Was passiert mit diesem Anruf?



400 Werkstätten. Und keiner geht ran.

Wie Wintec Autoglas für Erreichbarkeit sorgt, ohne ein Callcenter auszubauen.

Gregor Mohr
Tenios GmbH



Am Telefon ist niemand, weil alle am Auto sind.





160.000
Anrufe im Monat.

48.000
davon landen im Nichts.

400
Standorte

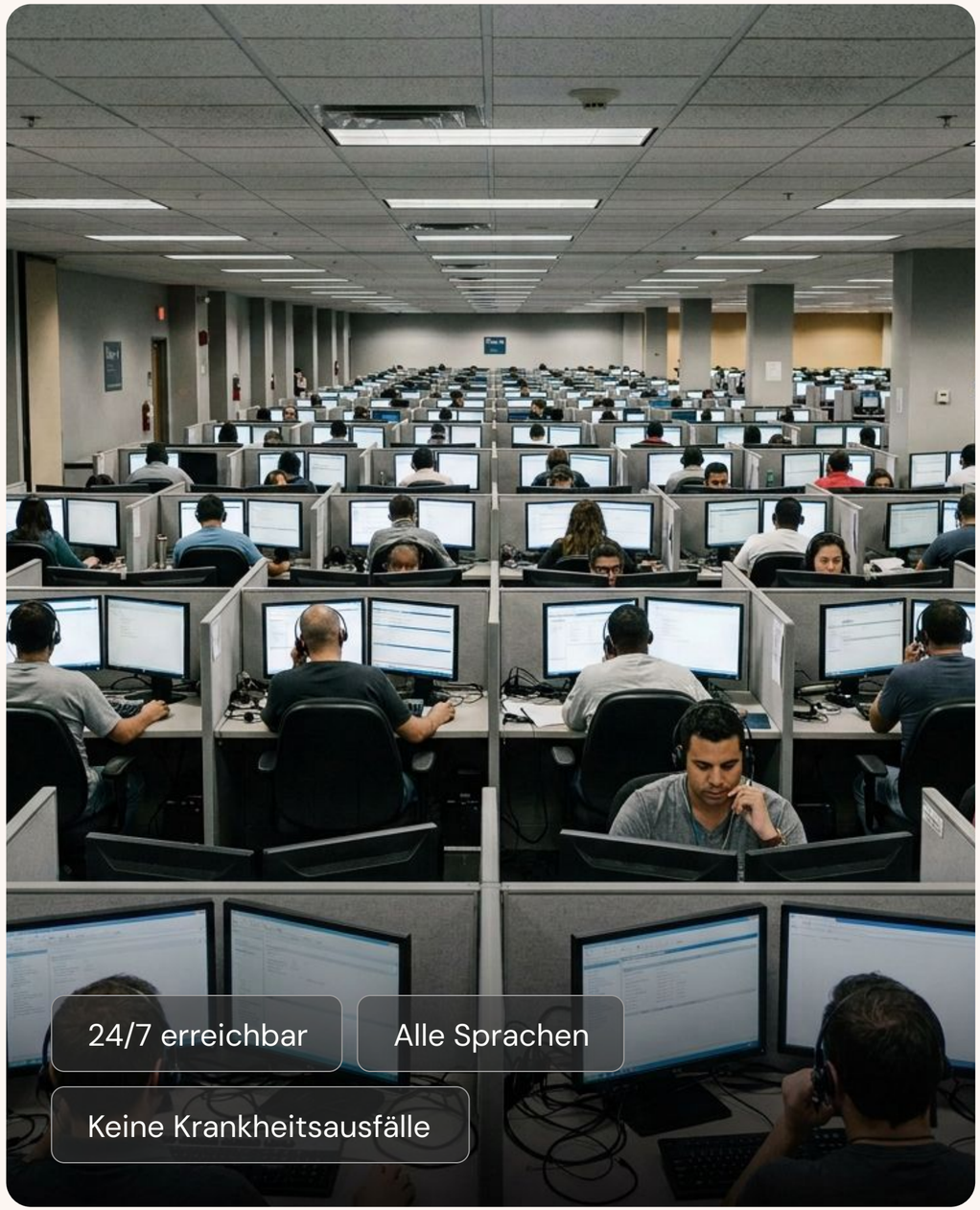
~160.000
Anrufe pro Monat

~250.000
Gesprächsminuten pro Monat

30 %
unbeantwortet

Ein Callcenter haben wir. Aber Kunden rufen IHRE Wintec-Werkstatt an.

- Partner bleiben eigenständige Unternehmen
- Jeder Partner hat eigene Kunden
- Kunden wollen ihren Standort erreichen



Auftrag Nummer eins: abheben.

01 Abheben

02 Anliegen verstehen

03 Termin prüfen

04 Termin buchen

05 Partner informieren

06 Auftrag im System

Hören Sie selbst.



Ein Voicebot spricht.
Ein AI Agent handelt.

01
Abheben

02
Anliegen verstehen

03
Termin prüfen

04
Termin buchen

05
Partner informieren

06
Auftrag im System

Vorher ein Zettel. Jetzt ein fertiger Vorgang.

Kunde hat angerufen.

Zurückrufen!

Guten Tag,

über den Wintec Voicebot ist eine neue Kundenanfrage eingegangen. Nachfolgend finden Sie alle erfassten Informationen im Überblick.

Name: [redacted]
Telefonnummer: [redacted]
Schadensposition: Frontscheibe
Benötigter Service: Austausch
Marke / Modell: Opel Corsa
Kennzeichen: [redacted]
Fahrgestellnummer (FIN):
Versicherungsgesellschaft: Baloise
Versicherungsnummer:
Versicherungsart: Teilkasko
Gewünschter Termin: 2026-07-16T08:00:00
Standort: Köln-Zentrale

Anruf-ID: calbb5484f4-a92b-4b21-b7bc-67a013715072
Zeitstempel: 2026-07-07T20:10:18+02:00

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Wintec Voicebot

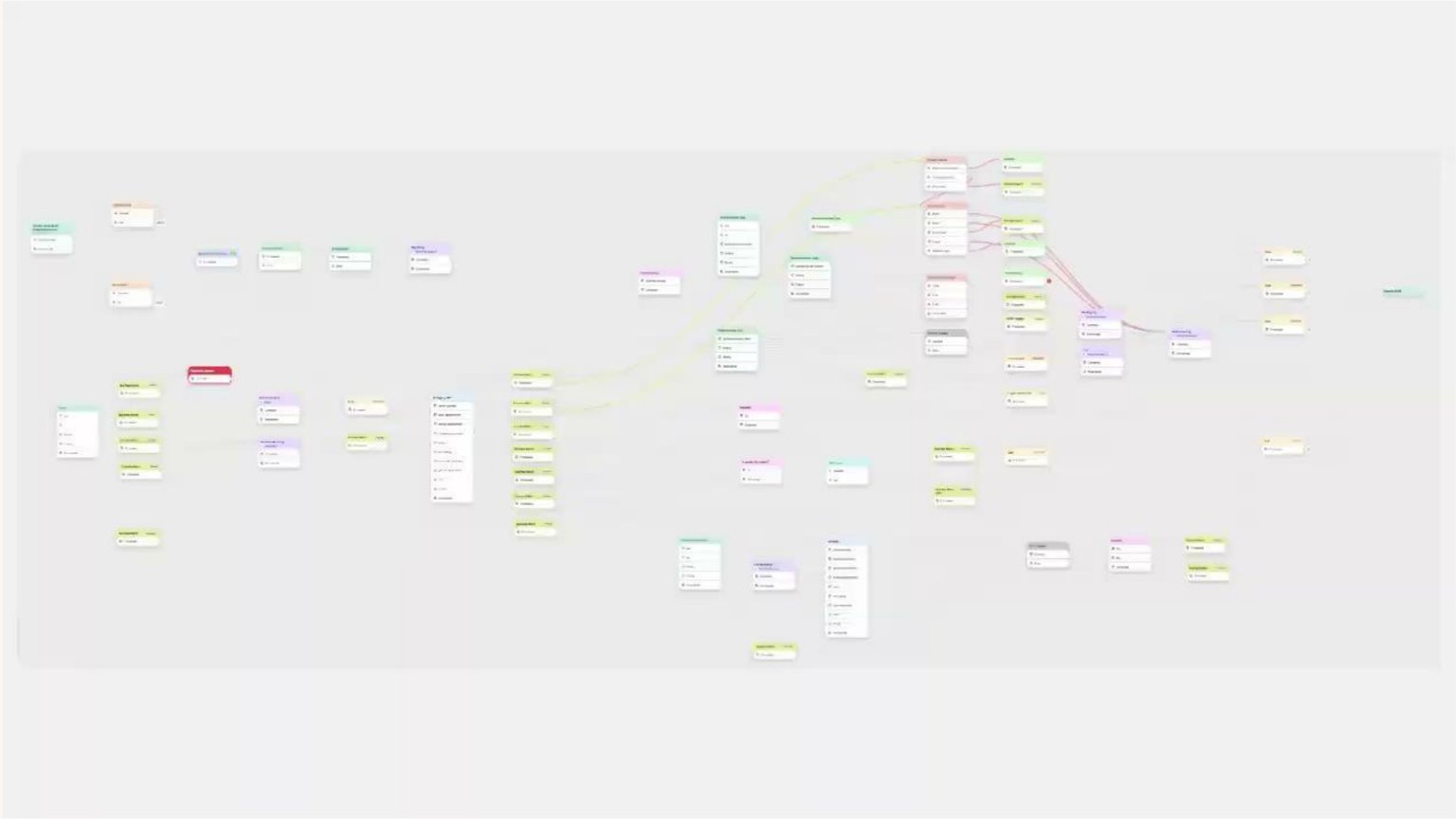
Aus verpassten Anrufen werden Termine.

100 %	3–5	80 %	20 %
der Anrufe angenommen	Termine vom Voice Agent gebucht	Direkte Terminbuchung	Rückruf eingestellt

**Früher lag nach jedem verpassten Anruf ein Zettel auf der Theke.
Heute bekomme ich eine Mail mit allem, was ich brauche: Fahrzeug, Schaden, Versicherung, Wunschtermin. Ich muss beim Rückruf nichts mehr fragen.**

" - Niko Slesinski, Wintec-Partner im Raum Köln

Zentral steuern. Lokal pflegen.



Jeder Partner bekommt seinen eigenen Agent

Rufnummer oder Weiterleitung

Kalenderanbindung

Standortinfos und Öffnungszeiten

Ansprechpartner

eigene FAQs

Was wir gelernt haben.

1

Jeder Betrieb ist anders. Die Lösung muss das abbilden.

2

Vorbehalte gegen KI sinken mit jedem natürlichen Gespräch.

3

Bedarf ist noch keine Bereitschaft. Überzeugen gehört dazu.

Der AI Agent geht nicht nur ans Telefon.
Er ruft auch an.

INBOUND · HEUTE IM EINSATZ

- ✓ Termine buchen, ändern, stornieren
- ✓ Fragen zu Standort, Öffnungszeiten, Leistungen
- ✓ Reparatur, Austausch oder Versicherungsfall erkennen
- ✓ Rückrufwünsche mit allen Daten übergeben

OUTBOUND · MÖGLICHE NÄCHSTE SZENARIEN

- → Terminerinnerung am Vortag
- → Rückruf bei verpasstem Anruf
- → Nachfassen nach Kostenvoranschlag
- → „Ihr Fahrzeug ist fertig“-Info
- → Zufriedenheitsabfrage nach dem Termin

DIESMAL GEHT JEMAND RAN.

Ihr Use Case. In 30 Minuten.

Buchen Sie eine Demo: Wir zeigen Ihnen, wie ein AI Voice Agent für Ihre Standorte aussehen kann.



Gespräch buchen!

Gregor Mohr
Tel: 0170 821 68 40
E-mail: gmohr@tenios.de