

Mehr als nur Anrufe

# Cloud-Telefonie ist „All in One“-Kommunikation

16.10.2024 · Von Michael Sudahl · 5 min Lesedauer · 

Cloud Computing hat auch die Telekommunikation verändert. Inzwischen hat Telefonieren „als Service“ in vielen Unternehmen Einzug gehalten und ist – auch als positive „Nebenwirkung“ der Corona-Pandemie – wichtiger Teil der Kommunikation und Zusammenarbeit geworden. Doch cloudbasierte Telefonanlagen können mehr.



*Kommunikation und Kollaboration, bald auch Sicherheitsdienst und Konfliktlöser – cloudbasierte Telefonanlagen sind Multitalente im Unternehmen.*

*(Bild: adam121 - stock.adobe.com)*

Videoanruf vom Chef: „Wir haben den Vertrag unterschrieben. Leiste bitte eine Anzahlung über 25.000 Euro auf das Konto, das ich dir gleich per Mail schicke. Und: Beeil dich!“. Parallel geht im Postfach die Mail vom Chef ein – mit der besagten IBAN. Buchhalterin Karin I. würde die

Anweisung ihres Vorgesetzten üblicherweise sofort erfüllen. Doch während des Teams-Calls blinkt es rot auf dem Bildschirm: „Zweifel an der Echtheit des Videos!“ ist auf einem Warnhinweis zu lesen. Karin I. ruft daraufhin ihren Chef auf dem Handy an. Der weiß nichts von dem Videoanruf und hat seine Mitarbeiterin schon gar nicht zum Überweisen des Geldes aufgefordert...

Fast wäre die Buchhalterin auf einen Fake-Call hereingefallen. Denn inzwischen nutzen auch Diebe und Betrüger KI-generierte Avatare. „Per Enkel-Trick für Firmen“, wie Felix Pflüger, Geschäftsführer des Providers Peoplefone Deutschland, das Vorgehen erklärt. Ein Schockanruf, der allerdings nicht betagte Omas reinlegt, sondern versucht, über Chefanrufe bei Mitarbeitenden Stress aufzubauen, um Geld zu ergaunern.

## Kollaborative Alleskönner

Zugegeben, die geschilderte Szene ist nahe Zukunft. Aber sie illustriert, was cloudbasierte Telefonanlagen künftig leisten müssen: Fake-Calls von echten Anrufern unterscheiden und Angerufene warnen. Schon heute müssen sie allerdings Alleskönner im Arbeitsalltag sein. Idealerweise flexibel und bedarfsbezogen einsetzbar, einfach zu bedienen, mobil und preiswert sollten sie sein. Und sie sollten in der Lage sein, mit Microsoft Teams oder vergleichbaren Meeting-Programmen zu verschmelzen.

Der grundlegende Unterschied einer cloudbasierten [Telefonanlage <https://www.ip-insider.de/was-ist-eine-pbx-a-611650/>](https://www.ip-insider.de/was-ist-eine-pbx-a-611650/) im Vergleich zur TK-Anlage auf dem eigenen Firmenserver ist aber das Abrechnungsmodell. Cloud-Anlagen werden per Abo bezahlt und sind damit erstmal ohne Investition zu haben. Wobei Abos einen Vorteil haben: Sie passen sich der Unternehmensperformance an. So können Cloud-Anlagen mit ihrem Nutzer wachsen oder schrumpfen. Die Kosten passen sich reibungslos dem realen Bedarf an.

Oft stellt sich zudem die Frage, welcher Bezahlmodus passt. Felix Pflüger rät dienstleistungsintensiven Unternehmen und Organisationen eine Abrechnung pro Nutzer bzw. Mitarbeiter. Ärzte und Ämter fallen beispielsweise darunter, denn dort gehen täglich viele Anrufe ein bzw. jedes Telefon wird genutzt. Anders sieht es im produzierenden Gewerbe aus. Dort gibt es viele Telefonapparate, die meistens ungenutzt sind – etwa in Konferenzräumen oder in Produktionshallen, am Fließband. „Hier ist eine Abrechnung nach Sprachkanälen sinnvoll, weil nie alle auf einmal telefonieren“, so Pflüger. Es geht also um die Anzahl gleichzeitiger Gespräche.

## Digitale Vermittlungsstelle mit Empathie

Apropos Anruf: Cloudbasierte Telefonanlagen können heute Anrufer „routen“, wie es in der Fachsprache heißt. Dazu gehört etwa ein virtueller Vermittlungsassistent (auch Bot genannt), der ein Auswahlmenü präsentiert: „Für den Vertrieb wählen Sie...“. Damit die Anruferin nun aber auch beim passenden Ansprechpartner rauskommt, muss die Telefonanlage diesen finden – egal wo er sich befindet: Büro, Homeoffice oder im Auto bzw. der Finca (bei Workcation). „Es gibt Entwicklungen, Bürostühle und Sitze in Firmenfahrzeugen mit Drucksensoren auszustatten, um zu sehen, wer an seinem Platz ist“, verdeutlicht Pflüger.

Fast noch wichtiger ist bei einer Anbindung an Microsoft Teams der Präsenzstatus. „Die Software erkennt, ob ich gerade im Videocall bin oder telefoniere“, so der Peoplefone-Chef. Und signalisiert das dem Anrufer. Was sogar auf der Unternehmenswebseite unter dessen Foto sichtbar sein kann. Je nach Situation werden Gespräche weitergeleitet.

Standard sind inzwischen integrierbare KI-Funktionen wie das Gesprächsprotokoll oder die Simultanübersetzung – bei der die Worte eines chinesisch sprechenden Anrufers via Dolmetscher-Software zum Beispiel ins Deutsche transferiert werden. Worauf auch die Antwort zurückübersetzt wird. Oder das Programm gleicht im Kundenmanagementsystem die Rufnummer mit dem Datenbestand ab, findet den Anrufer, und leitet das Gespräch an den zuständigen Sachbearbeiter weiter.

Eine weitere Anbindung ist das Erkennen von Emotionen im Tonfall des Anrufers. Ist der beispielsweise wütend, kann die intelligente Software den Stresspegel messen und deeskalierend antworten bzw. einen geschulten Ansprechpartner finden. Schon heute lassen sich via Analyse-Werkzeug etliche Daten rund um die Anrufe zu Statistiken auswerten. So lassen sich wiederkehrende Fragen genauso filtern wie Schlüsselbegriffe, die wiederum für das Google-Marketing interessant sein können.

## Jetzt Newsletter abonnieren

Täglich die wichtigsten Infos zu Netzwerktechnik, IP-Kommunikation und UCC

Geschäftliche E-Mail

Mit Klick auf „Newsletter abonnieren“ erkläre ich mich mit der Verarbeitung und Nutzung meiner Daten gemäß Einwilligungserklärung (bitte aufklappen für Details)

einverstanden und akzeptiere die Nutzungsbedingungen. Weitere Informationen finde ich in unserer Datenschutzerklärung.

▼ Aufklappen für Details zu Ihrer Einwilligung

## Die Cloud macht das Telefon zum Multitalent

Immer wichtiger werden ferner Datev-Anbindungen. Die Buchhaltungssoftware wird vielerorts als CRM-System eingesetzt. Wichtig wird auch zunehmend das Reduzieren des CO<sub>2</sub>-Abdrucks eingesetzter Cloud-Anlagen. Da hilft es, wenn die Cloud ein mit Ökostrom gespeistes Rechenzentrum ist. Außerdem fallen bei virtuellen Telefonanlagen Tischtelefone weg, bei deren Herstellung CO<sub>2</sub> emittiert wird und die im Stand-by-Modus Energie ziehen.

International agierende Unternehmen wiederum sollten darauf achten, dass die cloudbasierte Telefonanlage länderübergreifend einsetzbar ist. Ist etwa die Schweiz der Firmensitz, dann wären Deutschland, Österreich oder Italien „nur“ Nebenstellen. Diese sind wiederum per Kurzwahl erreichbar. Länderspezifische Administratoren fallen weg – was Personalkosten sparen kann. Voraussetzung ist eine multilinguale Ausstattung der Telefonanlage.

Zukunftsmusik – und damit wieder im Bild des Fake-Videos mit dem Chefanruf – sind Szenarien, in denen Hologramme erscheinen und so virtuelle Konferenzen nahbarer machen. Hersteller von VR-Brillen arbeiten an entsprechenden Systemen. „Bis in fünf Jahren sehen wir hier deutlich mehr“, mutmaßt Pflüger.

## 5 TK-Cloud-Funktionen, die den Arbeitsalltag erleichtern

### **Zeit- und ortsunabhängiges Anrufmanagement**

Mit einer Cloud-Telefonanlage lässt sich flexibel steuern, wann und wie Anrufe weitergeleitet werden. Ob außerhalb der Öffnungszeiten oder an spezifische Geräte – was Erreichbarkeit gewährt. Praktisch während der Ferien oder bei wechselnden Arbeitsplätzen. So gehen keine Anrufe verloren.

### **Keine Hardware im Keller**

Durch den Einsatz von Cloud-Anlagen entfällt Verantwortung für die TK-Anlage im firmeneigenen Serverraum (Keller). Zudem ist die Redundanz durch einen Standort im Rechenzentrum höher. Außerdem lassen sich helfende Zusatzprogramme jederzeit online installieren.

## **Vernetzte Kommunikation**

Mit Festnetz- und Mobilfunk verschmelzen: Mobile Erreichbarkeit wird in die virtuelle Telefonanlage integriert. Ob im Home-Office oder auf Dienstreise – mit einer App oder einem Softphone sind Mitarbeitende unter der Büronummer kontaktierbar. Ferner findet eine Vernetzung mit anderen Programmen wie Buchhaltung, Kundenmanagement oder Konferenzlösungen statt.

## **Call-Center-Funktionen**

Warteschlangen bieten eine effiziente Lösung, damit Anrufer kein Besetztzeichen erdulden müssen, sondern direkt mit dem nächsten verfügbaren Mitarbeiter verbunden werden. Rückrufe lassen sich organisieren, um Wartezeiten zu verkürzen. Ein Administrator kann länderübergreifend das TK-System per Internet-Browser betreuen, anpassen und erweitern. Ebenso können Mitarbeitende ihre Nebenstelle zentral übers Internet steuern.

## **Zentrale Kommunikationsplattform**

Unified Communications (UC) vereint verschiedene Kommunikationsdienste auf einer Benutzeroberfläche. Diese Plattform integriert Funktionen wie Messaging, Videokonferenzen, CRM-Systeme und File-Sharing. Der CTI-[Client <https://www.ip-insider.de/was-ist-ein-client-a-728753/>](https://www.ip-insider.de/was-ist-ein-client-a-728753/) ermöglicht zudem die Steuerung des Telefons direkt vom PC aus. Fax2Mail und Mail2Fax machen zudem klassische Faxgeräte überflüssig.

(ID:50164484)