



# Wie KI das Telefonieren verändert

*Auch in der Telefonie gewinnen KI-basierte Anwendungen immer mehr an Bedeutung. Wir zeigen, welche Lösungen auf dem Markt sind und welche Vorteile und Herausforderungen sie mit sich bringen.*

**W**enn ein Unternehmen eine neue Kommunikationslösung sucht, liegt das oft daran, dass die bestehende PBX-Anlage in die Jahre gekommen ist und nicht mehr den heutigen Anforderungen entspricht. Bei der Wahl einer neuen Lösung empfehlen wir, nicht nur aktuelle, sondern auch künftige Bedürfnisse abzudecken. Eine neue Telefonanlage sollte somit auch bereit sein für KI.

## Neue Features erobern die Kommunikationswelt

Zwei grosse Anbieter, die im Bereich KI an neuen Features tüfteln und mit denen wir viele Projekte umsetzen, sind Microsoft Teams und 3CX. Zwar ist nicht immer klar, ob es sich dabei lediglich um gut programmierte Software oder tatsächlich um KI handelt, doch das ist aus unserer Sicht irrelevant. Fakt ist, dass die neuen Features die Art und Weise, wie wir kommunizieren, kurz- und längerfristig verändern.

Wo KI in der Telefonie bereits eingesetzt wird (Auswahl):

- **Intelligente Sprachassistenten:** Sie tätigen Anrufe, senden Nachrichten und führen sogar komplexe Aufgaben aus.
- **Anruftranskription und -übersetzung:** KI-Systeme schreiben Protokolle und übersetzen Gespräche in Echtzeit in verschiedene Sprachen.
- **Personalisierte Kommunikation:**

KI-Algorithmen analysieren unsere Kommunikationsmuster und empfehlen beispielsweise, welche Nachricht am besten ankommt.

Welche Entwicklungen längerfristig zu erwarten sind (Auswahl):

- **Immersive Kommunikationserlebnisse:** Technologien wie Virtual Reality und Augmented Reality lassen uns noch realistischer und interaktiver mit anderen kommunizieren.
- **Intelligentes Gesprächsrouting:** Automatische Weiterleitung von Anrufen an die am besten geeignete Person, basierend auf dem Gesprächsthema.
- **Predictive Dialing:** Vorhersage der besten Zeitpunkte für ausgehende Anrufe, um die Verbindungsrate zu erhöhen.
- **Stimmungs- oder Sentiment-Analyse:** Erkennung der Stimmungslage des/der Anrufenden.

## Effizienz, Zufriedenheit und Flexibilität

Eine KI-Integration in die eigene Kommunikationslösung bringt Unternehmen wesentliche Vorteile. Richtig eingesetzt, tragen die Anwendungen zu einer Effizienzsteigerung bei. Die Bearbeitung von Kundenanfragen kann mithilfe von KI schneller und präziser werden, was die Zufriedenheit auf Kundenseite erhöht. Zudem liefern automatisch generierte Berichte den Unternehmen wertvolle Einblicke in interne Prozesse und den Umgang

mit der Kundschaft. Und schliesslich lassen sich KI-Anwendungen flexibel an die individuelle Kommunikationsprozesse von Unternehmen anpassen.

## Mögliche Stolperfallen bei der Einführung

Neben den vielfältigen Chancen birgt die Einführung von KI-Lösungen auch ei-

nige Herausforderungen. Auf der technischen Seite nennenswert sind die Datenqualität, die entscheidend ist für den Erfolg solcher Anwendungen, die teilweise komplexe Integration in bestehende IT-Infrastrukturen sowie die Sicherheit – etwa in Bezug auf Kundendaten und Cyberattacken.

Darüber hinaus sind auch verschiedene organisatorische Aspekte zu beachten. Um die Akzeptanz gegenüber KI zu erhöhen, müssen Sie die Mitarbeitenden gut informieren und ihnen die Vorteile der neuen Technologien aufzeigen. Ausserdem braucht es qualifizierte Personen, die entsprechende Projekte planen, umsetzen und begleiten können. Mit den regulatorischen Rahmenbedingungen sollten sich Firmen ebenso auseinandersetzen wie mit den ethischen Fragen, die sich beim Einsatz von KI stellen. Um einen ersten Schritt hin zu einer KI-fähigen Telefonanlage zu machen, empfiehlt es sich, einen erfahrenen Installationspartner zu kontaktieren. Passende Installations-



# open up

partner sind via Partnersuche auf der peoplefone-Webseite unter dem Kapitel «Installation» zu finden.

DIE INHALTLICHE VERANTWORTUNG FÜR DEN ARTIKEL LIEGT BEI PEOPLEPHONE AG.

## 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 Pionierin für Internet-Telefonie.

