

KI in der Kommunikation

David Leibovitz
Sept 2026

**Wer hier hat in den letzten Monaten schon
mit einer KI telefoniert oder gechattet?**

David Leibovitz

Partner Strategy Manager bei fonio.ai



© fonio.ai



Seit 2025 dabei

Einer der ersten 10
Mitarbeiter bei fonio



Partnergeschäft

Baue Partnerschaften auf,
über 500 aktive Partner



Berate Partner zu KI

Täglich Gespräche über die
Implementierung von KI

Warum ich das mache

Damit KMUs in **Europa zukunftssicher** aufgestellt sind und wir souverän bleiben können.

Warum ich heute hier stehe

Ein Team aus Wien, das seit 2024 nichts anderes macht als KI in der Kommunikation



© fonio.ai



30+ Länder

24+ Sprachen



80+ Mitarbeiter

Natives DACH-Team



10.000+ Kunden

Über 500 Partner im Netzwerk

Ausgewählte Partner & Kunden

easybell



hagebau



BRITA



CHECK24

Markenlogos: Eigentum der jeweiligen Unternehmen

KI in der Kommunikation ist mehr als Telefonie

Telefonie, WhatsApp, Webchat, E-Mail: alles mit demselben Wissensstand



Telefonie



WhatsApp & Chatbot



Email

Der Effekt entsteht vor allem dann, wenn alle Kanäle zusammenspielen.

Unser Fokus heute

Heute schauen wir auf **Telefonie**, weil dort im Moment der größte Hebel liegt.

Klassische Telefonie stößt an Grenzen

Auch in Zeiten der Digitalisierung bleibt Telefonie ein wichtiger Kanal

Erreichbarkeit

Ein Großteil der KMU-Kommunikation läuft noch über das Telefon.

Bestehende Prozesse

Fachkräftemangel und hohe Kundenerwartungen bringen Telefonie an ihre Grenzen.

KI selbst entwickeln

Selbst zu entwickeln kostet viel Aufwand und Geld.

Datenschutz zentral

Am Telefon müssen Daten besonders geschützt werden.

Telefonie bleibt essenziell

KI entlastet heute schon spürbar und übernimmt Anrufe fast wie ein Mensch

24/7 Erreichbarkeit

Übernimmt Anrufe in Service, Vertrieb und Terminvereinbarung.

Nahtlose Integration

Verbindet sich mit bestehenden Tools: CRM, Kalender, Datenbanken.

Bestehende Anbieter

Wenige in Europa bauen die Software selbst, fonio ist einer davon.

DSGVO-Konformität

Selbst programmierte Lösungen sind oft DSGVO- und EU- AI-Act-konform.

Entwicklungen im Markt

Innovation und Adaption schaffen mehr Möglichkeiten für weniger Geld

Starkes Wachstum

Der Markt wächst rasant, z.B. fonio von 0 auf über 11.000 Kunden in 24 Monaten.

Viele neue Player

Whitelabel bringt viele neue Anbieter, oft mit Schwächen bei der Compliance und Usability.

Geringe Kosten

Der Einstieg gelingt schon mit unter 100 € pro Monat, daher ist ROI schnell erkennbar.

Bei der Wahl einer KI-Lösung sollte man die **DSGVO-Compliance** sicherstellen und prüfen, ob sie zum Use Case und zum **geplanten Implementierungszeitplan** passt.

Voice KI im Kundendialog

Dort wo Volumen, Wiederholung und Zeitdruck zusammenkommen

1

Starke Entlastung

Das Team widmet sich den wichtigen Gesprächen, mit weniger Unterbrechungen.

2

Kein Anruf verloren

Jede Anfrage wird beantwortet, weitergeleitet oder festgehalten.

3

Viele Anwendungsfälle

First-Level-Support, Terminierung und Statusabfragen.

4

Weiterentwicklung

Manches ist noch schwierig, die Technologie entwickelt sich aber schnell weiter.

JETZT STARTEN

Viele KMUs wollen warten, bis die Technologie komplett ausgereift ist. Dann ist sie aber viel schwerer zu implementieren. Daher lohnt es sich, jetzt zu starten und die Expertise laufend aufzubauen.

Telefon Use-Cases

Beispiele zum Anhören

1

Versicherung



[+49 157 35998096](tel:+4915735998096)

2

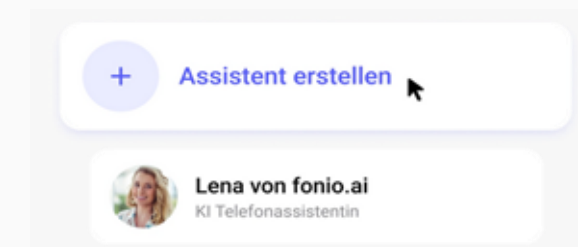
fonio Assistent



[+43 720 072743](tel:+43720072743)

3

Live Demo



und viele mehr!

Warum viele Projekte trotzdem scheitern

Drei Muster, die ich fast jede Woche sehe

KI als Wunderlösung

KI wird als Silver Bullet gesehen, die alles auf einmal lösen soll.

Nebenbei implementiert

Die Implementierung wird nebenbei gemacht, ohne saubere Prozesse dahinter.

Kosten unterschätzt

Die Kosten werden unterschätzt, weil vorab schlecht beraten wurde.

Alle drei zusammen führen zuverlässig zum Misserfolg.

Der Punkt, den fast alle vergessen

Auch im kleinen Betrieb ist das ein Change-Prozess

**„Wenn die Leute nicht abgeholt sind,
kannst du das Projekt vergessen.“**

Wer die Leute nicht von Anfang an einbindet, bekommt Widerstand statt Entlastung.

Qualitätsmerkmale bei KI

Datenschutz und Latenz sind essenziell für die Evaluierung



Einfach anfangen

Wer wartet, bis er alles verstanden hat, holt nur noch auf

**„Die Technologie wartet nicht
auf euren Projektplan.“**

Klein starten mit einem Anwendungsfall, die Leute mitnehmen, den Rest im Machen lernen.

fonio.ai

« Beispiel KI TelefonVoice-Agent

Übersicht

Assistenten

Konversationen

Partner

Partner Dashboard

Reseller Dashboard

Partner Hub

Lead reservieren

Mehr

Telefonnummern

WhatsApp

Terminplaner

E-Mail AI

Kontakte

Integrationen

Outbound Kampagnen

Hilfezentrum

Allgemein

Wissen

Eigene Anweisungen

Technisches

32

DL David Leibovitz

Allgemein

Grundlagen

Name

Beispiel KI Telefon

Stimme

Dirk

Sprache

Deutsch (optimiert)

Anrede

Individuell (via Prompt)

Startnachrichten

Unterbrechung verhindern

Der Anrufer kann die Startnachricht nicht unterbrechen. Dies kann sicherstellen, dass zum Bsp. rechtliche Infos auf jeden Fall gesagt werden.

Personalisierte Begrüßung

Standard

Hallo, hier ist Lena, die KI-Telefonassistentz von David. Wie kann ich helfen?

Fortgeschrittene Begrüßungsregeln verwenden

Fähigkeiten

Kontakte verknüpfen

Anrufe weiterleiten

E-Mail senden

SMS versenden

WhatsApp versenden

Termine buchen

Web-Suche

Integrationen

Webhooks

Nummer zuweisen

Testanruf

Weitermachen am 25. November

Workshop: KI in der Kommunikation, gemeinsam einen Assistenten aufsetzen

Der Termin

Mittwoch, 25.11.2026

17:00 – 20:00 Uhr

Haus der Wiener Wirtschaft Saal 13

Die Agenda

- 1 Anwendungsfall finden
- 2 Assistenten live aufsetzen
- 3 Live-Demo, selbst ausprobieren

Anmeldung über das Gremium.

Einfach starten

Fragen gerne jetzt oder danach beim Ausklang

fonio.ai



© fonio.ai

David Leibovitz

Partner Strategy Manager



david@fonio.ai



[+43 720 072743](tel:+43720072743)

Ihr verkauft an KMU? fonio hat ein Partnerprogramm, sprecht mich an.