KI-Telefonie im Inkasso: Anbieter und Ansätze im Überblick

Stand: 23. November 2026 · Christof Zworski

KI-Telefonie ist 2026 im deutschen Inkasso angekommen: Mehrere Anbieter übernehmen heute Schuldneranrufe ganz oder teilweise mit KI-Sprachagenten. Für Inkassounternehmen lautet die Frage nicht mehr, ob das funktioniert, sondern welcher Ansatz zur eigenen Software, zum Volumen und zum Rechtsrahmen passt.

Dieser Überblick ordnet die wichtigsten Anbieter und Ansätze ein. Er stützt sich auf öffentlich zugängliche Angaben der Anbieter (Stand siehe oben) und ist bewusst neutral gehalten. Zworski ist selbst Anbieter; das kennzeichnen wir in einem eigenen Abschnitt.

Was KI-Telefonie im Inkasso leistet

Ein KI-Sprachagent führt Standardgespräche mit Schuldnern selbstständig und gibt schwierige Fälle an Mitarbeitende ab. Typische Einsatzfelder:

- Inbound: Anrufe annehmen, Schuldner und Akte identifizieren, Auskunft zum Saldo geben, Kopien versenden, Ratenzahlung aufnehmen — auch außerhalb der Bürozeiten.
- Outbound: Zahlungserinnerungen, Nachfassen von Zahlungszusagen, Vereinbarung von Raten innerhalb vorgegebener Regeln.
- Dokumentation: Aufzeichnung, Transkript und Zusammenfassung jedes Gesprächs.
- Ergebnis zurück ins System: Zahlungszusage, Ratenplan, Rückrufwunsch oder Einwand landen strukturiert in der Inkassosoftware und lösen dort Folgeschritte aus.

Der letzte Punkt entscheidet über den Nutzen. Ein Bot, dessen Ergebnisse jemand von Hand in die Akte übertragen muss, spart wenig.

Drei Ansätze am Markt

Die Anbieter lassen sich grob in drei Gruppen einteilen. Welche passt, hängt vor allem davon ab, wie viel Eigenleistung möglich ist und welche Inkassosoftware im Einsatz ist.

- Spezialisierte Inkasso-KI: Anbieter, die eine fertige Lösung für Forderungsgespräche liefern, oft mit eigenem Regelwerk, Zahlungslinks und weiteren Kanälen wie SMS oder E-Mail. Schneller Start, dafür ist die Anbindung an die eigene Software meist ein Projekt für sich.

- Allgemeine Voicebot-Plattformen: Baukasten für KI-Sprachagenten, die für viele Branchen eingesetzt werden. Sehr flexibel und skalierbar, verlangen aber eigene Entwicklung oder ein Integrationsprojekt mit Partnern.
- Integration in die vorhandene Inkassosoftware: Ein KI-Telefonassistent wird direkt an die bestehende Software angebunden, sodass Aktendaten im Gespräch verfügbar sind und Ergebnisse dort Workflows auslösen. Am wenigsten Bruch im Prozess, aber an die jeweilige Software gebunden.

Anbieter im Überblick

Die Tabelle fasst die Selbstdarstellung der Anbieter auf ihren Websites zusammen. Leistungszahlen der Anbieter sind nicht unabhängig geprüft.

Anbieter	Ansatz	Inbound / Outbound	Besonderheiten laut Anbieter
Pace Payments	Spezialisierte Inkasso-KI	Beides	Telefon, SMS, E-Mail, Posteingang; Regelwerk im Agent Studio; Zahlungslinks über Partnerschaft mit vobapay; Betrieb in der EU
Sono	Spezialisierte Inkasso-KI	Outbound	Erinnerungen ab Tag 3, Ratenpläne im Rahmen von Vorgaben, Übergabe an Mitarbeitende; ISO 27001, SOC 2; Sitz Helsinki
Sinerva	Spezialisierte Inkasso-KI	Inbound in Randzeiten	Zusätzlich Echtzeit-Assistenz für Mitarbeitende und Schulung per Simulation; „Made in Germany“
Allo	Telefonie mit KI-Agent	Inbound (KI), Outbound durch Mitarbeitende	KI nimmt Rückrufe an; ausgehende Anrufe über Power Dialer, KI dokumentiert
Skipcall	Telefonie für Inkasso	Outbound (Mitarbeitende)	Parallel Dialer, dokumentierte Gespräche, Aufgaben zu Zahlungszusagen
Parloa	Voicebot-Plattform (Enterprise)	Beides	Plattform für Voice- und Chat-Agenten; Menüpunkt Forderungsmanagement; ISO 27001, SOC 2 Type II
Retell AI	Voicebot-Plattform	Beides	Eigenbau per API/SDK oder mit Implementierungsteam; Integrationen vor allem US-

Anbieter	Ansatz	Inbound / Outbound	Besonderheiten laut Anbieter
			CRM-Systeme
Zworski	Integration in IKAROS	Beides	KI-Telefonassistent von fonio.ai, direkt an IKAROS angebunden; Ergebnisse lösen IKAROS-Workflows aus; Kundenserver bei IONOS in Deutschland

Worauf es bei der Auswahl ankommt

Vier Fragen trennen passende von unpassenden Lösungen schneller als jede Feature-Liste.

- Integration: Kann der Agent im Gespräch auf die Akte zugreifen (Saldo, Forderungsaufstellung, Zahlungshistorie)? Und landen die Ergebnisse automatisch in der Inkassosoftware, inklusive Folgeschritten?
- Datenschutz und Hosting: Wo laufen Spracherkennung, Sprachmodell und Sprachausgabe? Viele Plattformen nutzen im Hintergrund US-Dienste. Für Schuldnerdaten sind Auftragsverarbeitungsvertrag, Subunternehmerliste und Hosting-Standort Pflichtfragen.
- Rechtsrahmen: Inkasso ist in Deutschland eine erlaubnispflichtige Rechtsdienstleistung. Die KI ersetzt den registrierten Inkassodienstleister nicht; Verantwortung für Gesprächsinhalte, Anrufzeiten und Kontaktfrequenz bleibt beim Unternehmen. Der Agent sollte sich als KI zu erkennen geben und jedes Gespräch nachvollziehbar dokumentieren.
- Betrieb: Wer pflegt Gesprächsleitfäden und Regeln, wenn sich Prozesse ändern? Eine Plattform zum Selbstbauen braucht eigene Kapazität; ein betreuter Service kostet mehr, entlastet aber das Team.

Einordnung: KI-Telefonie von Zworski für IKAROS

> Transparenzhinweis: Dieser Abschnitt beschreibt unser eigenes Angebot.

Zworski gehört zum dritten Ansatz: KI-Telefonie direkt in der vorhandenen Inkassosoftware, in unserem Fall IKAROS von Ferber-Software. Wir beraten seit 2006 rund um IKAROS und haben die Telefonie deshalb von der Akte her gebaut, nicht vom Bot her.

- Technik: Den deutschsprachigen KI-Telefonassistenten stellt fonio.ai. Zworski liefert die IKAROS-Anbindung und die Zworski Cloud.
- Ablauf: IKAROS ist mit Ihrem eigenen Server in der Zworski Cloud verbunden, dieser steuert die Telefon-KI. Die KI nimmt Anrufe an,

identifiziert die Akte und gibt Auskunft, versendet Kopien oder nimmt Ratenzahlungen auf.
- Ergebnis: Auskunft, Ratenzusage oder Rückrufwunsch kommen strukturiert zurück und lösen die passenden IKAROS-Workflows aus.
- Hosting: Eigener Kundenserver in Deutschland bei IONOS (IONOS-Rechenzentren ISO 27001 zertifiziert), Telefon-KI in der EU.

Wer IKAROS nicht einsetzt, ist mit einem der anderen Anbieter meist besser bedient. Wer IKAROS nutzt, spart sich mit einer direkten Anbindung das größte Integrationsprojekt. Mehr dazu auf unserer Seite KI-Telefonie. Die KI live hören: Demo-Hotline +49 5101 8784145.

Häufige Fragen

Darf eine KI im Inkasso mit Schuldnern telefonieren? Ja, als Werkzeug eines registrierten Inkassodienstleisters. Die rechtliche Verantwortung für Inhalt, Zeitpunkt und Häufigkeit der Anrufe bleibt beim Unternehmen.

Ersetzt KI-Telefonie die Sachbearbeitung? Nein. Sie übernimmt Standardanliegen und Randzeiten. Streitfälle, Härtefälle und Verhandlungen außerhalb der Regeln gehen an Mitarbeitende.

Was ist der Unterschied zwischen Voicebot-Plattform und Inkasso-Lösung? Eine Plattform ist ein Baukasten, den man selbst oder mit Partnern auf Inkasso zuschneidet. Eine Inkasso-Lösung bringt Gesprächslogik und Regeln für Forderungen bereits mit.

Welche KI-Telefonie passt zu IKAROS? Wichtig ist eine Anbindung, die Aktendaten im Gespräch nutzt und Ergebnisse als IKAROS-Workflow weiterverarbeitet. Zworski bietet das mit fonio.ai als direkte IKAROS-Integration an.

Wie schnell ist eine Lösung produktiv? Das hängt vor allem von der Integration ab. Ein Inbound-Szenario mit Auskunft und Ratenaufnahme ist der übliche erste Schritt, weil es wenig Risiko trägt und schnell Entlastung bringt.

Quellen

- Pace Payments · IT Finanzmagazin: vobapay und Pace Payments
- Sono · Sinerva · Allo · Skipcall
- Parloa · Retell AI
- Zworski KI-Telefonie
- ainora: Rechtsrahmen Sprach-KI im Inkasso