ohne diese Zahlen rechnest du mit Annahmen.

- ☐ Ja, Zahlen stehen in Teil 1
- ☐ Noch nicht: erst zählen

2 · Wie viele Anfragen sind Standardfragen mit feststehender Antwort?

Sind es weniger als ein Drittel, prüfe zuerst eine FAQ-Seite und Antwortvorlagen für dein Postfach. Beides macht weniger Pflege.

Anteil Standardfragen	

3 · Steht die Antwort schon irgendwo geschrieben?

Ein Chatbot gibt nur weiter, was du ihm gibst. Was nur im Kopf einer Person steckt, schreibst du zuerst auf.

Diese Antworten fehlen noch	

4 · Was bleibt bei Menschen, und wie kommt die Kundin dorthin?

Lege fest, wann der Chatbot übergibt: bei Ärger, bei Unsicherheit und auf Wunsch sofort. Beschwerden, Kulanz und Sonderfälle gehören zu Menschen.

Übergabe an	
Vertretung	

5 · Sind Hinweis, Datenschutz und Vertrag geklärt?

- ☐ Hinweis im Chatfenster, dass eine KI antwortet (Artikel 50 KI-Verordnung)
- ☐ Vertrag mit dem Anbieter, wenn er Kundendaten für dich verarbeitet (Artikel 28 DSGVO)
- ☐ Einwilligung beim Laden des Chatfensters mit der Datenschutzberatung geklärt (Deutschland: § 25 TDDDG; Österreich: § 165 TKG 2021)
- ☐ Datenschutzerklärung ergänzt
- ☐ Keine Entscheidungen mit rechtlicher Wirkung allein durch den Chatbot (Artikel 22 DSGVO)

6 · Wie lang ist dein Pilot, und was misst du?

Mein Vorschlag: vier Wochen, ein Themenbereich. Du liest in dieser Zeit jedes Gespräch.

- ☐ Anteil der Gespräche, die ohne Mensch endeten
- ☐ Zahl der Übergaben an Menschen
- ☐ Fehler, die du beim Durchlesen findest
- ☐ Rückmeldungen der Kundschaft

Start des Pilots am	
Auswertung am	

Im ganzen Beitrag: wann sich ein Chatbot lohnt und wann nicht, was ein falscher Chatbot-Satz kosten kann und was Recht und Datenschutz verlangen:
https://architect5.com/blog/ki-chatbot/

architect[5] · Thomas Rettenbacher, AI Workflow Architect
Stand: 29. November 2026