laneone



12. HOMECARE-MANAGEMENT-KONGRESS · METAPANEL KI · 10. NOVEMBER 2026

KI-Mitarbeiter statt Warteschleife.

Wie KI-Agenten Routineanrufe im Kundenservice vollständig übernehmen.

Shane Füller Geschäftsführer, Lane One (Healthbytes GmbH)

Montag, 4. Januar 2027

08:05

+50 % Zuzahlung. **Alle Ihre Patient:innen haben dieselbe Frage.**
Und alle rufen jetzt an.



DAS TELEFON IST DER ENGPASS

Wer nicht durchkommt, bestellt woanders.

15–30 %

der Anrufe gehen verloren

→ **Umsatzentgang**

bis 10 Min.

Wartezeit in Spitzen

→ **Frust und Abwanderung**

≈ 60 T€ p.a.

pro besetztem Telefonplatz

→ **Personalkosten bei −3 % Vergütung**

Der Großteil der Anrufe ist Routine:

„Wann kommt meine Lieferung?“

„Ich brauche wieder Inkontinenzeinlagen.“

„Wofür ist diese Rechnung?“

DAS DILEMMA DER BESETZUNG

Mehr Personal kostet. Weniger Personal kostet auch.

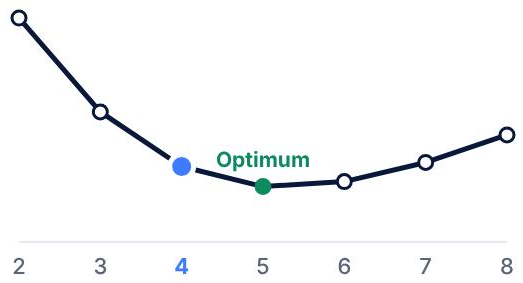
Mitarbeitende am Telefon 4

1 — 8

Anrufe pro Tag 400

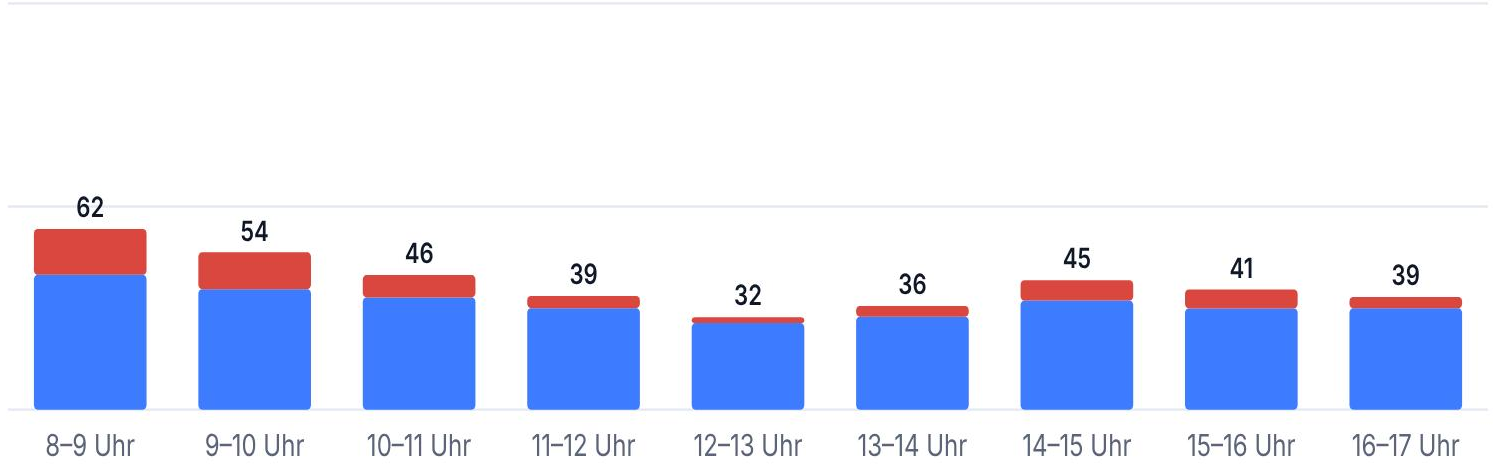
200 — 800

Gesamtkosten nach Besetzung



Erreichbarkeit	Verpasste Anrufe pro Tag	Wartezeit in der Spitze	Personalkosten pro Jahr	Umsatzentgang pro Jahr
84 %	64	6,4 Min.	240 T€	191 T€

Anrufe nach Uhrzeit (Ø Werktag)



Personalkosten + Umsatzentgang **431 T€**

Modellrechnung (Warteschlangen-Simulation, 30 Werktage): Ø Gesprächsdauer 5 Min., Anrufer warten Ø 8 Min., 8–17 Uhr mit Montagsspitze. 60 T€ pro Telefonplatz inkl. Vertretung. 1 von 10 verpassten Anrufen = verlorener Auftrag à 120 €.

WAS MIT KI-AGENTEN MÖGLICH WIRD

Kein Sprachmenü. Ein KI-Mitarbeiter, der jeden Anruf annimmt.

SPRACHMENÜ

„Für Bestellungen drücken Sie die 1. Für Rechnungen drücken Sie die 2 …“

„Alle Mitarbeiter sind im Gespräch. Bitte bleiben Sie in der Leitung.“

„Bitte rufen Sie später erneut an.“

KI-MITARBEITER

„Da stehen 7,50 Euro drauf. Das waren doch immer 5 Euro?“

„Das ist die gesetzliche Zuzahlung. Der Mindestbetrag wurde von 5 auf 7,50 Euro erhöht.“

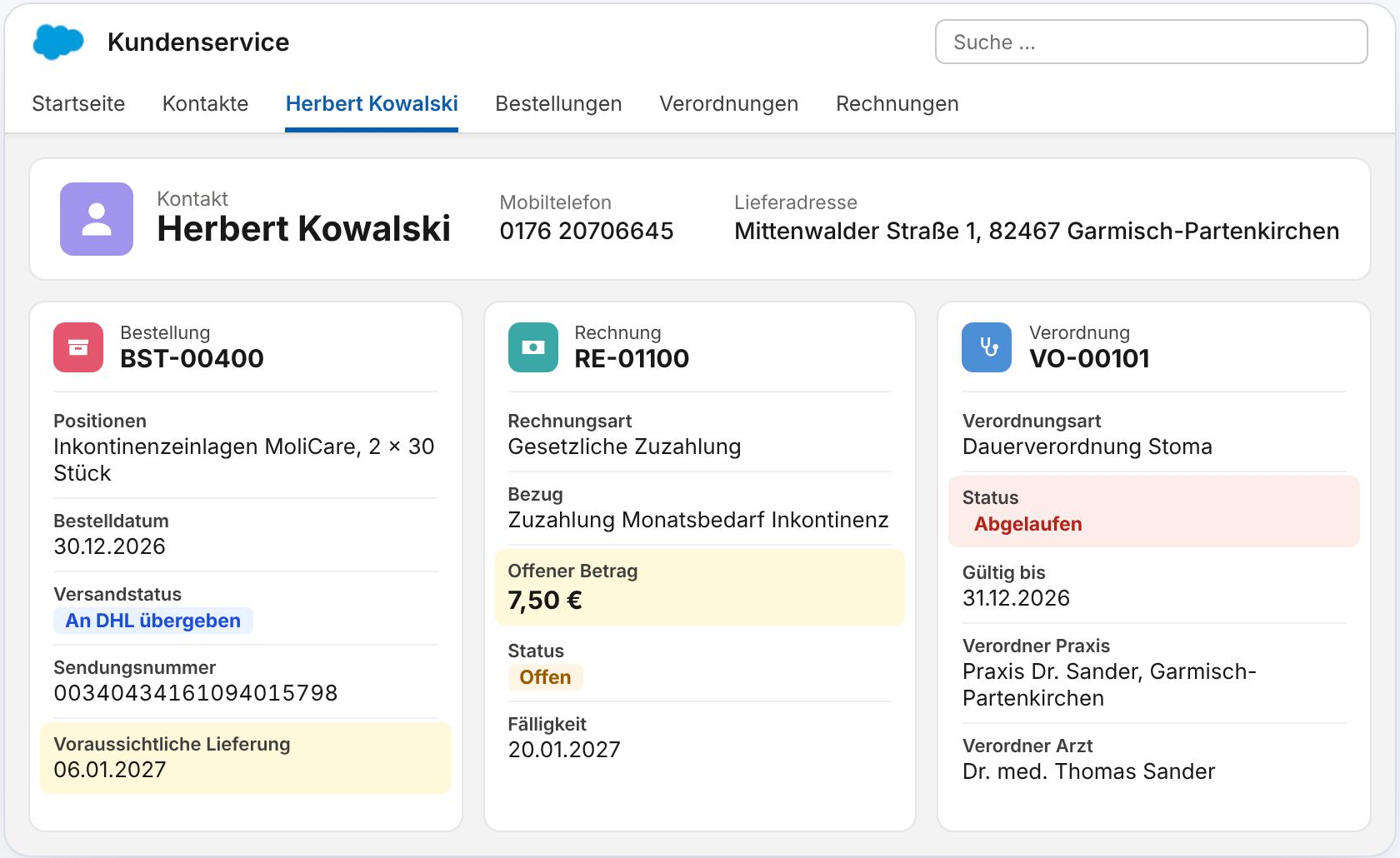
„Und wann kommt meine nächste Lieferung?“

„Ihr Paket ist an DHL übergeben, voraussichtlich am 6. Januar.“

1. erkennt den Anrufer
2. liest im ERP / CRM
3. erledigt das Anliegen
4. übergibt, wenn nötig

VOR DEM ANRUF

Herr Kowalski ruft an. Das steht in seiner Akte.



Lieferung unterwegs
Status kommt direkt aus dem System

7,50 € offen
Zuzahlung erklären

Verordnung abgelaufen
Folgeversorgung in Gefahr, der Patient weiß es nicht

DEMO-ANRUF

Drei Anliegen, ein Anruf, null Wartezeit.

„Marie“ · KI-Mitarbeiterin

KI-Agent mit Salesforce-Anbindung



WARTEZEIT
0 Sek.

ERGEBNIS
3 von 3 gelöst

ANLIEGEN
Zuzahlung · Lieferung · Nachbestellung

LIVE-TRANSKRIPT

KI-Agent 0:00
Guten Tag, Herr Kowalski. Hier ist Marie, Ihre digitale Assistentin vom Kundenservice von BVMed. Wie kann ich Ihnen helfen?

Anrufer 0:08
Ich habe eine Rechnung bekommen, und da stehen 7,50 Euro drauf. Bisher waren es immer 5 Euro. Kann es sein, dass da ein Fehler passiert ist?

KI-Agent 0:19
Das ist die gesetzliche Zuzahlung für Ihre Inkontinenzversorgung. Der Mindestbetrag wurde vom Gesetzgeber von 5 Euro auf 7,50 Euro erhöht. Die Zuzahlung ist gesetzlich vorgeschrieben, wir ziehen sie im Auftrag Ihrer Krankenkasse ein. Haben Sie dazu noch weitere Fragen?

✓ Rechnung RE-01100 erklärt

Anrufer 0:36
Okay, alles klar. Und wann kommt meine nächste Lieferung?

KI-Agent 0:41
Ihr Paket ist an DHL übergeben. Das voraussichtliche Lieferdatum ist der 6. Januar. Ist Ihre Frage damit geklärt?

✓ Sendungsstatus abgefragt

KEIN ZUKUNFTSPROJEKT

Läuft heute. Bei über 120 Hilfsmittelversorgern.

120+
Hilfsmittelversorger als Kunden

3 Mio.+
KI-Anrufe pro Jahr

100 %
Annahmequote

Einfache Integration

Der KI-Mitarbeiter arbeitet direkt in Ihren Systemen.

Ihre Branchensoftware

Salesforce · HubSpot · Microsoft · Odoo



Sicher & konform

- **DSGVO-konform**
  Plattform gehostet in Deutschland
- **AI Act compliant**
  Transparenzhinweis
- **Kein KI-Training**
  mit Ihren Daten

Seeger · steramed Medizintechnik GmbH · rahm · GHD GesundHeits GmbH Deutschland · REININGER aiutanda · HODEY · Alippi SEIT 1877 GmbH · critical CARE Luft zum Atmen

WAS DAS FÜR DIE VERSORGUNG BEDEUTET

Erreichbarkeit ist Versorgungsqualität.

VERSORGUNG

Sofort eine Antwort

Rund um die Uhr, ohne Warteschleife. Versorgungslücken fallen auf, bevor sie entstehen.

FOKUS

Zeit für Beratung

Routine erledigt die KI. Mitarbeitende kümmern sich um Klärfälle und Versorgung.

WIRTSCHAFTLICHKEIT

Kein Auftrag geht verloren

Spitzen ohne Zusatzpersonal oder externes Callcenter. Gerade bei sinkender Vergütung.

NÄCHSTER SCHRITT

Welches Potenzial hat Ihre Hotline noch mit KI?

Lassen Sie es uns in einem **unverbindlichen Gespräch** herausfinden.



Shane Füller
Geschäftsführer, Lane One (Healthbytes GmbH)

Scannen und Termin wählen