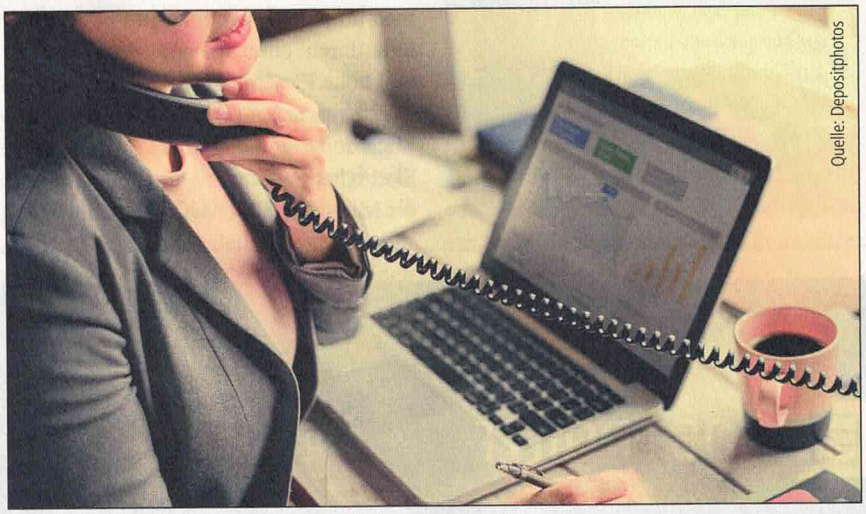
Hat die klassische Telefonie endgültig ausgedient?

Know-how PBX-Anlagen galten lange Zeit als Dreh- und Angelpunkt in der internen und externen Kommunikation. Sie werden aber zusehends um vielseitige UCC-Lösungen ergänzt, und rasch kommen weitere Funktionen aus dem Bereich der Künstlichen Intelligenz hinzu.

Von Roger Vogler

Genau genommen ist die Gegenüberstellung von PBX-Telefonanlagen (Private Branch Exchange) und UCC-Lösungen (Unified Communications and Collaboration) mittlerweile beinahe obsolet. Denn in der modernen Kommunikation verschmelzen die beiden Systeme zunehmend miteinander. Während Telefonanlagen früher ausschliesslich fürs Telefonieren genutzt wurden, sind sie längst smarter geworden und übernehmen weitere Aufgaben wie etwa eine automatische Anrufumleitung oder die Integration von Video- und Chat-Funktionen. Denn besonders in der internen Kommunikation reichen die Basisfunktionen klassischer Telefonanlagen für die meisten Firmen heute nicht mehr aus. Mit den Arbeitskolleginnen und -kollegen wird gechattet oder mittels Videoanruf gesprochen. Den klassischen Telefonhörer für solche internen Absprachen nimmt praktisch niemand mehr in die Hand.



Quelle: Depositphotos

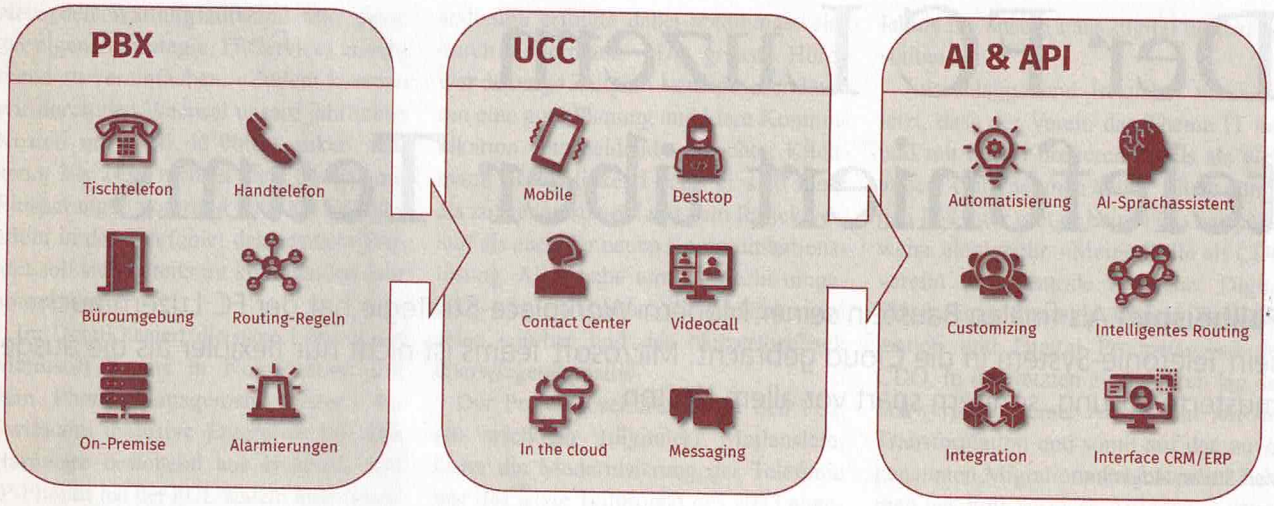
Das klassische Telefon prägt seit Jahrzehnten den Arbeitsplatz. Heute muss es sich aber gegen zahlreiche weitere Kommunikationskanäle und -Devices behaupten.

Dieser Wandel im Kommunikationsverhalten beeinflusst auch die Art und Weise, wie die Telefonie heute in die bestehende Firmeninfrastruktur integriert wird. Vereinfacht gesagt wandert sie immer mehr in die IT ab. Für den klassischen Telekommunikationsdienstleister heisst das, dass er sich das notwendige IT-Know-how aneignen muss, um Firmen umfassend betreuen zu können. Für den IT-Spezialisten bedeutet es im Umkehrschluss, dass er die Telekommunikation in seine IT-Dienstleistungen integrieren sollte. Unternehmen wünschen sich zudem zusehends Lösungen wie Microsoft Teams, die bereits im IT-Umfeld verortet und vielen Mitarbeitenden schon vertraut sind. Das vereinfacht den Wechsel und die Installation ebenso wie die Zusammenarbeit mit den externen Dienstleistern, weil die Firmen häufig nur noch einen Partner und damit eine Ansprechperson haben.

Vom Potenzial überzeugen

Das Potenzial moderner Kommunikationslösungen ist unumstritten und die meisten KMU in der Schweiz sind mittlerweile in die «neue Welt» gewechselt oder ziehen einen Wechsel zumindest in Betracht. Aber nicht jede Firma muss eine vollumfänglich intelligente Kommunikationslösung haben. Je nach Bedürfnis reichen auch Anlagen mit weniger, aber gezielten Funktionen aus, um die Anforderungen zu erfüllen. Ein gutes Beispiel in diesem Zusammenhang ist die klassische Praxisgemeinschaft mit mehreren Ärztinnen und Ärzten. Täglich gehen dort viele Anrufe von Patienten ein, die über einen gemeinsamen Empfang abgewickelt werden müssen. Eine Telefonlösung mit einer Warteschlaufen-Funktion und einem intelligenten Anruf-Routing bietet sich an. Dabei werden die Anrufe je nach Anliegen automatisch an die richtige Fachperson respektive Voicemail weitergeleitet. Das entlastet nicht nur das Empfangspersonal, sondern erhöht auch die Kundenzufriedenheit, weil die Anrufenden ihr Anliegen nur einmal erklären müssen.

Zu modernen Kommunikationslösungen gehört die Integration der Telefonie in



Klassische Telefonie wird nicht obsolet, aber sie entwickelt sich rasant weiter und wird Teil von weitreichenden Kommunikationskonzepten. Die nächste Evolutionsstufe: die Integration von Künstlicher Intelligenz.

andere geschäftsrelevante Drittsysteme wie ERP- oder CRM-Systeme (Entreprise Resource Planning oder Customer Relationship Management). Die Integration erfolgt über sogenannte API-Schnittstellen (Application Programming Interface). Das sind Programmierschnittstellen, die den Datenaustausch zwischen unterschiedlichen Anwendungen ermöglichen. In der Praxis bedeutet das, dass beispielsweise ein Autohändler sämtliche Kundendaten in einem zentralen Modul speichert und dieses Modul mit der Telefonie verknüpfen lässt. Wenn ein Kunde anruft, geht bei der zuständigen Mitarbeiterin automatisch eine App auf, die ihr zeigt, welches Auto mit welchem Zubehör der Kunde hat, wann der letzte Service am Fahrzeug gemacht wurde und wann der nächste ansteht. So hat die Mitarbeiterin auf einen Blick alle relevanten Informationen zur Hand und kann den Anruf effizienter abwickeln.

Die Verknüpfung der Telefonie mit anderen Anwendungen bringt Firmen wesentliche Vorteile. Einerseits können sie damit interne Prozesse optimieren, Synergien nutzen und damit Ressourcen sparen. So spielt es beispielsweise keine Rolle, welcher Mitarbeiter eine Kundenanfrage bearbeitet, da alle Angestellten Zugriff auf dieselben Daten haben. Damit lassen sich ferien- oder krankheitsbedingte Abwesenheiten im Team leichter auffangen. Andererseits verbessert die integrierte Telefonie das Kundenerlebnis, weil das System jeden Anrufer automatisch mit seiner persönlichen Kontaktperson verbindet – ohne manuelles Weiterleiten – und Anfragen so schneller und gezielter bearbeitet werden können.

Ein weiterer Vorteil ist, dass die Verknüpfung von verschiedenen Systemen oft zu deutlichen Kostenersparnissen führt. Firmen müssen weniger Lizenzen einkaufen, und Betreuung und Wartung können effizienter gestaltet werden. Und schliesslich wird die Nutzung für die Mitarbeitenden einfacher, je weniger Systeme parallel betrieben werden.

KI erobert die Kommunikation

Mit dem Aufkommen Künstlicher Intelligenz (KI) hat die Kommunikation in jüngerer Zeit eine weitere wichtige Entwicklung erfahren, die unser Kommunikationsverhalten langfristig prägen wird. KI-Tools wie ChatGPT werden im privaten und beruflichen Kontext immer mehr genutzt, um Ideen zu finden und Inhalte aller Art zu generieren. Auch im Telefoniebereich gibt es interessante Anwendungen, etwa die Integration einer sogenannten Voice-AI in bestehende PBX-Anlagen oder VoIP-Anschlüsse. Das Tool kann unter anderem selbständig Fragen zu Produkten und Dienstleistungen am Telefon beantworten, Anrufende aufgrund ihrer Frage direkt mit der zuständigen Mitarbeiterin verbinden oder die Stimmungslage von Telefongesprächen erkennen.

Dieser letzte Punkt kann besonders für Firmen, die ein Contact Center oder eine Support Hotline betreiben, interessant sein. Die KI erkennt beispielsweise an der Stimmlage oder Lautstärke, ob eine Anruferin verärgert ist und wie der Mitarbeiter darauf reagiert. Diese Erkenntnisse kann das Unternehmen zu Schulungszwecken verwenden und so die Qualität von Kundengesprächen steigern.

Grundsätzlich gilt auch hier: Das Potenzial von KI-Anwendungen ist enorm, aber nicht jedes Tool ist für jedes KMU sinnvoll. Eine detaillierte Bedürfnisklärung mit einem professionellen Partner ist in jedem Fall zu empfehlen.

Die klassische Telefonie hat keineswegs ausgedient. Sie wird zwar immer weniger als isolierte Lösung eingesetzt, spielt aber als Teil von umfassenden Lösungen eine wichtige Rolle für die interne und die externe Kommunikation. Denn eines scheint auch in Zukunft sicher: Selbst wenn die Wege und Tools immer vielfältiger werden, bleibt die mündliche Kommunikation ein entscheidender Erfolgsfaktor für jede Firma. ■

DER AUTOR

Roger Vogler ist Partner & Technical Manager bei Peoplefone. Der Softwareingenieur ist seit 2014 für das Schweizer VoIP-Telekommunikationsunternehmen tätig, mit Spezialisierung auf die Themen Product Management und Technical Partner Management. Peoplefone wurde 2005 in Zürich gegründet und gilt als Pionier für Internet-Telefonie.