



Quelle: DALL-E

## Wie Telefonie und KI Kunden gewinnen

**Wie lassen sich steigende Kundenkontakte, Fachkräftemangel und Kostendruck in Versicherungsbüros meistern? Dieser Frage geht Felix Pflüger, Geschäftsführer Peoplefone Deutschland, in seinem Gastbeitrag nach. Demnach liegt der Schlüssel in der Verbindung klassischer Telefonie mit moderner Plattformtechnologie und KI – mit überraschend handfesten Effekten auf Beratungskapazität und Kundenservice.**

### 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 Beratungsbüros 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 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 Versicherungsberater

bedeutet das: Flexibilität und ein sanfter Übergang ohne Betriebsunterbrechung.

### Kundenkommunikation in der Praxis

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

## Grenzen und Chancen

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

## Was muss ein Beratungsbüro leisten?

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

Für standardisierte Umgebungen ist Operator Connect eine schnelle Lösung – die Einrichtung erfolgt direkt im Microsoft Teams Admin Center, meist innerhalb weniger Stunden. Für individuelle Anforderungen (z. B. besondere Sicherheitsrichtlinien, komplexe Rufnummernkonzepte oder Netzwerkanpassungen) eignet sich Direct Routing, das mehr Kontrolle bietet. Beides lässt sich mit gängiger Versicherungssoftware kombinieren, sodass Kommunikation, Kundendaten und Dokumentation synchron laufen. Die Effekte: Wo früher drei Mitarbeiterinnen die Kommunikation und Terminplanung stemmen mussten, reicht heute eine Kollegin – bei gleichbleibender Kundenzahl und höherer Flexibilität.

## Sanfte Migration und klare Kommunikation

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, Kunden wurden mit einfachen Erklärungen abgeholt. Wer keine App nutzen möchte, kann weiterhin wie gewohnt anrufen. Die flexible Architektur sorgt für Akzeptanz – intern wie extern.

Über den Autor: Felix Pflüger ist Geschäftsführer von [Peoplefone Deutschland](#). Er berät Unternehmen – darunter viele Versicherungsbüros – bei der digitalen Transformation ihrer Telefonie- und Kommunikationsstrukturen.