

**Pressemitteilung 3. Juni 2026**

## **Voice AI im Kundenkontakt: Einsatz wächst, klare Ziele fehlen oft**

**Düsseldorf, 3. Juni 2026 – Voice AI gewinnt im telefonischen Kundenkontakt an Bedeutung, wird aber häufig noch ohne klare Zielsetzung eingeführt. Das zeigt eine aktuelle YouGov-Umfrage unter 524 Unternehmensentscheider:innen\* im Auftrag von sipgate. Demnach befassen sich 44 Prozent der befragten Unternehmen mit Voice AI, aber nur 22 Prozent davon verfügen über klar formulierte Ziele und Kennzahlen.**

Damit wächst das Interesse an Künstlicher Intelligenz im telefonischen Kundenkontakt deutlich. Zwischen erster Nutzung und strategischer Verankerung bleibt jedoch eine Lücke. Für die Studie wurden im April 2026 **524 Entscheider:innen in Deutschland** befragt. Vertiefende Fragen zum Einsatz von KI im telefonischen Kundenkontakt richteten sich an **316 Unternehmen**, in denen Voice AI bereits genutzt, geplant oder diskutiert wird.

### **Zwischen Interesse und Umsetzung bleibt eine Lücke**

„Das Potenzial von Voice AI ist in Unternehmen angekommen, klare Zieldefinitionen sind es oft noch nicht“, sagt **Laura Grimm, Product Manager AI Innovations** von sipgate. „Aus unserer Sicht wird der Mehrwert von KI-Projekten vor allem dann greifbar, wenn vorab klar ist, welches Problem gelöst werden soll und woran sich der Erfolg später messen lässt.“

Die Ergebnisse zeigen ein uneinheitliches Bild: **8 Prozent** setzen Voice AI bereits umfassend im telefonischen Kontakt ein, weitere **18 Prozent** nutzen die Technologie in Teilbereichen. **12 Prozent** befinden sich in der Testphase, **6 Prozent** planen eine Einführung innerhalb der kommenden zwölf Monate und **17 Prozent** diskutieren das Thema derzeit. Für **30 Prozent** spielt KI im telefonischen Kontakt aktuell keine Rolle.

Der Einstieg erfolgt dabei meist über konkrete, operative Anwendungsfälle im Kundenservice. **42 Prozent** wollen mit Voice AI ihre Erreichbarkeit sicherstellen, **41 Prozent** Warte- und Bearbeitungszeiten reduzieren. Für jeweils **39 Prozent** stehen eine bessere Kundenzufriedenheit und die Entlastung der Mitarbeitenden im Fokus. **30 Prozent** nennen Kostensenkungen im Kundenservice als Ziel.

## Strategische Potenziale bleiben bislang zweitrangig

„Voice AI wird derzeit vor allem pragmatisch eingesetzt – etwa um Erreichbarkeit zu verbessern oder Teams zu entlasten“, sagt **Grimm**. „Beides ist sinnvoll. Spannend ist aber die nächste Frage: Welche Rolle kann die Technologie darüber hinaus im Kundenkontakt spielen?“

Weitergehende Ziele spielen bislang eine geringere Rolle. Nur **18 Prozent** sehen in Voice AI eine Möglichkeit, Kund:innen individueller anzusprechen. Ebenfalls **18 Prozent** nennen die Erschließung neuer Märkte, etwa durch Mehrsprachigkeit. **17 Prozent** verfolgen das Ziel, Abschlussquoten im Vertrieb zu steigern.

Darin zeigt sich vor allem, dass Voice AI in vielen Organisationen noch in einer frühen Entwicklungsphase steckt. Ein klar umrissener Anwendungsfall und nachvollziehbare Erfolgskriterien können helfen, Projekte besser einzuordnen, weiterzuentwickeln und im Alltag zu verankern.

---

### Über sipgate

2004 als erster deutscher VoIP-Anbieter gegründet, ist sipgate heute mit über 40.000 Firmenkunden ein führender Voice-AI-Anbieter für klein- und mittelständische Unternehmen. sipgate bietet AI-gestützte Telefonielösungen, die jährlich eine Milliarde Gesprächsminuten verarbeiten. Die Rechenzentren von sipgate befinden sich ausschließlich in Deutschland, was Datenhoheit und maximale Unabhängigkeit in der Produktentwicklung sichert. Das Unternehmen ist nach ISO 27001 zertifiziert, DSGVO-konform und erfüllt die Anforderungen des EU AI Act.

*\*Die Daten dieser Befragung basieren auf Online-Interviews mit Mitgliedern des YouGov Panels, die der Teilnahme vorab zugestimmt haben. Für diese Befragung wurden im Zeitraum 07. und 16.04.2026 insgesamt 524 Unternehmensentscheider befragt. Die Erhebung wurde quotiert und die Ergebnisse gewichtet. Die Befragten setzen sich repräsentativ nach Beschäftigtenanteil pro Unternehmensgröße, nach Geschlecht und Altersgruppen von Unternehmensentscheidern, nach sechs NACE-Wirtschaftszweigen sowie nach Nielsen-Regionsverteilung von Unternehmen zusammen. Gerundete Zahlen, Summen >100% möglich*

---

Bildmaterial, Logos und mehr Informationen zur sipgate Pressearbeit finden Sie hier: [sipgate.de/presse](https://sipgate.de/presse)

Bei Fragen wenden Sie sich gerne per Mail an Steffen Penzel unter [presse@sipgate.de](mailto:presse@sipgate.de).