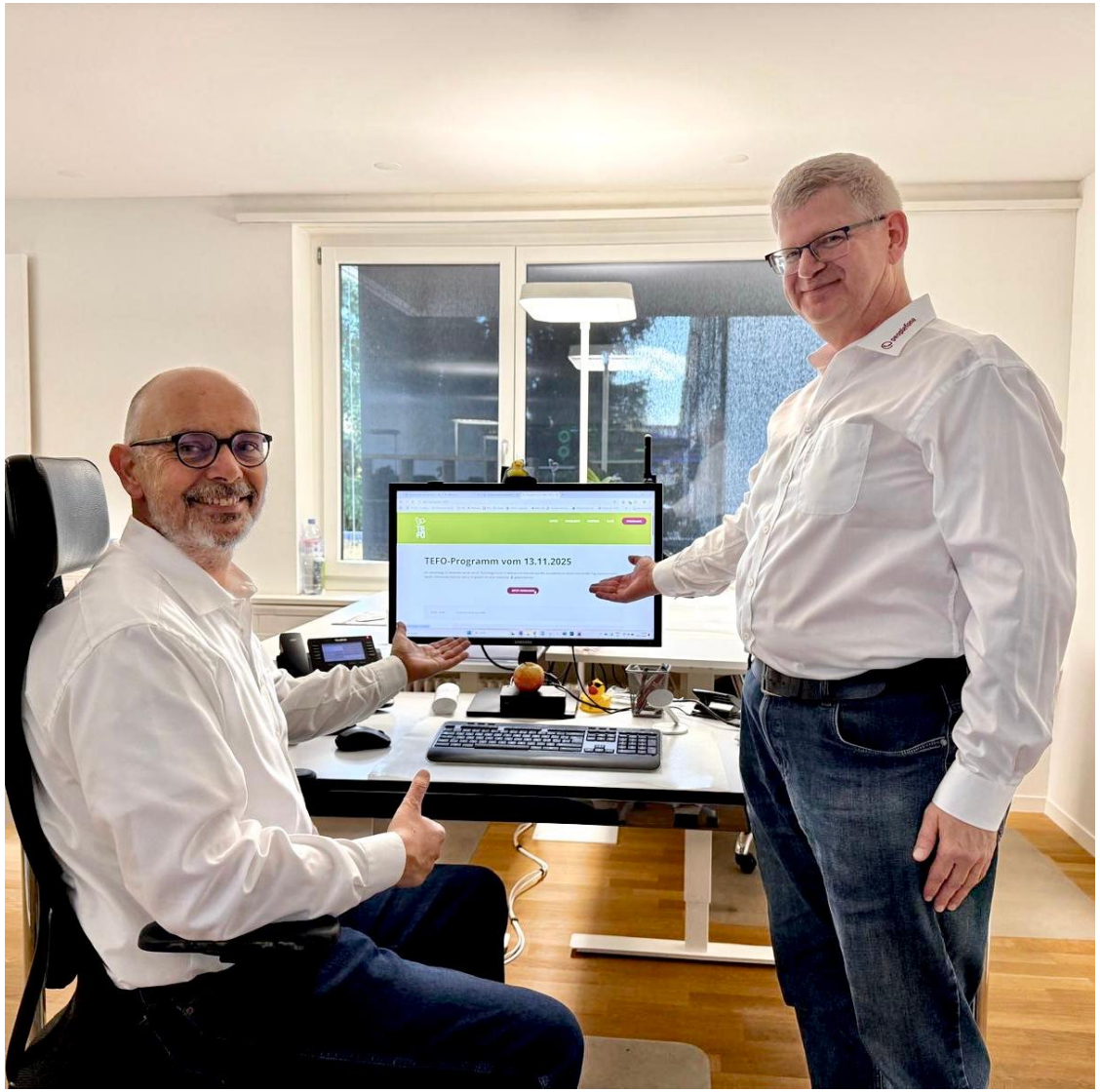
peoplefone 20 years



TEFO 2025

3CX, TEAMS & peoplefone HOSTED

Erfahren Sie, wie der **Visual Call Flow Designer**, die **API** und **VoiceAI** die Integration und Konfiguration dieser Plattformen revolutionieren und vereinfachen.

peoplefone 20 years

Elektro-Telematiker bis 2015

Der Elektriker installiert auch Telekommunikations-lösungen.

Telematiker bis 2021

Konzentration auf die Kommunikations-lösungen und die Verbindung zur All-IP-Strategie.

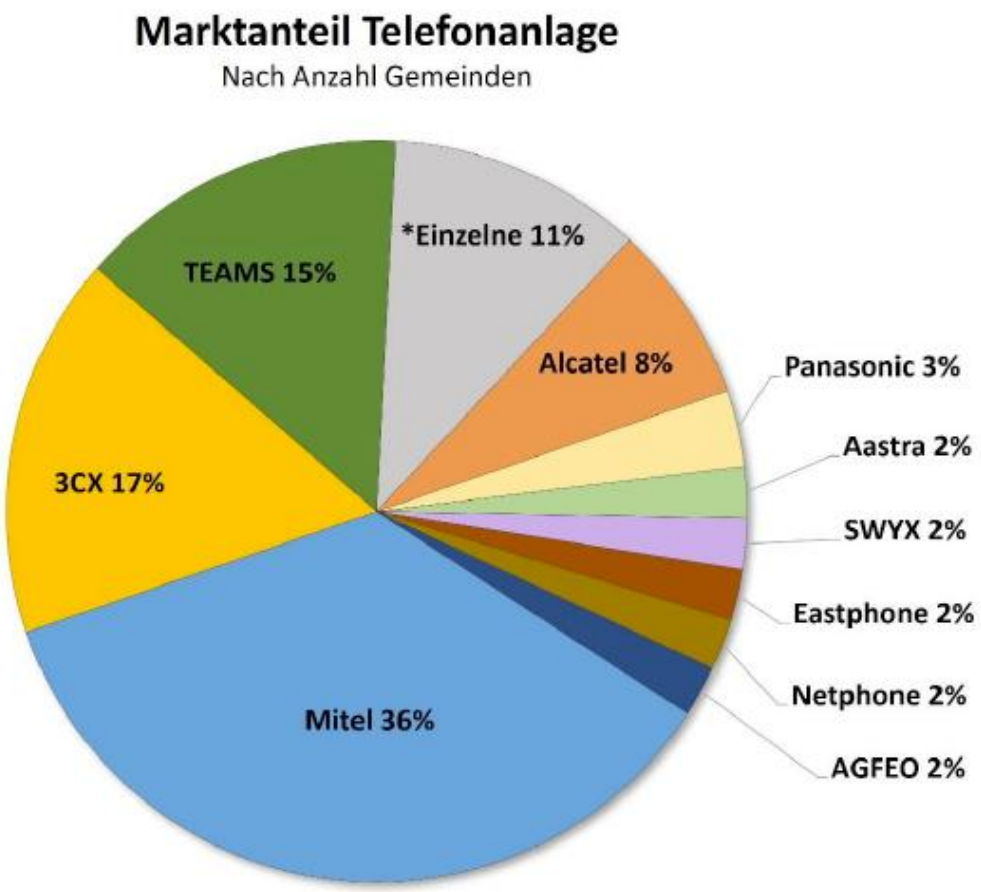
Gebäudeinformatiker

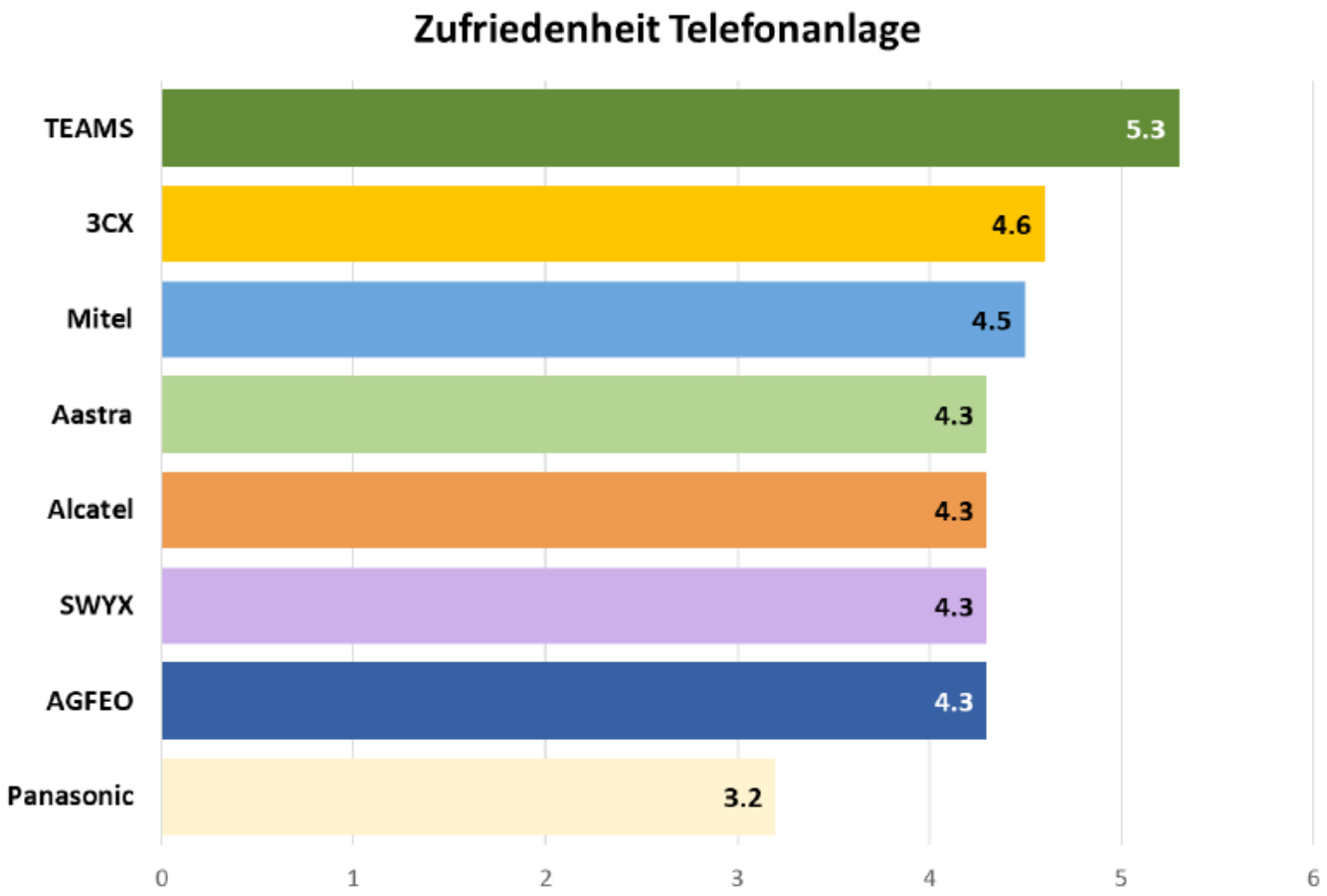
Die Zusammenführung von Telefonie, Informatik und Integration von Gebäudetechnik.

Applikationsentwickler

Komplexe Telefonielösungen verlieren immer mehr an Bedeutung.

API, KI/AI übernehmen in Zukunft diese Aufgaben.





Quelle: Informatik in den Zürcher Gemeinden 2025, PUBLICS

Das Telefonieverhalten in der Schweiz

Hat sich in den letzten Jahren durch die Digitalisierung und den Wandel hin zu mobilen Technologien deutlich verändert.

Nur etwa 14,8 % der Gespräche erfolgen noch über das Festnetz.

95,5 % der Schweizer*innen verwenden regelmäßig Chat- und Messaging-Dienste, und auch die Nutzung sozialer Netzwerke ist sehr hoch.

Quellen: BAKOM, Digital Report 2024, ZHAW Trendstudie

Welche Anforderungen haben die Unternehmen aktuell.

- Kommunikations- und Informationslösungen müssen **gemeinsam nutzbar** sein.
- Die Mitarbeiter müssen auch **Mobil unterwegs** erreichbar sein.
- Die Kommunikationslösungen müssen **einfach zu bedienen** sein.
- Die Kosten für die Kommunikationslösungen müssen **transparent und überschaubar** sein.
- Die **Standorte** von Cloud-Systemen muss klar dokumentiert und die **Sicherheit** gewährleistet sein.

Was zeigt der Trend

3CX mit dem SP8, Microsoft mit CoPilot und peoplefone mit API und VoiceAI arbeiten alle an den neuen neuen Technologien

Meilensteine

peoplefone 20 years

PBX

- Tischtelefon
- Handtelefon
- Büroumgebung
- Routing-Regeln
- On-Premise
- Alarmierungen

UCCollaboration

- Mobile
- Desktop
- Contact Center
- Videocall
- In the cloud
- Messaging

AI & API

- Automatisierung
- AI-Sprachassistent
- Customizing
- Intelligentes Routing
- Integration
- Interface CRM/ERP

peoplefone

Fokus bei peoplefone

peoplefone 20 years

PBX

UCC

AI & API

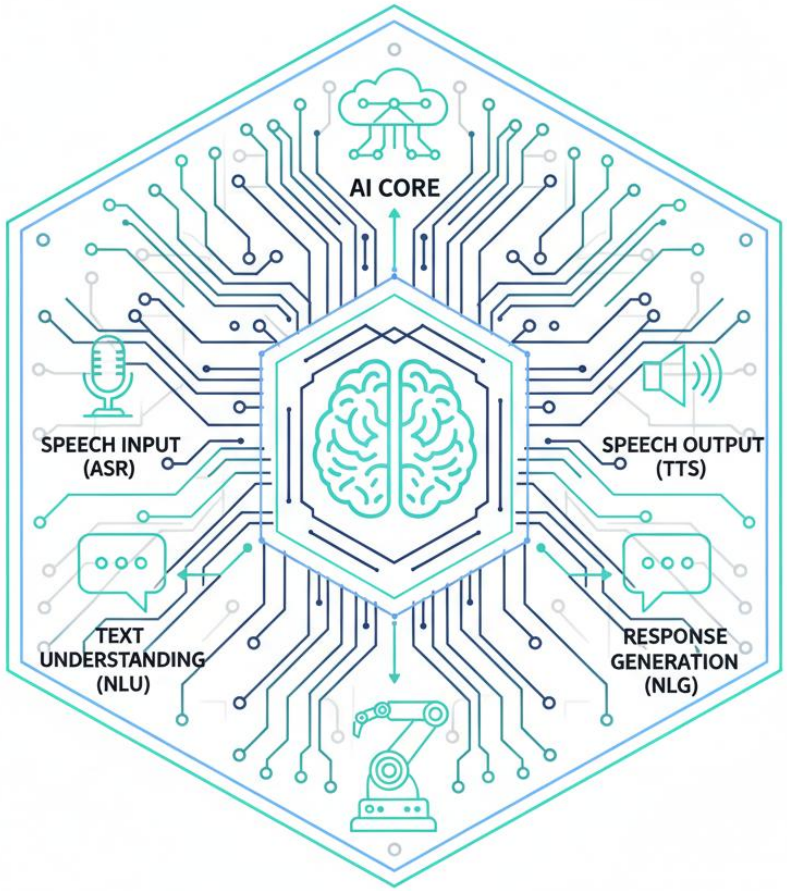
Studie VOICE AI

API-First-Strategie

CALLFLOW Designer

peoplefone 20 years

VOICE AI AGENT



Speech Input / ASR – Automatic Speech Recognition

Das Ohr des VoiceAgenten. Gesprochener Text wird in STT (Speech-to-Text) umgewandelt.

Text Understanding / NLU - Natural Language Understanding

Der umgewandelte Text wird von der KI analysiert, um die Bedeutung, Absicht und den Kontext der Nutzereingabe zu verstehen.

AI Core

Im Herzstück des Systems, der eigentlichen Intelligenz, werden die Entscheidungen getroffen, Informationen verarbeitet und Antworten generiert, unter Einbezug von externem Wissen.

Action/Integration

Nachdem die KI die Absicht verstanden hat, kann die Aktion ausgeführt werden. Nun werden Informationen abgerufen, Ausführung von Softwarefunktionen oder Steuerung eines physischen Gerätes.

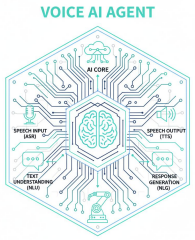
Response Generation / NLG - Natural Language Generation

Nachdem die KI eine passende Antwort oder Aktion identifiziert hat, wird eine sprachliche Antwort in Textform generiert.

Speech Output / TTS - Text-to-Speech

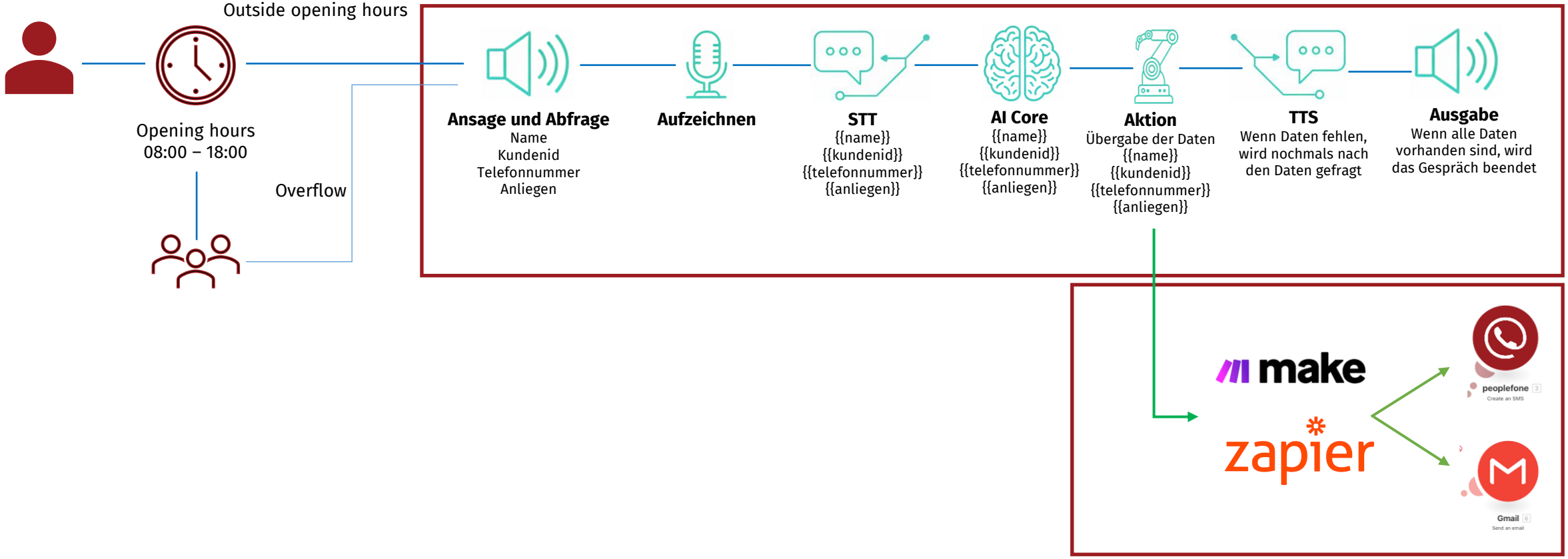
Der generierte Text wird dann wieder in Sprache umgewandelt und ausgegeben.

peoplefone VoiceAI – Ein Anwendungsbeispiel

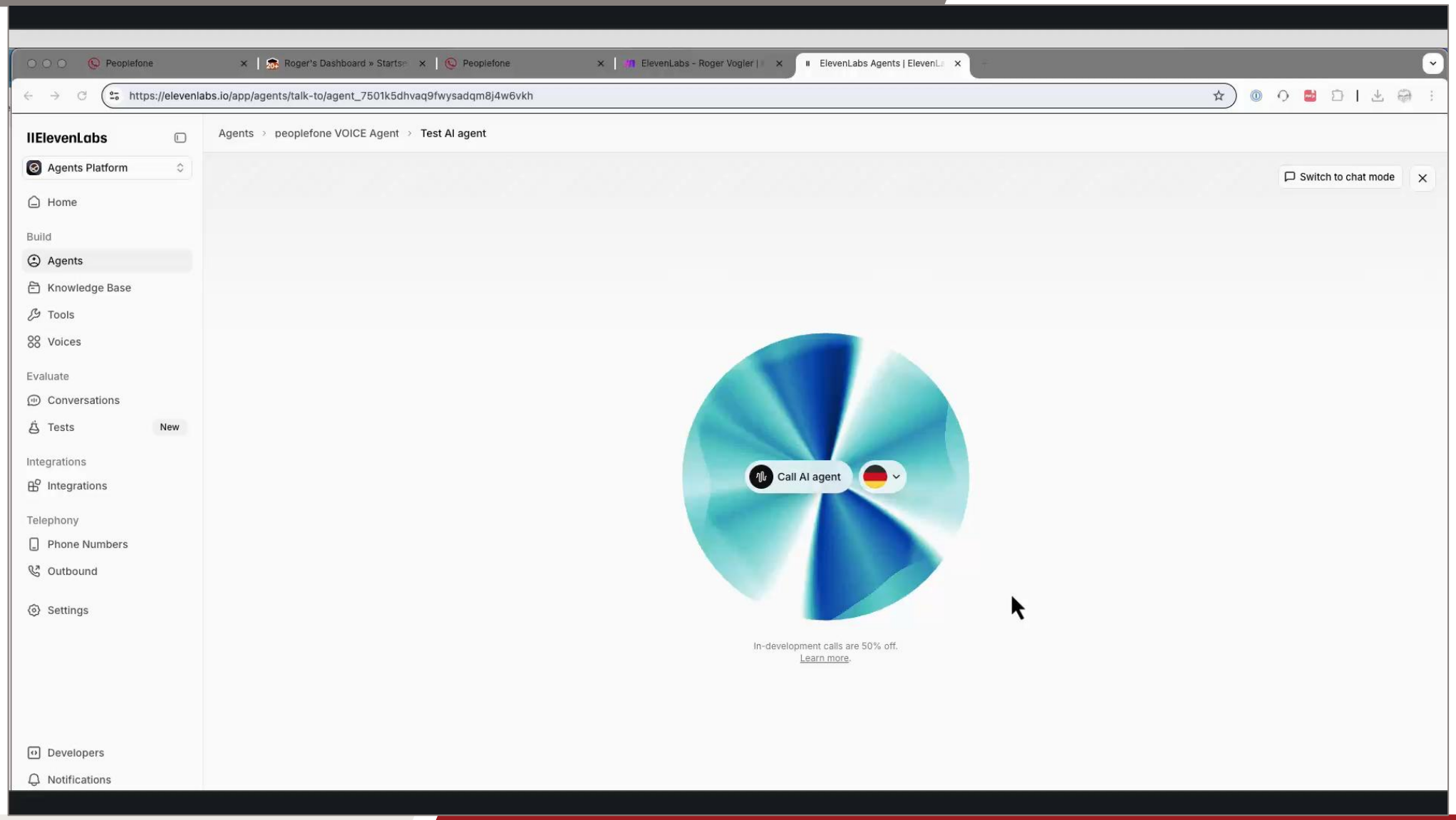


External Customer

Voice AI-Agent



peoplefone 20 years



Peoplefone **Callback**

RV

Donnerstag, 6. November 2025 um 07:14

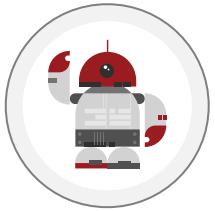
Call From Roger Vogler (account Number: 123456) at 2025-11-06T06:14:33.880Z. Please call back at 044 552 20 04.What is the customer's concern? Kann keine eingehenden Anrufe empfangen seit Samstag (peoplefone Support)

Die peoplefone API-First-Strategie 2026

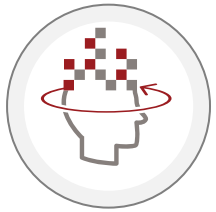
Jede neue Applikation, die bei **peoplefone INTERN** eingesetzt werden soll, wird geprüft, ob sie eine API hat, damit sie in unsere Prozesse eingebunden werden kann.

Warum entwickeln wir APIs?

Macht unsere Lösungen für kundenspezifische Integrationen zugänglich.



Geschäftsabläufe automatisieren rund um Sprache und Nachrichtenübermittlung.



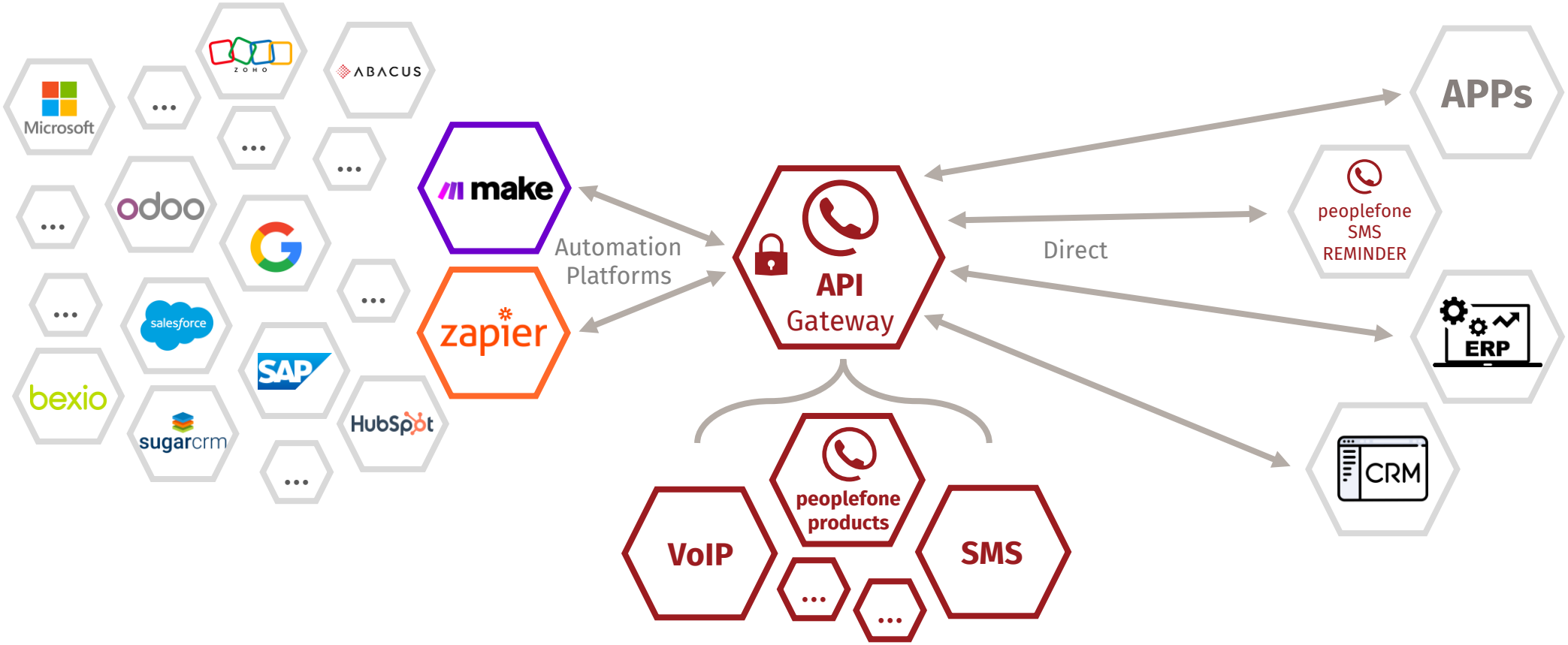
Integrieren Sie Funktionen der künstlichen Intelligenz

Die API-Umsetzung

peoplefone 20 years

Benötigt nur Konfiguration
no-code

Benötigt kundenspezifische Entwicklung



peoplefone 20 years

com4all

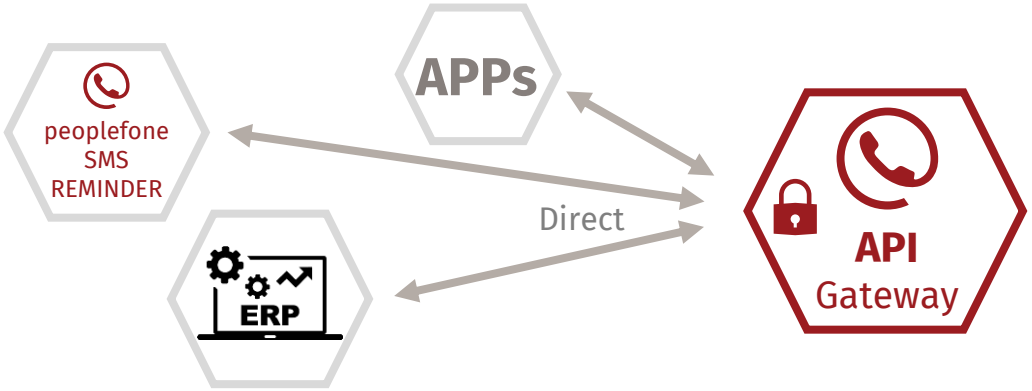
VoIP Manager

lehmann

peoplefone 20 years

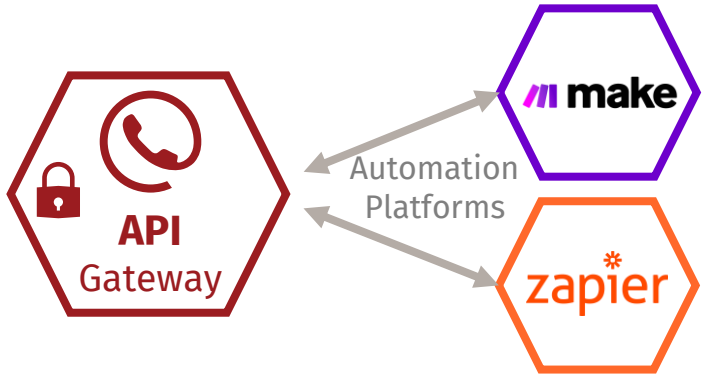
API-Entwicklungen bei peoplefone

Direct Connection



- Ein definierter Workflow
- Zugriff auf die API-Dokumentation (Swagger)
- Eigene Programmierkenntnisse in Anwendungen mit APIs
- Die volle Verantwortung für den Aufbau und die Pflege des gesamten Ablaufs innerhalb Ihrer Anwendung

Automation Platform



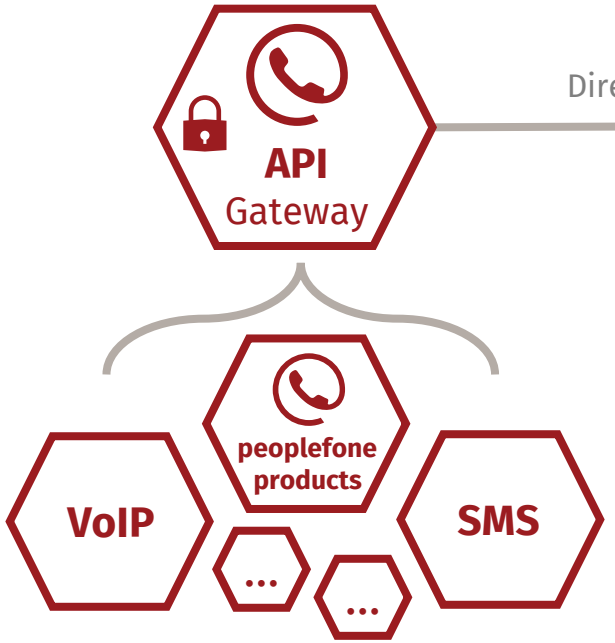
- Ein definierter Arbeitsablauf
- Eine API-fähige Anwendung
- Ein Konto für eine Automatisierungsplattform mit Nutzungsrechten
- Ein APP-Modul auf der Automatisierungsplattform (optional, aber empfohlen)

peoplefone 20 years

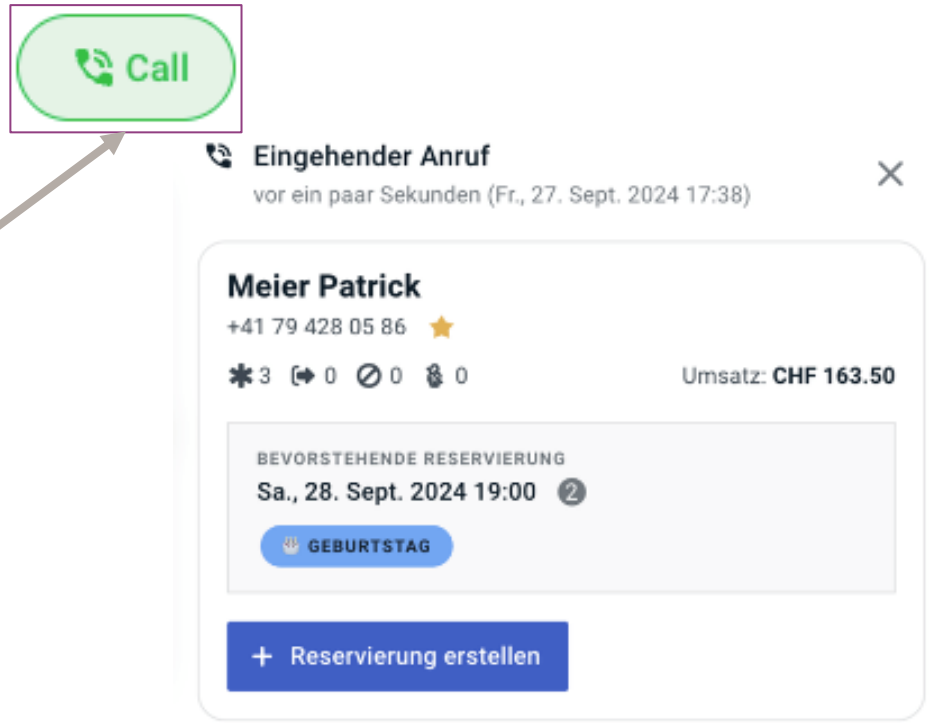
Anbindung über peoplefone API

Anrufe über peoplefone direkt ins Reservierungsbuch

- ✓ Mit peoplefone HOSTED und peoplefone CONNECTOR
- ✓ Integration von foratable in 5 Minuten



Direct



CallFlow Designer

peoplefone 20 years

Telefonie voip -

CallFlow pre-Alpha

Nodes Library

All nodes

- **Line/Users** — Calls to specific users or lines
- **Queue** — Queues incoming calls
- **Distribution Group** — Calls to a group of users or agents
- **Manual routing** — Routes calls manually
- **Time routing** — Routes calls based on time
- **IVR/Announcement** — Interactive voice dialog system

UML RV
Internal number: 7000
AB
RV

Anrufbeantworter
Block ID: 16043
Voicemail

Number block
Numbers: 41445525 690-699
+41445525 690
+41445525 691
+41445525 692
+41445525 693
+41445525 694
+41445525 695
+41445525 696
+41445525 697
+41445525 698
+41445525 699

OCS Mix
Internal number: 5050
Default
Overflow options

TEst
Internal number: 1000
Key 1
When time out 60 sec
No valid selection

peoplefone 3CX HOSTED

Voicemail | Login | Reboot devices | Sip setup | Company Phonebook

Hosted options Enabled
E-mail notification for missed calls
Yes No

Internal Number *
5000

Alerting internal *
Default

Alerting external *
Default

Profile type *
Trunk 3CX

Line Settings *

Alpha

Submit

Delete

peoplefone 20 years

Q1 2026	Q2 2026	Q3 2026	Q4 2026	2027
External Number Lookup	Call Event Notifications	BLF-Status		CDR
VoIP Configuration	Call Info	Queue Pro		Phonebook
		Call Recording		Presence
		Call Transcription / Summary		
		External Routing for Trunk accounts		

Unser persönliches Fazit

- Der ICT-Partner bleibt der **grösste Beeinflusser** für den Kaufentscheid.
- **Aufbau von Kompetenzen** für den ICT-Anbieter.

Wir bieten Hand

Die **Zusammenarbeit** und **Unterstützung** von peoplefone bei **Kundenprojekten**, um die neuen Herausforderungen zu meistern

- Wir bieten Projektbegleitung
- Nutzt die Teststellungen
- Besucht unsere Training's
- Externe Lösungen

Danke für Ihre ruhige Teilnahme

Gerne beantworten wir Ihre Fragen nach dem Vortrag an unserem Messestand im Foyer.