

Teamwork trifft AI: sipgate denkt die Cloud-Telefonanlage neu

- Teams organisieren Arbeits- und Informationsflüsse in Channels, sipgate AI übernimmt Routine-Aufgaben
- Unternehmen sind flexibler erreichbar, können Anfragen gezielter bearbeiten und verbessern so die Kundenerfahrung

Düsseldorf, XX. März 2025. Erstmals verbindet der deutsche Cloud-Telefonie-Pionier sipgate Teamwork mit Automatisierung. Mit sipgate neo können Teams in sogenannten Channels telefonische Anfragen gemeinsam bearbeiten, während sipgate AI Gesprächsinhalte dokumentiert und Aufgaben automatisch verteilt. Unternehmen können Anrufe so effizienter abwickeln und gleichzeitig positive Kundenerfahrungen schaffen. Für Neukund:innen von sipgate ist das Angebot ab sofort verfügbar, für Bestandskund:innen im Jahresverlauf.

Mit dem neuen Angebot sipgate neo adressieren die Düsseldorfer gezielt Herausforderungen, vor denen insbesondere kleine und mittelständische Unternehmen stehen: So zeigen Studien, dass 85 Prozent der Kund:innen den Service als wichtigstes Kriterium bei der Wahl eines Anbieters nennen, gleichzeitig würde jede:r Zweite nach nur einer schlechten Erfahrung wechseln.

„Kund:innen erwarten heute erstklassigen Service und schnelle, kompetente Antworten“, erklärt Tim Mois, Mitgründer von sipgate. „Gleichzeitig müssen Unternehmen ihre knappen Ressourcen gezielt dort einsetzen, wo sie den meisten Ertrag bringen. Mit sipgate neo geben wir ihnen genau die Werkzeuge an die Hand, mit denen sie den gestiegenen Erwartungen gerecht werden können.“

Das Herzstück: Channels

Herzstück des neuen Angebots sind Channels: Sie organisieren Mitarbeitende in einer eigenen Arbeitsumgebung – zugeschnitten auf die jeweilige Aufgabe, mit einheitlicher Rufnummer, intelligentem Routing und einer gemeinsamen Inbox, die wie eine To-Do-Liste funktioniert. Dort laufen Anfragen und Gesprächsinhalte zusammen, die dann im Team gemeinsam vor, während und nach Telefonaten bearbeitet werden können. Missverständnisse lassen sich reduzieren, Übergaben außerhalb der Channels sind überflüssig – und es bleibt mehr Zeit, um sich auf die Kundengespräche zu konzentrieren. Das Konzept integriert alle bewährten Features: sipgate AI fasst Telefonate zusammen, erstellt passende Folge-Tasks, die Automatische Anrufverteilung (ACD) sorgt für optimale Erreichbarkeit und eine Vielzahl an Integrationen kombiniert vorhandene CRM- und Business-Software mit der Telefonie von sipgate.

„Channels sind für uns der nächste logische Schritt in der Evolution von sipgate hin zu einem Cloud-Telefoniesystem, das die Kundenkommunikation für Unternehmen als Wettbewerbsvorteil erschließt“, sagt Tim Mois. „Mit sipgate AI haben wir bislang flüchtige Inhalte von Telefonaten verwertbar gemacht, die Channels rücken Teams ins Zentrum, die Anfragen gemeinsam besser lösen können. Wir sind überzeugt davon, dass sich der verstärkte Austausch positiv auf die Teams und damit auch auf die Kundenerfahrung auswirkt.“

Mehr Informationen auf www.sipgate.de/neo

Über sipgate

Als deutschlandweit erster VoIP-Anbieter wurde sipgate 2004 in Düsseldorf gegründet und erreicht mit seinen innovativen Lösungen mittlerweile mehrere hunderttausend Privat- und Firmenkunden in Deutschland und Großbritannien. Kernprodukt ist die gleichnamige Cloud-Telefonanlage für Unternehmen, die Festnetz, Mobilfunk, CRM-Systeme, AI und mehr als 150 Business-Funktionen vereint. Mehr Informationen unter www.sipgate.de.