

 **STARFACE**

WHITEPAPER

TELEFONIE 2025: 4 TRENDS IN DER UNTERNEHMENS- KOMMUNIKATION

#comfortphoning #comfortworking



Inhaltsverzeichnis

Begriffe & Abkürzungen: Ihr Mini-Wikipedia	03
1. Die vier zentralen Trends 2025	05
Trend 1: Cloud-Telefonanlagen – Flexibilität ohne Grenzen	06
Trend 2: Unified Communication – Alles an einem Ort	08
Trend 3: Sicherheit und Datenschutz – Grundpfeiler der Kommunikation	09
Trend 4: Künstliche Intelligenz – Die Zukunft ist jetzt	10
2. Hybrides Arbeiten: Neue Anforderungen an die Kommunikation	11
3. Fazit: Jetzt handeln – Kommunikation zukunftssicher gestalten	12
4. Checkliste: So planen Sie Ihre neue Telefonanlage	13
5. Ihr Partner für die Zukunft – STARFACE	14

Begriffe & Abkürzungen: Ihr Mini-Wikipedia

»» Cloud-Telefonanlage:

Eine Telefonanlage, die vollständig über das Internet gehostet wird. Sie benötigt keine physische Hardware vor Ort und ermöglicht ortsunabhängige Kommunikation.

»» OAuth (Open Authorization)

Offener Standard für Autorisierungsprotokolle, der einer Anwendung sicheren Zugriff auf Ressourcen einer anderen Anwendung gewährt, ohne die Zugangsdaten wie Benutzername und Passwörter direkt weiterzugeben.

»» Unified Communication (UC):

Die Bündelung von Kommunikationskanälen wie Telefonie, Video, Chat und E-Mail in einer einheitlichen Plattform, um Zusammenarbeit und Effizienz zu steigern.

»» Virtualisierung:

Der Prozess, bei dem physische Hardware durch virtuelle Systeme ersetzt wird. Eine virtuelle Telefonanlage wird auf vorhandenen Servern betrieben.

»» DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung):

Eine Verordnung der Europäischen Union, die den Schutz personenbezogener Daten und die Rechte von Verbrauchern regelt.

»» Hybridlösung:

Eine Kombination aus Cloud-, Hardware- und Virtualisierungslösungen, die Flexibilität und Anpassungsfähigkeit gewährleistet.

»» Speech-to-Text (STT):

Eine Technologie, die gesprochene Sprache in geschriebenen Text umwandelt, z. B. für Gesprächsprotokolle oder Dokumentationen.

»» TAPI (Telephony Application Programming Interface):

Ein standardisiertes Schnittstellenprotokoll, das die Integration und Steuerung von Telefoniefunktionen in Softwarelösungen ermöglicht, um nahtlose Kommunikation und Automatisierung in Unternehmen zu gewährleisten.

»» Text-to-Speech (TTS):

Die Umwandlung von Texten in eine computer-generierte, natürliche Sprachwiedergabe, z. B. für automatische Ansagen.

»» TLS (Transport Layer Security):

Eine Verschlüsselungstechnologie, die sichere Kommunikation über das Internet gewährleistet.

Einleitung: Warum die Unternehmenskommunikation jetzt transformiert werden muss

Die Unternehmenswelt steht vor einem Paradigmenwechsel. Digitale Transformation, hybride Arbeitsmodelle und steigende Sicherheitsanforderungen zwingen Unternehmen, ihre Kommunikationslösungen zu modernisieren. Dabei geht es nicht mehr nur um reine Telefonie. Kommunikation muss heute flexibel, sicher und integriert sein, um den Anforderungen von Kunden und Mitarbeitern gerecht zu werden.

Dieses Whitepaper zeigt die vier zentralen Trends, die die Unternehmenskommunikation im Jahr 2025 prägen, und gibt Ihnen praktische Ansätze an die Hand, wie Sie diese Trends für Ihre Organisation nutzen können.



1. Die 4 zentralen Trends 2025 – Flexibel, ganzheitlich, sicher & KI

Die Anforderungen an Unternehmenskommunikation wachsen stetig: Flexibilität, Sicherheit und Effizienz stehen im Fokus. Doch welche Technologien setzen sich durch? Dieses Whitepaper liefert Ihnen fundierte Einblicke in die vier wichtigsten Trends, die Ihre Kommunikation in den nächsten Jahren prägen werden:

01

CLOUD
TELEFON
ANLAGEN

02

UNIFIED
COMMU-
NICATION

03

SICHERHEIT
& DATEN-
SCHUTZ

04

KÜNSTLICHE
INTELLIGENZ

01

Cloud-Telefonanlagen – Flexibilität ohne Grenzen

Cloud-Telefonanlagen gewinnen zunehmend an Bedeutung, da sie Unternehmen eine beispiellose Flexibilität bieten. Ihre Vorteile sind klar:

- **Kosteneffizienz:**
Keine teuren Hardware-Investitionen vor Ort und geringe Wartungskosten.
- **Skalierbarkeit:**
Benutzer lassen sich jederzeit hinzufügen oder reduzieren, ohne zusätzliche Infrastruktur.
- **Ortsunabhängigkeit:**
Mitarbeiter können weltweit und geräteunabhängig auf die Telefonanlage zugreifen.

Trotz ihrer Vorteile gibt es Szenarien, in denen klassische Hardware- oder virtualisierte Anlagen sinnvoll bleiben. Unternehmen sollten darauf achten, dass Anbieter alle drei Varianten – Cloud, Hardware und Virtualisierung – unterstützen, um langfristig flexibel zu bleiben.



ENTSCHEIDUNGSHILFE: CLOUD, HARDWARE ODER VIRTUALISIERUNG?

Benötigen Sie maximale Flexibilität für dezentrale Teams?

Die STARFACE Cloud-Telefonanlage ermöglicht ortsunabhängige Kommunikation und ist ideal für Unternehmen mit verteilten Standorten oder mobilen Mitarbeitern. Sie ist schnell eingerichtet, beliebig skalierbar und wird DSGVO-konform in deutschen Rechenzentren gehostet.

Haben Sie spezifische Sicherheitsanforderungen oder bestehende IT-Infrastruktur?

Die STARFACE VM Edition erlaubt es, die Telefonanlage auf Ihren firmeneigenen Servern zu hosten. Dies bietet maximale Kontrolle über Sicherheitsstandards und ermöglicht die Integration in bestehende Hardware-Ressourcen. Zudem reduziert es physische Hardware und unterstützt umweltfreundliche IT-Strategien.

Planen Sie Wachstum mit wechselnden Anforderungen?

Mit STARFACE FLIP können Sie flexibel zwischen Cloud, Hardware und Virtualisierung wechseln. Diese hybride Lösung passt sich dynamisch Ihren Unternehmensbedürfnissen an und gewährleistet Zukunftssicherheit, indem sie mit Ihrem Unternehmen mitwächst.

Diese Optionen bieten Ihnen die Flexibilität, die Kommunikationslösung zu wählen, die am besten zu Ihren aktuellen und zukünftigen Geschäftsanforderungen passt.



01

Cloud-Telefonanlagen – Flexibilität ohne Grenzen



75%

Laut einer **Studie von Placetel** investieren Fachkräfte in Deutschland durchschnittlich **75% ihrer Arbeitszeit** in Kommunikation, was etwa **31 Stunden pro Woche** entspricht. Dies unterstreicht die Bedeutung effizienter Kommunikationslösungen wie Cloud-Telefonanlagen, die Flexibilität und ortsunabhängiges Arbeiten ermöglichen.

Quelle: Placetel

02

Unified Communication – Alles an einem Ort

Die Vielfalt der Kommunikationskanäle – von Telefonie über Videokonferenzen bis hin zu Chat – kann zu Effizienzverlusten führen. Unified Communication (UC) bündelt alle Kanäle auf einer Plattform und schafft so klare Vorteile:

- **Effizientere Zusammenarbeit:**
Teams wechseln nahtlos zwischen Telefonie, Video und Chat.
- **Zeitersparnis:**
Weniger Wechsel zwischen Anwendungen, weniger Wartung und Schulungsaufwand.
- **Bessere Kundenbindung:**
Die Integration mit ERP-, CRM-, Datev-, Ticket-Systemen sowie Outlook- und Adressbuch-Konnektoren ermöglicht eine personalisierte Kommunikation und optimierte Kundenprozesse.

Effizienz-Booster durch UC: 3 praktische Anwendungen

KUNDEN- INFORMATIONEN IN ECHTZEIT:

CRM-Daten werden während Anrufen angezeigt.

01

WÄHLEN EINFACH PER MAUSKLICK:

Spart viel Zeit und reduziert Fehler.

02

BESETZTFELD- ANZEIGEN:

Zeigen die Verfügbarkeit von Kollegen sofort an.

03

03

Sicherheit & Datenschutz – Grundpfeiler der Kommunikation

Mit zunehmender Digitalisierung steigt das Risiko von Cyberangriffen und Datenschutzverletzungen. Unternehmen müssen höchste Sicherheitsstandards einhalten, um Vertrauen zu schaffen und gesetzliche Anforderungen wie die DSGVO zu erfüllen.

Wichtige Aspekte:

- **Verschlüsselung:**
Datenschutzkonforme Speicherung in zertifizierten Rechenzentren.
- **Hosting in der EU:**
Weniger Wechsel zwischen Anwendungen, weniger Wartung und Schulungsaufwand.
- **Sicherer Administrator-Login:**
Multi-Faktor-Authentifizierung und OAuth gewährleisten eine erhöhte Sicherheit für privilegierte Benutzer.
- **Regelmäßige Updates:**
Sicherheitslücken schließen und Systeme aktuell halten.



Checkliste:

Ist Ihre Kommunikationslösung sicher?

- Werden Gespräche und Daten verschlüsselt?
- Ist das Hosting DSGVO-konform?
- Sind regelmäßige Updates und Patches eingeplant?
- Gibt es klar definierte Sicherheitsrichtlinien?

04

Künstliche Intelligenz – Die Zukunft ist jetzt

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) in der Kommunikation bietet enorme Potenziale. Durch Automatisierung und intelligente Tools können Unternehmen Prozesse optimieren und die Nutzererfahrung verbessern.

Anwendungsbereiche:

- **Speech-to-Text (STT):**
Automatische Transkription von Gesprächen.
- **Text-to-Speech (TTS):**
Personalisierte Kundenansprachen durch natürlich klingende Sprachausgabe.
- **KI-gestützte Chats:**
Schnelle und automatisierte Antworten für effizientere Kundenkommunikation.

KI

Der Einsatz von KI in der Kommunikation wird als bedeutender Trend identifiziert.

Laut einer Erhebung von Bitkom beschäftigte sich im Oktober 2024 erstmals mehr als die Hälfte der deutschen Unternehmen mit Künstlicher Intelligenz, was deren wachsende Relevanz unterstreicht.

Quelle: Bitkom e. V.

KI-FUNKTIONEN VERSTEHEN:

WAS IHR UNTERNEHMEN WIRKLICH BRAUCHT

- » **Automatisierte Gesprächsprotokolle**
- » **Intelligente Anrufweiterleitung**
- » **Vorhersage von Kundenanliegen basierend auf bisherigen Interaktionen**

2. Hybrides Arbeiten – Neue Anforderungen an die Kommunikation

Hybride Arbeitsmodelle erfordern Kommunikationslösungen, die sowohl mobil als auch stationär funktionieren. Moderne Systeme sollten folgende Anforderungen erfüllen:

- **Standortunabhängigkeit:**
Zugriff über Apps auf Desktop, Laptop, Smartphone oder PKW (Apple CarPlay).
- **Geräteunabhängigkeit:**
Zentrale Plattform, die alle Geräte integriert.
- **Sicherheit:**
Verschlüsselung und DSGVO-Konformität auch für mobile Teams.

SO BLEIBT IHR TEAM PRODUKTIV – AUCH IM HYBRIDEN ARBEITSUMFELD

- » Tools wie Videokonferenzen und Team-Chats fördern die Zusammenarbeit.
- » Präsenzanzeigen zeigen auf einen Blick, wer verfügbar ist.
- » Rufumleitungen und Gruppenfunktionen sichern Erreichbarkeit.

3. Fazit: Jetzt handeln – Kommunikation zukunfts- sicher gestalten



Die **Trends 2025** zeigen, dass **Unternehmen ihre Kommunikationslösungen** anpassen müssen, um **wettbewerbsfähig** zu bleiben.

Flexibilität, Sicherheit, Integration & der Einsatz von KI

sind **entscheidende Faktoren**, um die Anforderungen der **modernen Arbeitswelt** zu erfüllen.

4. Checkliste:

So planen Sie Ihre neue Telefonanlage

Die Planung und Implementierung einer neuen Telefonanlage erfordert eine sorgfältige Vorbereitung und die Berücksichtigung bewährter Praktiken. Nachfolgend finden Sie einen Leitfaden, der Ihnen hilft, diesen Prozess professionell zu gestalten:

01 ANALYSE & PLANUNG: DER ERSTE SCHRITT ZUM ERFOLG

☑ **Bedarfsanalyse:**

Ermitteln Sie die Anforderungen Ihres Unternehmens: Welche Funktionen sind essenziell? Berücksichtigen Sie Integration in ERP- und CRM-Systeme, Mobilität und KI-Funktionen.

☑ **Netzwerkvorbereitung:**

Prüfen Sie, ob Ihre IT-Infrastruktur für VoIP-Telefonie geeignet ist. Eine stabile Bandbreite ist entscheidend für hohe Gesprächsqualität.

☑ **Kosten-Nutzen-Analyse:**

Vergleichen Sie die langfristigen Vorteile mit den Investitionskosten und berücksichtigen Sie mögliche Einsparungen durch effizientere Prozesse.

02 EINBEZIEHUNG VON TEAMS & STAKEHOLDERN

☑ **Mitarbeiterbeteiligung:**

Binden Sie Ihre Mitarbeiter frühzeitig in den Planungsprozess ein, um Akzeptanz und reibungslose Einführung zu gewährleisten. Schulungen sind essenziell, damit das Team die neuen Funktionen effektiv nutzen kann.

☑ **Kommunikation mit Stakeholdern:**

Informieren Sie Partner, Kunden und andere Stakeholder rechtzeitig über die Umstellung, um mögliche Unterbrechungen zu minimieren und Transparenz zu schaffen.

03 TECHNISCHER SUPPORT & WARTUNG

☑ **Anbietersauswahl:**

Wählen Sie einen Anbieter mit deutschem Support und Implementierungshilfe. Ein zuverlässiger Partner erleichtert den Übergang und reagiert schnell bei Problemen.

☑ **Regelmäßige Wartung:**

Führen Sie regelmäßige Updates und Wartungen durch, um Sicherheit und Funktionalität zu gewährleisten. So bleibt Ihr System stets aktuell.



Durch die Beachtung dieser Schritte und die Zusammenarbeit mit erfahrenen Partnern können Sie eine Telefonanlage implementieren, die den Anforderungen Ihres Unternehmens entspricht und zukunftssicher ist.



5. Ihr Partner für die Zukunft – **STARFACE**

STARFACE bietet zukunftssichere Kommunikationslösungen mit modernsten Sicherheitsstandards und innovativen KI-Funktionen.

Im Mittelpunkt des Produktportfolios stehen die als Cloud-Service, Hardware-Appliance und virtuelle VM-Edition verfügbaren **STARFACE Telefonanlagen** für Unternehmen jeder Größe. Die vielfach preisgekrönten Systeme werden über qualifizierte Partner vertrieben. **STARFACE** wird in Deutschland entwickelt und produziert und lässt sich als offene, zukunftssichere UCC-Plattform mit zahlreichen CRM- und Business-Anwendungen verknüpfen.

Sie unterstützt alle gängigen Technologien und Standards und ermöglicht über offene Schnittstellen die Einbindung von iOS- und Android-basierten Mobiltelefonen sowie Windows- und Mac-Rechnern in die Kommunikationsstruktur von Unternehmen.



**Kontaktieren Sie uns
noch heute, um Ihre
Kommunikationslösung
zukunftssicher zu gestalten!**



+49 721 50959-600



vertrieb@starface.com