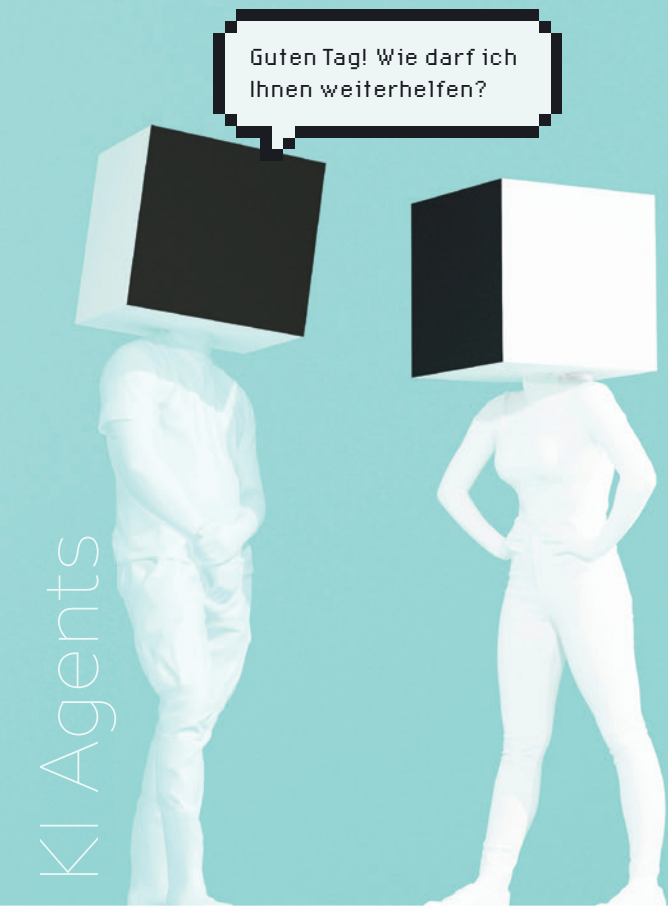
Telefonie zwischen KI und Mensch:

Zukunft der Kommunikation im Spannungsfeld

Ein Beitrag von Daniela Grass

[PRAXISMANAGEMENT]

Die Art und Weise, wie Unternehmen mit ihren Kunden kommunizieren, befindet sich im Wandel. Besonders in der telefonischen Kommunikation, dem wohl direktesten Kanal im Kundenkontakt, stellt sich zunehmend die Frage: Wer soll künftig ans Telefon gehen – eine künstliche Intelligenz oder ein Mensch?



© Galina Nelyubova – unsplash.com

KI am Telefon – effizient, schnell, skalierbar

Die Fortschritte im Bereich der Sprach-KI sind beeindruckend. Systeme verstehen inzwischen komplexe Anfragen, führen strukturierte Dialoge und lernen aus jedem Gespräch dazu. Sie bieten eine 24/7-Erreichbarkeit, keine Wartezeiten und stets gleichbleibende Qualität – ein verlockendes Versprechen für viele Unternehmen. Besonders bei standardisierten Aufgaben wie Terminvergaben, FAQs oder einfachen Auskünften spielt die KI ihre Stärken aus: Effizienz, Skalierbarkeit und Entlastung menschlicher Ressourcen.

Der Mensch – empathisch, flexibel, situationssensibel

Trotz aller technologischer Entwicklungen bleibt der Mensch ein unschlagbarer Faktor in der Kommunikation. Gerade in emotionalen Situationen, bei individuellen oder kritischen Anliegen wünschen sich Anrufende einen empathischen Gesprächspartner, der zwischen den Zeilen hört und flexibel auf Unvorhergesehenes reagiert. Der menschliche Dialog schafft Vertrauen, Verständnis und langfristige Bindung – Aspekte, die eine KI nur eingeschränkt abbilden kann.

Spannungsfeld oder Ergänzung?

Die Diskussion „KI versus Mensch" greift daher zu kurz. Vielmehr stellt sich die Frage: Wie können beide Seiten sinnvoll miteinander kombiniert werden? Die Zukunft liegt nicht im Entweder-oder, sondern im Sowohl-als-auch. Intelligente Systeme können den Menschen unterstützen, nicht ersetzen. Sie nehmen einfache Gespräche ab, bereiten Informationen vor und stellen gezielt weiter – dorthin, wo menschliche Stärken gefragt sind.

Besonders bei standardisierten Aufgaben wie Terminvergaben, FAQs oder einfachen Auskünften spielt die KI ihre Stärken aus.

*Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

*Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

Hybride Telefonie als Lösungsansatz

Genau hier setzt ein innovativer Ansatz an, den Unternehmen wie die RD GmbH zukünftig verfolgen: eine hybride Telefonielösung, bei der KI und Mensch Hand in Hand arbeiten. Während die KI rund um die Uhr für Erreichbarkeit sorgt und einfache Anliegen souverän löst, übernehmen geschulte Mitarbeitende komplexere oder sensible Gespräche. Die Übergänge sind fließend, gesteuert durch intelligente Systeme, die Kontext, Tonlage und Anliegen erfassen und entsprechend weiterleiten.

Durch diese Verbindung entsteht eine Kommunikationslösung, die sowohl Effizienz als auch Menschlichkeit vereint. Die RD GmbH schafft damit eine zukunftsfähige Telefonie, die Kundenbedürfnisse ernst nimmt und Unternehmen nachhaltig entlastet – ohne auf persönliche Nähe zu verzichten.

REZEPTIONSDIENSTE FÜR ÄRZTE NACH BEDARF

Mehr Infos im Web auf www.rd-servicecenter.de.

Praxen aufgepasst:
Mitgestalten erwünscht!

Die RD GmbH lädt interessierte Praxen herzlich ein, diesen innovativen Weg aktiv mitzugestalten. Gesucht werden Partnerpraxen, die an modernen Telefonielösungen interessiert sind und bereit wären, sich an der praxisnahen Entwicklung der hybriden Telefonie zu beteiligen.

Sie haben Interesse? Dann nehmen Sie Kontakt auf! Gemeinsam mit RD lässt sich eine zukunftsorientierte, patientennahe und effiziente Kommunikation gestalten – mit der perfekten Balance aus Technik und Menschlichkeit.

Weitere Infos auf
www.rd-servicecenter.de

ANZEIGE

SMARTER BESTELLEN,
MEHR ZEIT SPAREN!

Alle Bestellungen, Dokumente und Kundennummern übersichtlich verwalten. Produktsortierung und Bestellung in Rekordzeit.

Nur 2 Klicks und fertig ist Ihre Bestellung – so einfach ist das!



* Gutschein über 20,00 € inkl. MwSt. einlösbar ab einem Nettoeinkaufswert von 250,00 €. Der Gutscheincode ist nicht mit anderen Gutscheincodes kombinierbar und nur einmal je Account einlösbar. Der Gutscheincode ist vom 01.06.25 bis 30.06.25 für Sie gültig. Einlösung nur im NETdental Onlineshop. Bitte beachten Sie unsere Kennzeichnung am Produkt. Es gelten unsere AGB, Verkauf nur an Fachkreise. Alle Preise in Euro zzgl. der gesetzlichen MwSt., Preisänderungen und Irrtümer vorbehalten.

2025-1694-24144_Stand: 16.05.2025

NETdental
So einfach ist das.

netdental.de/willkommen