3CX - TEFO 2025

Agenda

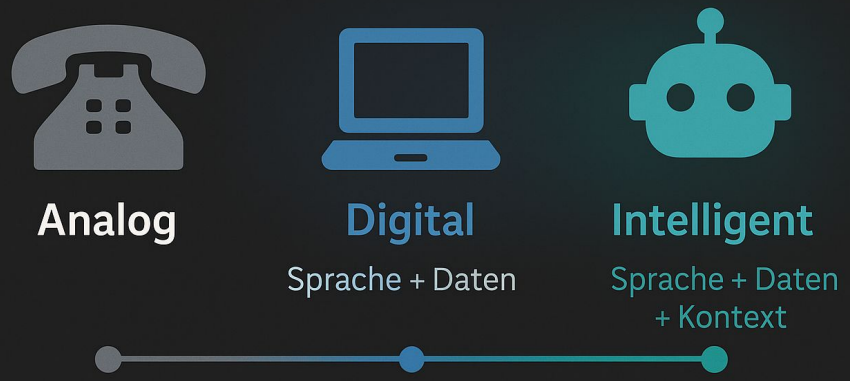
Das zusammenspiel von KI und PBX

- Von PBX zu Smart Communication
- 3CX Werkzeugkiste (U8A)
  - KI Agenten
  - Transkribierung
- Ausblick

Von PBX zu Smart Communication

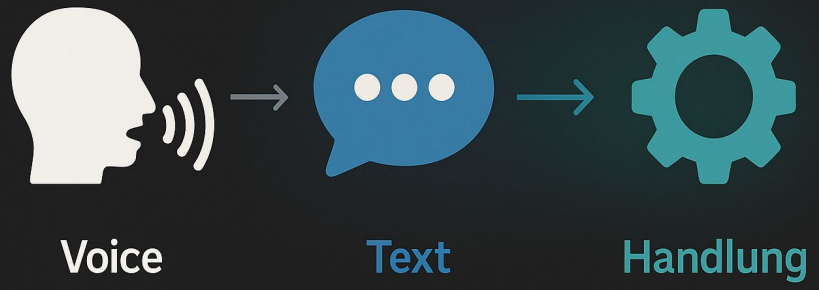
Warum künstliche Intelligenz jetzt auch in UCC-Lösungen unverzichtbar ist

- Erwartungen an schnelle, intelligente Kommunikation steigen
- Automatisierung ersetzt Routinearbeit 24/7
- KI ermöglicht Verständnis von Sprache, Kontext und Emotion



KI im Kommunikationskontext

- Spracherkennung - Barrieren
- Sprachsteuerung
- Voicebots/Agenten
- Automatische Anrufweiterleitung
- Priorisierung
- Transkribierung
- Analyse und Insights aus Gesprächsdaten



3CX Werkzeugkiste - KI Rezeptionist

3CX KI Rezeptionist

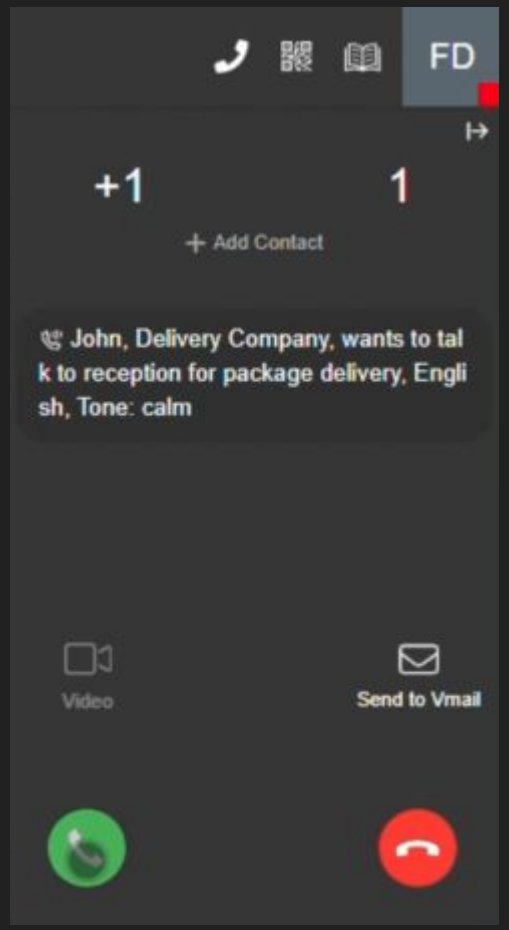
- erkennt Sprache
- Name
- Anliegen
- führt Gespräch und/oder leitet passend weiter

3CX Werkzeugkiste - KI Rezeptionist

3CX KI Rezeptionist

- Weiterleitung:

  Wichtigsten Daten werden den Usern angezeigt



3CX Werkzeugkiste - Transcription Engine

Lokale oder 3CX Cloud Basierte Transkribierung

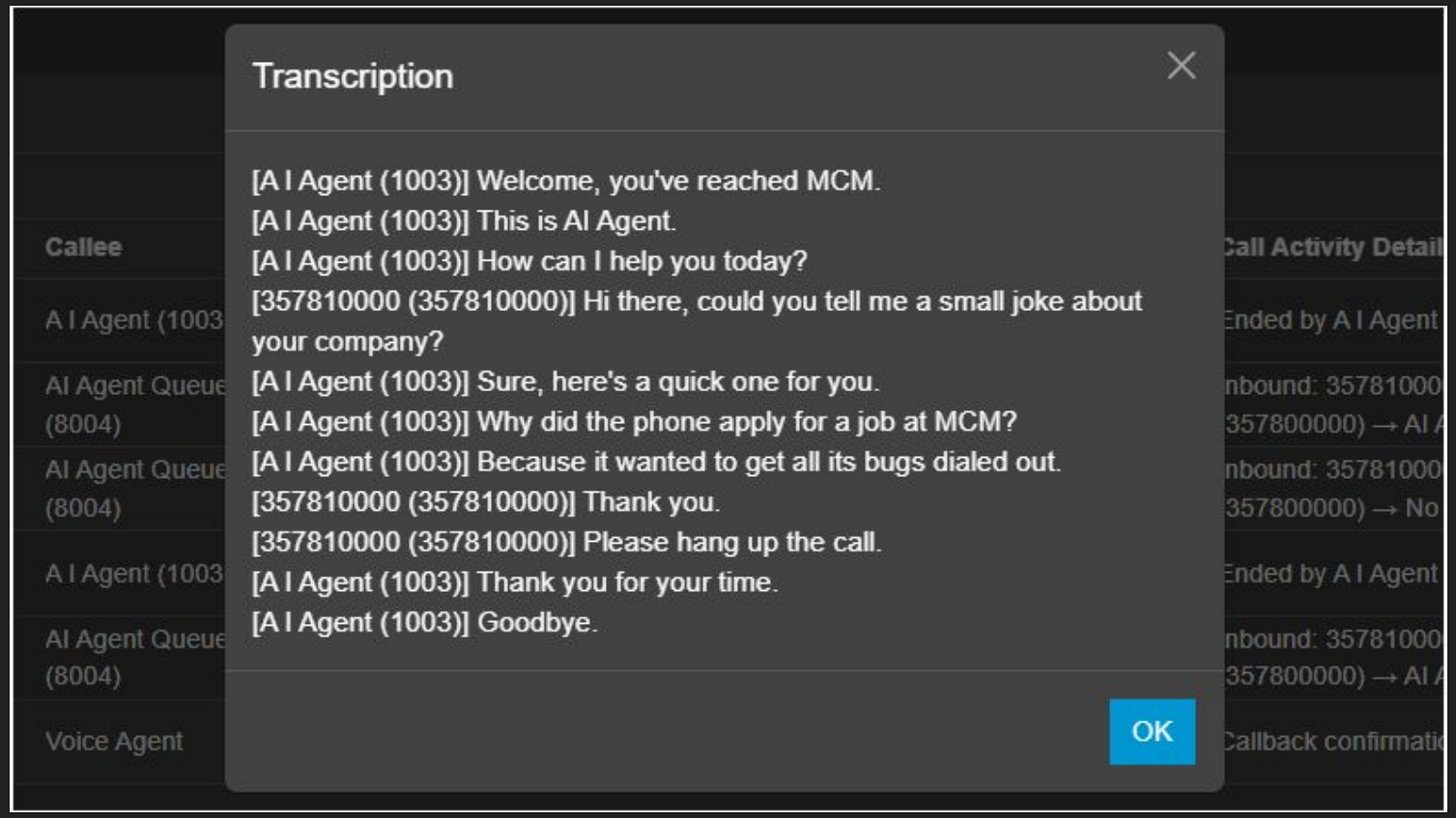
- 3CX bietet beide Optionen an:
  - lokale Transkription & 3CX Cloud - Sicherer Umgang mit **Ihren** Gesprächsdaten
- DSGVO-konformes Design

	3CX Eigenregie*U8	**3CX**
Sprecherdiarisierung	Ja	Ja
Privacy	Komplett	3CX zugesichert
Sentiment Analyse	Ja	Ja
Lizenz/Version	ENT/AI - 32SC+	PRO & ENT/AI

3CX Werkzeugkiste - Transcription Engine

- Sprecherdiarisierung

  (Stereo Aufzeichnung)
- Bessere Analyze
  - Zusammenfassung
  - Sentiment
  - etc.



Was kommt noch?

3CX Werkzeugkiste - KI Vertrieb

3CX KI Vertrieb

- Besserer Customer Experience
- Erhöht Vertriebseffektivität
- Mehrsprachig
- CRM Integration
  - Datenaustausch
  - “CRMs werden aktualisiert”

3CX Werkzeugkiste - KI Support

3CX KI Support

- Besserer Customer Experience
- Mehrsprachig
- 24/7 erreichbarkeit
- 1st & 2nd Level Support
- Knowledge Base muss bereitgestellt werden
    - “Sparky”

3CX Werkzeugkiste - KI Personal Assistant

3CX KI PA

- Kombination von allem
- Kalender Zugriff

3CX Werkzeugkiste - KI Custom Agent

3CX KI Custom Agent

Prompt free anpassbar - erstellt euren eigenen Agenten

3CX Werkzeugkiste - KI Outbound Agent

3CX KI Outbound Agent

- Zur Zeit keine Einschränkungen
- Möglich mit unserem CFD
  - Termin Erinnerungen / Bestätigungen
  - Lead scoring
  - Follow-Ups

3CX Werkzeugkiste - External API

3CX KI Zugang zu externen Dritt-APIs in Planung!

Unendlich viele Möglichkeiten!

Fragen?

3CX

Vielen Dank!

3CX