Mehr als Telefonie:
KI, Kommunikation & Security

Moderne Business-Kommunikation neu gedacht - TEFO 2026

Agenda

TEFO 2026

01

Kommunikation

Erreichbarkeit optimieren

Prozesse vereinfachen

02

KI im Einsatz

Produktivität steigern

mit Live-Demo

03

Security

Höchste Anforderungen

Datenhoheit Schweiz

04

Ihr Geschäft

Kosten senken

Zukunftssicher planen



3CX

Kommunikation



3CX

Erreichbarkeit sichern

Kein verpasster Anruf, auch bei Abwesenheit oder Feiertag

Erreichbar, wenn es zählt

Wichtige Linien trotz "Nicht stören" erreichbar halten:

- **Rufgruppe mit einem Mitglied:** Empfang oder Notlinie klingeln auch bei DND.
- **Feiertagsansagen pro Abteilung:** z. B. kantonale Feiertage pro Standort.
- **Shared Parking:** die Wartemusik folgt Parkplatz und Abteilung.

Warteschlangen im Griff, auch mobil

Teamleitungen steuern unterwegs (Android & iOS V5.8):

- **Queue Info:** Agenten einzeln oder ganze Teams an- und abmelden.
- **Filter "Verpasste Anrufe":** verlorene Anrufe sehen, Rückrufe abstimmen.
- **Push 14 statt 7 Tage:** weniger verpasste Anrufe am Smartphone.

Ein Arbeitsplatz, überall

Clients, Rufnummern und Integrationen für hybride Teams

Clients & Identität

Windows-App V5.8, Web-Client/PWA, iOS und Android:

- **Single Sign-on (WindowsApp):** Google oder Microsoft 365, Admin kann Clients widerrufen.
- **Absender wählen:** eigene DID pro Anruf, Notrufe haben Vorrang.
- **BLF-Transfer:** blind oder mit Rückfrage, als Standard wählbar.

Integration & Rollout

Weniger manuelle Arbeit für Nutzer und IT:

- **Odoo CRM nativ:** Anrufer erkennen, Anrufe protokollieren (PRO, AI Edition).
- **KI im CRM-Journal:** Zusammenfassung und Sentiment pro Anruf.
- **Zero-Touch-PWA:** Mikrofon- und Benachrichtigung Rechte per Intune oder GPO.



3CX

KI im Einsatz



3CX

Vier Wege zu KI in 3CX

V20 Update 10 · AI Edition

01

Transkription

Grok, OpenAI, Google

oder lokal mit AI Server

02

KI-Agenten

Rezeption, Assistent

und Kundendienst (neu)

03

3CX AI Server

Lokal betrieben

ohne offene Ports

04

MCP Server

ChatGPT, Claude, Gemini

mit 3CX-Berechtigungen



Transkription & Analyse

Nach dem Gespräch: transkribieren, zusammenfassen, auswerten

Was entsteht

Pro aufgezeichnetem Anruf liefert die KI:

- **Zusammenfassung**
- **Anmerkungen**
- **Aktionspunkte**
- **Sentiment (Skala 1-5)**
- **Transkript mit Sprechererkennung**

Konfiguration & Nutzen

Qualitätssicherung auch ohne eigenes QA-Team:

- **Anbieter:** xAI Grok, OpenAI, Google Speech oder 3CX AI Server.
- **Eigener Prompt:** Zusammenfassung auf Firma und Branche zuschneiden.
- **CRM:** Aktionspunkte landen direkt im Kundenjournal.
- **Rechenbeispiel:** 500 Anrufe am Tag manuell prüfen = 25 Stunden.

Cloud oder 3CX AI Server?

Transkriptionskosten pro Monat nach Volumen, in EUR

Entscheidungshilfe

Volumen und Datenanforderungen:

☁️ **Bis 25k Min/Monat**
Cloud in wenigen Schritten (Grok, OpenAI, Google)

🖥️ **Ab 50k Min/Monat**
🔒 **Datenhoheit gefordert**
→ 3CX AI Server lokal

* Max. bei 10 h/Tag, 5 Tage/Woche

Volumen	Grok (Cloud)	Mac Mini M4 24 GB	Mac Studio M4 Max 36 GB	NVIDIA RTX 4090 24 GB
Max./Monat*	-	110k	515k	**1700k**
25k Min	**€50**	€63	€83	€167
50k Min	€100	**€63**	€83	€167
100k Min	€200	**€63**	€83	€167
250k Min	€500	-	**€83**	€167
500k Min	€1000	-	**€83**	€167
1 Mio. Min	€2000	-	-	**€167**

KI vor und nach der Warteschleife

Der KI-Kundendienst Agent übernimmt Level 0 und 1

Erste Anlaufstelle im Support

Routine Anfragen klären, bevor ein Mensch übernimmt:

- **Wissensquellen:** FAQ, Handbücher und Richtlinien als Markdown.
- **Problemlösung:** gezielte Rückfragen, 1-3 konkrete Schritte.
- **Übergabe:** Transkript und Anruferdaten beim Mitarbeiter.

Ausserhalb Geschäftszeiten & Überlauf

Eine Option, wenn niemand verfügbar ist:

- **24/7:** Routinefragen nach Feierabend und an Feiertagen.
- **Warteschlange entlasten:** Alternative zum Warten anbieten.
- **Fallback:** fällt der KI-Anbieter aus, geht der Anruf ans Team.



3CX



SZENARIO · KONZEPT

Tür & Zutritt

Besucher klingeln, der Empfang ist nicht besetzt: Die Tür bleibt zu oder steht offen.

01 Klingeln an der SIP-Türstation → **02** KI-Rezeption nimmt an → **03** Termin prüfen oder verbinden → **04** Tür öffnen per Relais

So geht's mit 3CX

- Die Türstation ist eine Nebenstelle wie jedes Telefon.
- Die KI-Rezeption begrüßt, fragt nach dem Anliegen und verbindet.
- Der Türöffner schaltet per Tastenton oder Relais der Türstation.

Bausteine: SIP-Türstation · KI-Rezeption · Call Control API · Kalender per MCP



SZENARIO

Mehrsprachiger Empfang

Gäste und Bürger rufen auf Deutsch, Französisch, Italienisch oder Englisch an.

01 Anruf in der eigenen Sprache

02 KI-Agent führt das Erstgespräch

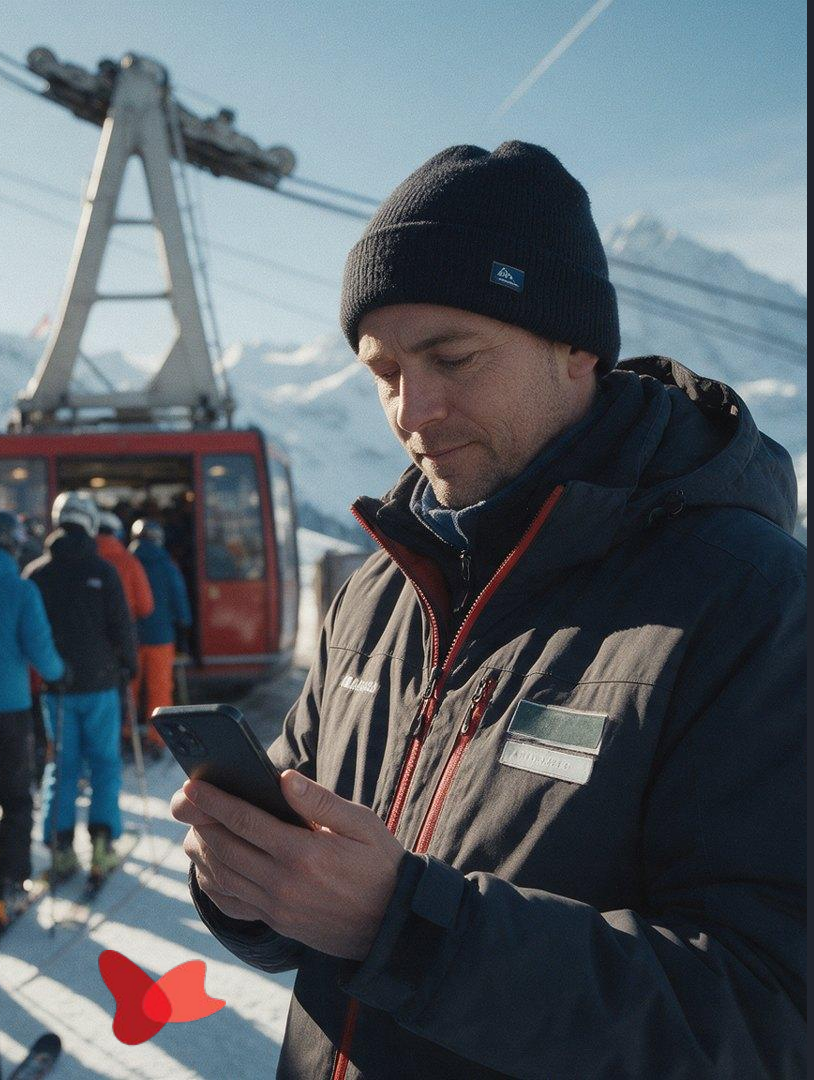
03 Weiterleitung an die richtige Stelle

04 Live-Untertitel im Gespräch

So geht's mit 3CX

- Der KI-Agent klärt das Anliegen, mehrsprachig je nach KI-Modell.
- Live-Übersetzung mit Untertiteln: 3CX iOS-App, iOS 26, Apple Intelligence.
- Feiertage und Öffnungszeiten pro Standort und Kanton.

Bausteine: KI-Rezeption · 3CX iOS-App V5.8 · Abteilungen pro Standort



SZENARIO

Spitzentage im Tourismus

Am ersten Schneetag klingelt es ununterbrochen: Öffnungszeiten, Tickets, Pistenbericht.

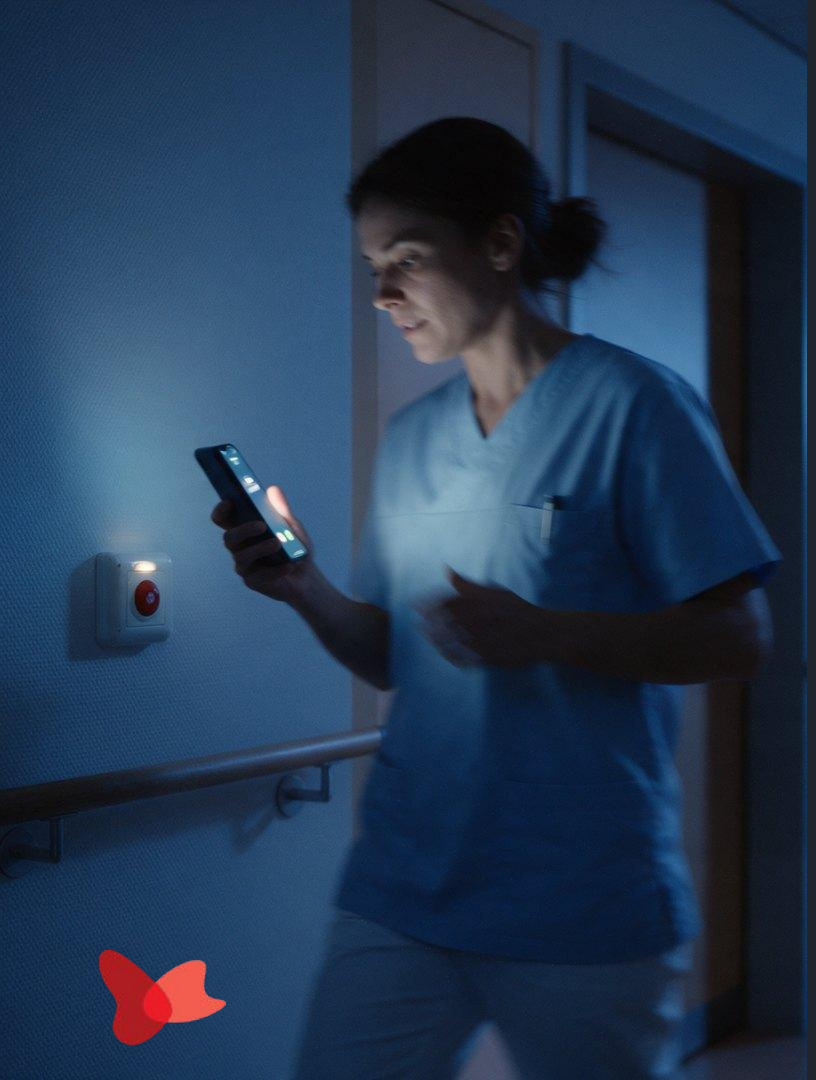
01 Anrufspitze am Morgen → **02** Kundendienst beantwortet Routinefragen → **03** Tagesinfo als Wissensquelle → **04** Übergabe bei Buchung oder Problem

So geht's mit 3CX

- Routinefragen ohne Wartezeit, auch vor Kassenöffnung.
- Das Team aktualisiert die Tagesinfo selbst, ohne Prompt-Änderung.
- Überlauf an die Warteschlange, mit Transkript beim Mitarbeiter.

Bausteine: KI-Kundendienst Agent · Wissensquellen · Warteschlange mit Überlauf

3CX



SZENARIO · KONZEPT

Alarm & IoT

Notruftaste im Pflegeheim, Kühlraum zu warm, Serverraum zu heiss: Jemand muss reagieren.

01 Sensor oder Taste löst aus

02 3CX ruft die Bereitschaft an

03 Quittierung per Taste

04 Eskalation, bis jemand übernimmt

So geht's mit 3CX

- Ein Webhook des Sensors startet Anrufe über die Call Control API.
- Die Ansage nennt Ort und Ereignis, quittiert wird per Ziffer.
- Ohne Quittung geht der Alarm an die nächste Person.

Bausteine: Call Control API · Anrufskript · Bereitschafts-Rufgruppe



SZENARIO · KONZEPT

Aussendienst & ERP

"Wann kommt der Techniker?"
Solche Anrufe binden das Büro den ganzen Tag.

01 Kunde ruft an → **02** Agent erkennt Kunde und Auftrag → **03** Status aus ERP (Bexio, Abacus oder Odoo, etc.) → **04** Antwort oder Rückruf

So geht's mit 3CX

- Eine programmierbare Nebenstelle fragt den Auftragsstatus im ERP ab.
- Vor jeder Auskunft prüft der Agent die Identität des Anrufers.
- Der Techniker ruft mit der Firmennummer zurück (Absender-Auswahl).

Bausteine: Programmierbare Nebenstelle · Call Control API · ERP-Schnittstelle

3CX

Live-Demo

KI-Agent am Telefon, Bericht per MCP in ChatGPT

Anruf: Der Agent nimmt an, klärt das Anliegen, übergibt.
Frage: "Wie lief die Support-Warteschlange letzte Woche?"

Testsystem · V20 Update 10 · AI Edition



3CX

MCP: Fragen. Analysieren. Agieren.

Ihre Kunden steuern die PBX in natürlicher Sprache

Fragen

3CX mit ChatGPT, Claude & Co. in natürlicher Sprache abfragen.

- Nebenstellen und DIDs sofort finden
- Status der Warteschlangen prüfen
- Aufzeichnungen suchen und abrufen

Analysieren

Rohdaten und Gespräche in Berichte verwandeln.

- Eigene Berichte in Minuten
- Mitarbeiterleistung zusammenfassen
- KI-Wissen aus Gesprächen aufbauen

Agieren

PBX-Aufgaben direkt ausführen lassen.

- Agenten an- und abmelden
- DIDs zuweisen
- Aktive Anrufe verwalten



3CX

Security



3CX

Security-Grundlagen in V20

Identität

SSO mit MFA, Admin-Konten getrennt, Konsole nur aus vertrauten Netzen.

Transport

SIP über TLS und SRTP, SIP ALG aus, 3CX Firewall Checker nutzen.

Abwehr

Anti-Hacking und IP-Blacklist prüfen, Syslog an ein SIEM senden.

Betrieb

Backups außerhalb des Hosts, Wiederherstellung regelmäßig testen.



3CX

Schweiz: Checkliste vor dem KI-Projekt

Thema	Frage an den Kunden	Grundlage
Aufzeichnung	Sind alle Beteiligten informiert und einverstanden?	StGB Art. 179ter
Transparenz	Erkennt der Anrufer, dass er mit einer KI spricht?	DSG, EDÖB
Risiko	Braucht es eine Datenschutz-Folgenabschätzung?	DSG, EDÖB
Anbieter & Ausland	Wo verarbeitet der Anbieter, gibt es einen Auftragsbearbeitung Vertrag?	DSG

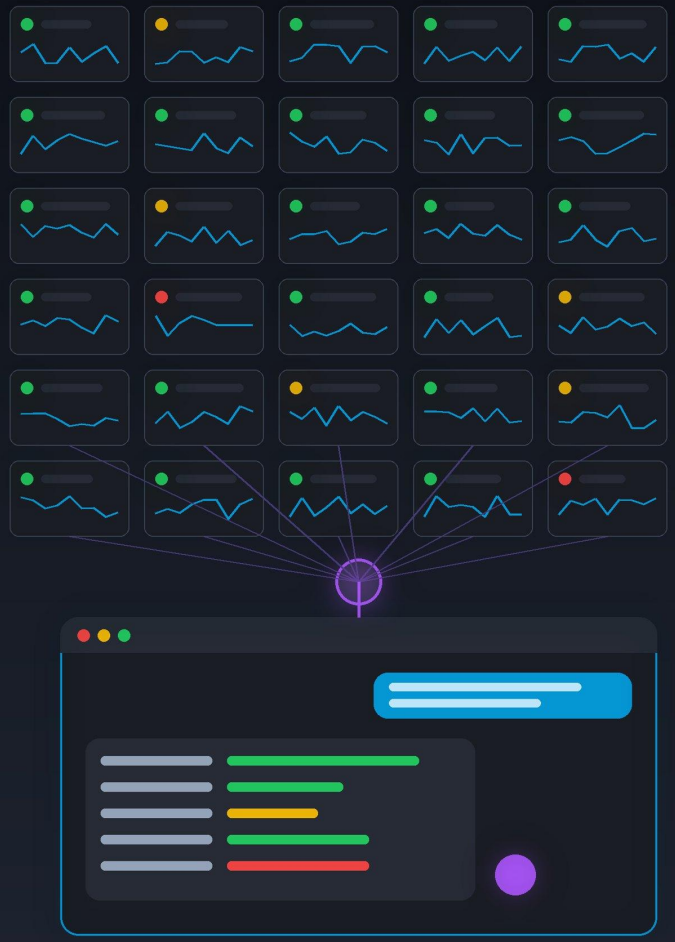
Orientierung, keine Rechtsberatung: im Projekt mit einer Fachperson klären.



Ihr Geschäft



3CX



SZENARIO

MSP-Cockpit mit MCP

n-Kundenanlagen, ein Team:
Wo gingen gestern Anrufe verloren?

01 Frage in Claude oder ChatGPT → **02** MCP pro Kundenanlage → **03** Antwort als Tabelle → **04** Massnahme mit Freigabe

So geht's mit 3CX

- Jede Kunden-PBX als MCP-Server im KI-Client, per OAuth.
- Berichte und Fehlersuche ohne Login in jede Admin-Konsole.
- Schreibende Werkzeuge nur mit Freigabe, Rechte pro Rolle.

Bausteine: 3CX MCP Server · KI-Client · Rollenrechte · Data Connector für Historie

3CX

Wiederkehrende Umsätze mit KI

Neue Anlässe für Gespräche mit Bestandskunden

Jetzt Gesprächsanlässe

Ihre Kunden müssen entscheiden, Sie beraten.

💡 **Preissenkung ab 14.10.2026**
−10 % ab 24SC, −15 % ab 256SC, weitere −10 % auf 3-Jahres-Verlängerungen ab 24SC.

🤝 **Januar 2027**
ENT+ wird AI Edition, die 3CX Cloud-Transkription endet: Wechsel planen.

AI Server als Dienst

Ein Modell für jede Kundengruppe:

Ein Server, mehrere PBX

Teilen: ein AI Server für viele Kundenanlagen.

Umsatz: Transkription als MSP-Dienst.

Mehrere Server, eine PBX

Skalieren: Last grosser Kunden verteilen.

Umsatz: Projekte mit grösseren Kunden.

Managed Services

Laufend: Security-Check, Firmware, Prompts.

Umsatz: monatliche Pauschale.

Nächster Schritt

Welcher Anruf und welche Lücke gehen Sie zuerst an?

Ein Anwendungsfall, ein definierter Datenweg.
Ein Security-Check als Einstieg.

Fragen und Austausch



Studerus Workshops

Neue erkenntnisse mit 3CX

8. & 9. Dezember 2026

2-Tages-Workshop

- Von Installation bis hinzu CallCenter, Integrationen und Fehleranalyse

10. Dezember 2026

Call-Flow Designer

- Komplexe Abläufe, Automatisierungen und Anrufsteuerungen realisieren

9. & 10. März 2027

2-Tages-Workshop

- Von Installation bis hinzu CallCenter, Integrationen und Fehleranalyse

11. März 2027

Call-Flow Designer

- Komplexe Abläufe, Automatisierungen und Anrufsteuerungen realisieren

8. & 9. Juni 2027

2-Tages-Workshop

- Von Installation bis hinzu CallCenter, Integrationen und Fehleranalyse

10. Juni 2027

Call-Flow Designer

- Komplexe Abläufe, Automatisierungen und Anrufsteuerungen realisieren

MCP: Werkzeuge & Berechtigungen

KI-Zugriff auf die PBX freigeben, begrenzen und kontrollieren

01

Freigabe im KI-Client

Kontrolle, bevor eine Anfrage 3CX erreicht.

- **Immer erlauben:** sofort ausführen
- **Freigabe nötig:** Nutzer bestätigt
- **Verweigern:** Werkzeug gesperrt

02

3CX-Berechtigungen

Es gelten die Rollenrechte des Nutzers.

- Exakt die Rechte des Nutzers
- Queues, Abteilungen und DIDs
- SQL-Abfragen nur lesend

03

Werkzeug-Kategorien

Welche PBX-Funktionen die KI sieht.

- **Nur lesen:** Nutzer, Anrufe, Queues, Logs
- **Schreiben/Löschen:** Anrufe, Status, IP-Sperren
- Empfehlung: Schreiben nur mit Freigabe

Konkrete Angebote für Ihre Kunden

Angebot	Lieferumfang	Abrechnung
KI-Pilot	Ein Anrufgrund, Demo und Abnahmetest	Einmaliges Projekt
Security-Check	Härtung, Backup-Test und Bericht	Jährlich
Laufende Betreuung	Firmware, Patches, Prompt-Pflege, Monitoring	Monatlich

Nutzen messen:
erledigte Anliegen, erfolgreiche Übergaben, Nachbearbeitungszeit.

Demo-Ablauf

01 Anruf

Der Anrufer erreicht den Support, der Agent meldet sich als KI.

02 Klärung

Der Agent fragt nach und sucht in den Wissensquellen.

03 Übergabe

Bei Bedarf übergibt er mit Transkript an das Team.

04 Auswertung

ChatGPT beantwortet per MCP Fragen zu Anrufen und Wartezeiten.

Testsystem mit AI Edition und V20 Update 10

3CX