Sipfront

04.11.2026

SERVICE SUMMIT 2026 · MASTERCLASS

Warum Ihr Voicebot in der Demo funktioniert – und in Woche drei scheitert

Was wir in Kundengesprächen gelernt haben – und wie Sie Ihren Voicebot vor dem Go-live prüfen.

Oliver Schlögl
Head of Sales, Sipfront

Michael Weiskirchner
Head of Customer Success, Sipfront

DIE AUSGANGSLAGE

Voicebots sind im Einsatz. Zufrieden ist kaum jemand



91 %

der Service-Verantwortlichen stehen unter Druck der Geschäftsführung, KI einzuführen

Gartner, 2026

86 %

der deutschen Unternehmen mit KI setzen sie im Kundenkontakt ein

Bitkom Research, 2025

Sipfront

01

FINDING 01

Das Problem ist selten die Plattform – sondern das Setup

Modell und Plattform machen meist ihren Job. Was fehlt, ist die Prüfung, ob die eigene Konfiguration bei echten Anrufen hält.



Stiller Prompt-Drift

Ein Modell- oder Plattform-Update verändert das Verhalten des Bots – und niemand merkt es, bis sich Kunden beschweren.



Lücken in der Eskalation

Sonderfälle und verärgerte Anrufer landen nicht zuverlässig bei einem Menschen, wenn sie es sollten.



Drei Schichten, drei Verantwortliche

Carrier-Netz, Voice-AI-Plattform, eigene Infrastruktur: Jeder Anruf läuft durch alle drei – Fehler fallen dazwischen durch.

Sipfront

02

FINDING 02

In der Demo funktioniert alles. Mit echten Anrufern nicht

Getestet wird mit sauberem Skript, ruhigem Raum und perfektem Audio. Die Realität klingt anders.

PHASE 1

In der Demo

Sauberes Skript, kein Lärm – nichts bricht.

PHASE 2

Live & ungeskriptet

Akzente, Lärm, Unterbrechungen und unerwartete Fragen.

PHASE 3

Der Kunde findet den Fehler

Aus einer kleinen Konfig-Änderung wird eine Beschwerde.

Der günstigste Fix ist der vor dem Go-live. Früh erkannt: eine Konfig-Änderung von zwei Minuten. Live erkannt: ein schwieriges Gespräch mit Ihren Kunden.

Sipfront

03

FINDING 03

Der KI-Hinweis allein reicht nicht

Wer einen Voicebot im eigenen Namen betreibt, gilt im EU AI Act als „Betreiber“ (Deployer) – und haftet mit.

bis zu
7,5 Mio. €

Falsche Angaben gegenüber Aufsichtsbehörden

bis zu
15 Mio. €

Mangelhaftes Risiko- oder Datenmanagement

bis zu
35 Mio. €

Verbotene Praktiken wie Manipulation oder täuschendes Design

Was oft übersehen wird

- Zeitpunkt des KI-Hinweises
- Preisgabe sensibler Daten
- Übergabe an einen Menschen

Nachweis schützt. Ein Vertrag mit dem Bot-Anbieter prüft das nicht – ein unabhängiger, wiederholbarer Test schon.

Bußgeldrahmen gem. EU AI Act, Art. 99. Keine Rechtsberatung.

Sipfront

SIPFRONT VOICEMARK

Die gute Nachricht: All das lässt sich vor dem Go-live prüfen

Michael Weiskirchner, Head of Customer Success, zeigt wie.

SO FUNKTIONIERT VOICEMARK

Echte Anrufe. Konkrete Fixes

Von der Anmeldung bis zu den ersten Ergebnissen: an einem Nachmittag.

01

Voicebot hinterlegen

Über SIP, Telefonnummer (PSTN) oder WebRTC – so, wie Ihre Kunden ihn erreichen.

02

Tests generieren

Gesprächsszenarien entstehen automatisch, in rund fünf Minuten.

03

Echte Anrufe führen

Testbots führen vollständige Gespräche – in über 50 Sprachen.

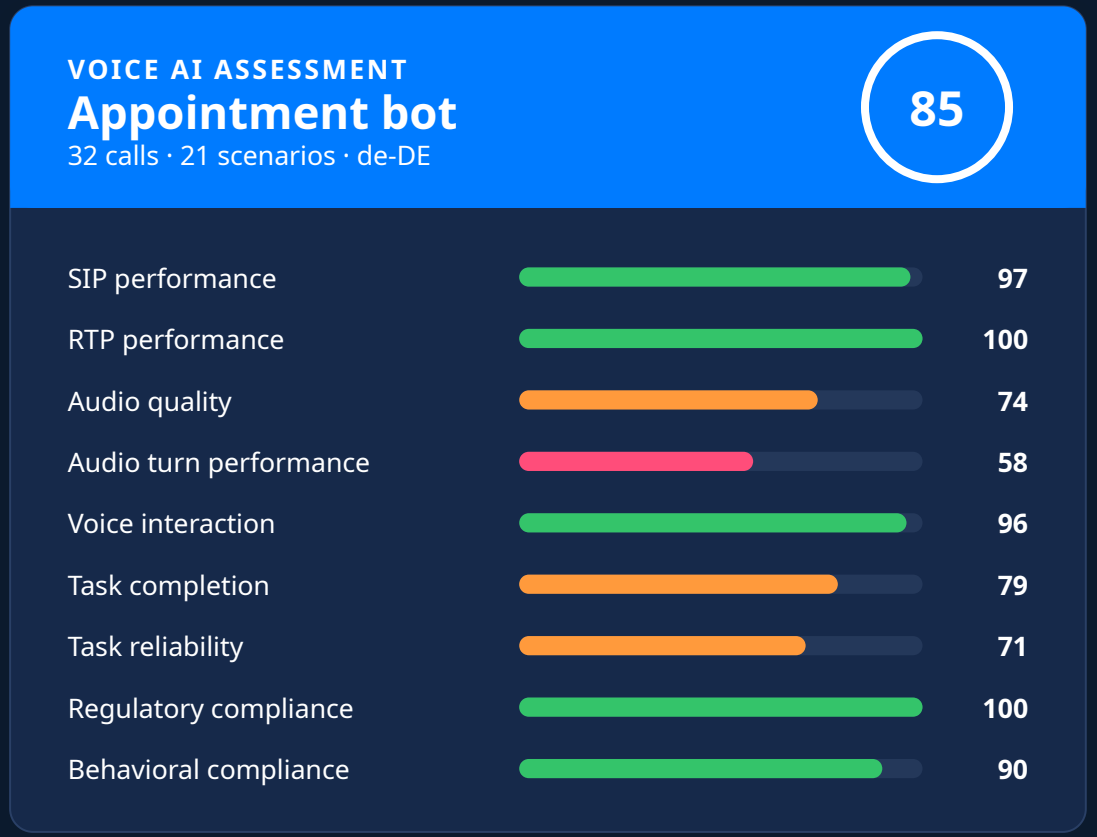
04

Fixen & wiederholen

Empfehlung übernehmen, erneut testen, mit gutem Gewissen live gehen.

WAS VOICEMARK PRÜFT

Inhalt, Sicherheit, Robustheit – und das Netz



Content

Security

Robustness

Network

VON DER AUFFÄLLIGKEIT ZUM FIX

Jede Auffälligkeit mit Beleg und fertiger Lösung

1 · DIE AUFFÄLLIGKEIT

MITTEL

Umbuchungsfrist fehlt

Der Bot sagt Umbuchungen zu, ohne die 24-Stunden-Frist zu nennen. 7 von 21 Szenarien betroffen.

2 · DER BELEG

Anrufer · 00:04
Kann ich meinen Termin morgen früh noch verschieben?

Bot · 00:07
Ja, natürlich. Auf welchen Tag möchten Sie verschieben?

Transkript mit Zeitstempel – nachvollziehbar für Fachbereich und Rechtsabteilung.

3 · DER FIX

Zur Wissensbasis hinzufügen:

```
„Termine können bis 24 Stunden vor Beginn verschoben werden. Bestätige zuerst das neue Datum.“
```

Kopieren, einfügen, erneut testen.

EINSATZ IM UNTERNEHMEN

Weniger Überraschungen beim Go-live. Weniger Eskalationen danach



Vor jedem Go-live



Nach jeder Änderung



Nachweis für den EU AI Act



Mehrere Märkte



In Ihrer Infrastruktur



EU-gehostet

Sipfront

IHR NÄCHSTER SCHRITT

Jetzt Voicebot anrufen: 28 Tage kostenlos

Testversion mit Ihrem eigenen Bot – QR-Code scannen und loslegen.

28 Tage kostenlos testen
sipfront.com/products/voicemark/service-summit

Besuchen Sie uns am Stand
Sipfront · K01

Oliver Schlögl
Head of Sales, Sipfront

Michael Weiskirchner
Head of Customer Success, Sipfront