

# Intelligente Telefonie nutzt cloudbasierte UC-Plattformen mit KI-Anwendungen

Schleichend vollzieht sich eine digitale Revolution, die uns alle betrifft – ob als Privatkunde oder Unternehmen: Die analoge Telefonie wird von der digitalen abgelöst. Die Kupferleitung, mit der 150 Jahre lang Sprachdaten übertragen wurden, hat langsam, aber sicher ausgedient. Die Zukunft überall auf der Welt heißt: Cloud-Telefonie. Sie macht herkömmliche Telefonanlagen überflüssig und nutzt die bereits vorhandene IT-Infrastruktur, etwa cloudbasierte Unified-Communications-Plattformen ... | VON STELLA LAPICHINO

Hybride Arbeitsmodelle infolge der Pandemie haben das Ende des Public Switched Telephone Networks (PSTN), wie das öffentliche Telefonnetz im Fachjargon heißt, beschleunigt. Nach und nach erfolgt die Umstellung von hauseigenen Telefonanlagen auf die Internet-Telefonie (IP) in der Cloud. Die technologische Grundlage dafür bildet das Netzwerkprotokoll Session Initiation Protocol (SIP). Es verbindet Endgeräte mit der Cloud-Telefonanlage und wandelt die Sprachsignale in Datenpakete um (Voice-over-IP – VoIP).

## Cloud-Telefonie ermöglicht multifunktionale Arbeitsweisen

In Kombination mit dem Hochgeschwindigkeitsinternet sowie 5G und 6G Mobilfunkstandards ermöglicht die Cloud-Telefonie völlig neue multifunktionale Arbeitsweisen und befördert zudem neue Geschäftsmodelle. Künftig werden intelligente Kommunikationstools dominieren, die sich jederzeit an die Bedürfnisse der Nutzer anpassen können. Dabei erfüllt die cloudbasierte Unified-Communications-Plattform (UC) alle denkbaren Anforderungen. Sie erlaubt den Zugriff auf Festnetz- und Mobiltelefonnummern von jedem beliebigen Gerät aus, ebenso ermöglicht sie Instant Messaging, Videokonferenzen, Team-Chats sowie das Teilen von Bildschirmen und Dateien. Funktionen und Anwendungen können nahezu beliebig erweitert werden bis hin

zur Automatisierung des Workflows inkl. Benachrichtigungen für branchenspezifische Anwendungen. KI-Feeds, globale Datenbanken sowie persönliche und öffentliche IoT-Geräte machen völlig neue Anwendungen möglich. Mitarbeiter können die neue UC-Welt sofort nutzen und selbst entscheiden, was sie benötigen. Eine Mischung aus standardisierten und maßgeschneiderten Lösungen wird für die meisten die beste Wahl sein.

## Unternehmenstelefon verschmilzt mit anderen Plattformen

Als Teil von UC-Plattformen, die mit Systemen, Anwendungen und Arbeitsabläufen im gesamten Unternehmen integriert sind, wird die Telefonie insgesamt intelligenter. Das Unternehmenstelefon wird allmählich mit anderen Plattformen verschmelzen, sei es Google oder Salesforce, während das Mobiltelefon die persönliche Business-Plattform bildet. Wie einzelne Nutzer und Teams interagieren und zusammenarbeiten, das wird künftig die künstliche Intelligenz

(KI) überwachen, analysieren und daraus produktivere Arbeitsweisen ableiten. Teams und ihre Führungskräfte werden in der Lage sein, Datenansichten anzupassen, Trends zu überwachen und KPIs (*Anm. d. Red.: KPI = Key Performance Indicator, allgemeine betriebswirtschaftliche Kennzahlen, die sich auf den Erfolg, die Leistung oder die Auslastung eines Betriebes, seiner einzelnen organisatorischen Einheiten oder seiner Maschinen beziehen*) festzulegen. Dieses Maß an KI-gesteuerten Analysen wird es Mitarbeitern und Teams ermöglichen, effizienter zu arbeiten.

## Das Ende der Stand-Alone-Lösungen

Hybride Arbeitsmodelle bringen es mit sich, daß Mitarbeiter mehrere Arbeitsplätze (Büro, zu Hause) nutzen oder von unterwegs, also standortunabhängig, arbeiten. Dabei werden Dokumente, die auf unterschiedlichen Programmen und an verschiedenen Orten gespeichert sind, nicht immer gleich gefunden – und selbst wenn, können sie möglicherweise nicht immer gemeinsam genutzt oder abgerufen werden. Das Problem dieser Stand-Alone-Lösungen ist real und in vielen Unternehmen hausgemacht. Der durchschnittliche Arbeitnehmer vergeudet einen beträchtlichen Teil seiner Zeit mit dem „Wechseln zwischen Apps“ auf der Suche nach Dateien und Nachrichten. Schätzungen zufolge geht



damit mehr als ein Monat Arbeitszeit im Jahr verloren!

## Die Telefonie der Zukunft

Die Telefonie der Zukunft sollte nicht mehr nur ein Zeitfresser sein, sondern es allen ermöglichen, die Effizienz zu steigern und Prozesse zu verbessern. Die Nutzer werden in der Lage sein, ihre eigenen Anwendungsbereiche mit intuitiven und benutzerfreundlichen No-Code- und Low-Code-Plattformen zu erstellen: Drag-and-Drop-Editoren sind den Menschen heute so vertraut, daß praktisch jeder benutzerdefinierte Workflows erstellen und einbettbare Widgets kopieren und einfügen kann.

Die neuen Möglichkeiten der digitalen Kommunikation schaffen eine Art digitale Dividende: sie können dazu benutzt werden, Erkenntnisse für die Optimierung des Geschäftsmodells zu gewinnen. Audiodaten etwa wurden im Gegensatz zu Textdaten bisher kaum genutzt. Da jedoch die Stimmungsanalyse inzwischen ein wesentlicher Bestandteil von UC ist, können Spracherkennung und Technologien zur Verarbeitung natürlicher Sprache eingesetzt werden, um die Kundenerfahrung zu verbessern.

## Katalysator für die Verschmelzung neuer Technologien und Arbeitsweisen

Die digitale Telefonie bedeutet das Ende einer 150-jährigen Geschichte. Einerseits. Andererseits ist der Übergang zur Cloud-Telefonie auch ein Katalysator, um neue Technologien, bestehende Plattformen und neue Arbeitsweisen zusammenzubringen. Cloudbasierte UC-Plattformen versetzen Unternehmen in die Lage, ihre Arbeitsprozesse und Dienstleistungen zu verbessern und Erfahrungen und Erlebnisse für Kunden und Mitarbeiter auf ein neues Level zu heben. <<



*Stella Lapichino  
ist Director System  
Engineering Digital  
Age Communication/Network  
Germany, Alcatel-  
Lucent Enterprise*