



Zertifizierungs-Scorecard (Muster)

Telefonie-Strategie | KI-Telefonassistenten

Gesamtbewertung

Musterfirma: [Firmenname]

Branche: [Branche]

Testzeitraum: 14.04.2026 - 21.04.2026

Gesamtscore: 92 / 100

Kriterium	Score	Hinweis
Gesprächsqualität	95%	Sehr klare Gesprächsführung
Datenextraktion	93%	Name/Anliegen fast durchgehend korrekt
Nachbearbeitung	89%	Webhook in 1 von 10 Fällen verzögert
Empathie und Tonalität	90%	Im Beschwerde-Szenario überzeugend
Effizienz	94%	Deutliche Entlastung im Tagesgeschäft
Sicherheit und DSGVO	91%	Prozesskonform, kleinere Optimierungen offen

Empfehlung

Der Assistent ist insgesamt zertifizierungsfähig. Priorität für die nächste Iteration: stabile Webhook-Auslösung in Lastspitzen und Feintuning bei Sonderfällen in der Datenextraktion.