



Hybride Kommunikation, die Telefonie mit digitalen Tools verbindet. So steigert Du Effizienz und bleibst für Kunden jederzeit erreichbar.

Hybride Kundengewinnung mit digitaler Telefonie und KI

Steigende Kundenkontakte, Fachkräftemangel und Kostendruck belasten viele Vertriebsorganisationen. Effizienz im Arbeitsalltag wird damit zum entscheidenden Erfolgsfaktor – wer Ressourcen smart einsetzt, bleibt handlungsfähig und wettbewerbsstark.

VIEW: 0 KOMMENTIEREN: 0



Michael Sudahl

Wirtschaftsjournalist und Business Coach

Der Medienberater



Inhaltsverzeichnis +

Die Herausforderung ist klar: Die Zahl der Kundenkontakte steigt, qualifizierte Fachkräfte werden knapper – oder sind teuer. Vertriebsorganisationen stehen zunehmend unter Druck, ihren Betrieb mit begrenzten Ressourcen aufrechtzuerhalten. „Viele suchen deshalb nach Wegen, den Arbeitsalltag effizienter zu gestalten“, sagt Felix Pflüger, Telefonie-Experte und Geschäftsführer von [Peoplefone](#) Deutschland. Hier kommt hybride Kommunikation ins Spiel.

Was ist hybride Kommunikation?

Hybride Kommunikation bedeutet dabei, klassische Telefonie wie PBX, PSTN, SIP-Trunks, Rufnummernblöcke mit digitalen Collaboration-Tools wie Microsoft Teams, Zoom, Webex, Slack etc. zu verbinden.

Beispiele

- **Vertrieb:** Dein Kunde ruft Dich auf Deiner Festnetznummer an. Du nimmst den Call aber direkt in Teams auf Deinem Laptop an – inklusive Zugriff auf CRM-Daten und Chatfunktion mit Kollegen.
- **Service:** Ein Support-Mitarbeiter bekommt ein Ticket, startet in Teams eine Videokonferenz mit dem Kunden und schaltet bei Bedarf einen Spezialisten hinzu – alles über denselben Kommunikationskanal.
- **Hybrid Work:** Mitarbeiter arbeiten teils im Büro, teils remote. Über SIP-Trunks, Direct Routing oder Operator Connect sind alle an die gleiche Kommunikationsplattform angebunden – unabhängig vom Standort.
- Wie hybride Kommunikation Ressourcen schont – und Kunden gewinnt

Bessere Erreichbarkeit der Kunden

Der Schlüssel liegt also in der intelligenten Verbindung moderner Kommunikationstechnologie – vor allem der Telefonie – mit digitalen Tools wie KI-basierten Assistenzsystemen. „Vertriebsbüros profitieren enorm, wenn sie ihre Telefonie und Kommunikationsstrukturen digital modernisieren“, erklärt Pflüger, das spare Zeit, entlastet Mitarbeitende und verbessert die Erreichbarkeit.



Ein Beispiel aus München zeigt, wie das aussehen kann: Der Vertriebler Sven D. hat sein Büro konsequent digitalisiert und entlastet sein Team durch eine Kombination aus strukturierter Kundenkommunikation, automatisierten Prozessen und moderner Infrastruktur.

Vom Telefon zur Digital-Plattform

Über Jahre hinweg war das klassische Bürotelefon – meist als traditionelle PBX-Anlage installiert – das zentrale Kommunikationsmittel. Doch diese Technik stößt an ihre Grenzen, weil neue Anforderungen hinzukommen: mobile Erreichbarkeit, digitale Dokumentation, sichere Video-Beratung und standortübergreifende Zusammenarbeit.

Viele Büros erkennen inzwischen, dass Plattformen wie Microsoft Teams mehr leisten als reine Sprachkommunikation. Sie bieten eine zentrale Schnittstelle für Telefonie, interne Abstimmungen, Terminorganisation und sicheren Datenaustausch.

„Die Integration mit digitalen Plattformen ist kein radikaler Bruch, sondern eine sanfte Weiterentwicklung“, betont Pflüger. „Mit hybriden Lösungen bleiben alle Kunden erreichbar – egal, welchen Kommunikationsweg sie bevorzugen.“

Hybride Lösung als Weg in die digitale Kommunikation

Die Integration mit bestehenden Telefonanlagen ist dabei kein Entweder-oder, sondern ein Sowohl-als-auch. Über Direct Routing oder Operator Connect lassen sich Systeme wie Microsoft Teams direkt mit dem öffentlichen Telefonnetz verbinden – entweder vollständig oder als hybride Lösung. So kann etwa ein Teil der Rufnummern über Teams laufen, während andere weiterhin über die klassische Anlage erreichbar bleiben. Für Vertriebsmitarbeitende bedeutet das: Flexibilität und ein sanfter Übergang ohne Betriebsunterbrechung.

Im Vertriebsalltag von Sven D. wurde genau dieser hybride Ansatz umgesetzt: Ein Teil seiner Kunden nutzt digitale Kanäle, ein anderer bleibt beim gewohnten Telefonat. Die Telefonie ist nicht mehr isoliert, sondern eingebettet in eine zentrale Kommunikationsstruktur.

KI-gestützte Kundenkommunikation

Das Herzstück des neuen Modells ist ein KI-gestützter Assistent. Kunden können über die Website oder einen Messenger-Link ihre Anliegen vorab schildern, werden durch strukturierte Fragen geführt und erhalten erste Informationen – noch bevor ein persönliches Gespräch stattfindet.

Routineanfragen wie Terminverschiebungen, Standardberatungen oder Dokumentenanforderungen werden so automatisiert bearbeitet. Ergänzend nutzen viele Kunden den Büro-Messenger für Rückfragen, Vertragsinformationen oder Terminabsprachen.

» Diese asynchronen Kanäle entlasten das Team in Stoßzeiten und ermöglichen auch außerhalb der Öffnungszeiten eine geordnete Kommunikation. Das klassische Telefon klingelt dadurch deutlich seltener – und die Beratungskapazität steigt. «

Kundendaten und Dokumentation synchronisieren

Noch können diese Systeme nicht in allen Fällen die Dringlichkeit eines Anliegens erkennen, weiß Pflüger. Hier sei menschliche Erfahrung – oder künftig eine gut trainierte KI – gefragt. Besonders wertvoll werde KI, wenn sie mit der Kundendatenbank verbunden ist: Erkennt das System etwa, dass ein wichtiger Vertragsabschluss kurz vor Fristende steht, kann es die Anfrage priorisieren.

Technische Umstellung

Die technische Umstellung ist überschaubar, wenn die Infrastruktur durchdacht geplant wird. Wer heute noch mit einer klassischen PBX-Telefonanlage arbeitet, kann diese anbinden oder schrittweise durch PSTN, also Internet-Telefonie ablösen. Wichtig ist eine stabile Verbindung zum Internet-Telefonnetz über das SIP-Trunking, damit digitale Plattformen, Bürosoftware und Messaging-Dienste nahtlos zusammenarbeiten.

Operator Connect

Für standardisierte Umgebungen ist **Operator Connect** eine schnelle Lösung – die Einrichtung erfolgt direkt im Microsoft Teams Admin Center, meist innerhalb weniger Stunden, indem du einen Telefonanbieter („Operator“) auswählst und buchst. Microsoft hat dafür weltweit Provider zertifiziert. Diese Provider bieten ihre Telefonie-Dienste (Rufnummern, Minutenpakete etc.) direkt in Teams an. So musst Du keinen eigenen **Session Border Controller (SBC)** betreiben – der Operator kümmert sich um die technische Integration.²

Direct Routing

Für individuelle Anforderungen, z. B. besondere Sicherheitsrichtlinien, komplexe Rufnummernkonzepte oder Netzwerkanpassungen, eignet sich Direct Routing, das mehr Kontrolle bietet.

Direct Routing erlaubt es Dir, Deinen bestehenden Telefonvertrag, egal bei welchem Provider, mit Teams oder einem anderen Tool zu verbinden. Beides lässt sich mit gängiger Vertriebssoftware kombinieren, sodass Kommunikation, Kundendaten und Dokumentation synchron laufen.

Ein entscheidender Erfolgsfaktor war laut Sven D. die schrittweise Einführung – eine „sanfte Migration“. Während ein Teil der Rufnummern noch über die alte Telefonanlage läuft, wurden neue Kanäle parallel aufgebaut. Das Team erhielt gezielte Schulungen. Die flexible Architektur sorgt für Akzeptanz – intern wie extern.