



**MODERN COMMUNICATION  
IST KEINE RAKETENTECHNIK,  
SIE SIND EINFACH  
BESSER ERREICHBAR.**

## **MODERN COMMUNICATION ODER HERKÖMMLICHE TELEFONZENTRALE. WELCHE TELEFONIELÖSUNG PASST ZU IHRER ARBEITSWEISE?**

Telefonie ist oft der erste Kontakt mit Ihren Kundinnen und Kunden. Gleichzeitig ist sie ein zentrales Arbeitsinstrument im Alltag. Die Art wie Unternehmen heute arbeiten hat sich jedoch deutlich verändert.

Viele KMU arbeiten flexibler als noch vor einigen Jahren. Homeoffice ist für viele selbstverständlich geworden. Mitarbeitende sind unterwegs. Kundinnen und Kunden erwarten jedoch, dass sie direkt jemanden erreichen und nicht nur den Anrufbeantworter.

Wir zeigen Ihnen die Unterschiede zwischen Modern Communication und herkömmlichen Telefonsystemen auf:  
**klar, verständlich und ohne Fachbegriffe.**

### **Warum sich aktuell viele KMU mit Telefonie beschäftigen**

Die Frage ist heute nicht mehr ob kommuniziert wird sondern wie.

- Passt Ihre Telefonielösung noch zu Ihrer Arbeitsweise?
- Unterstützt sie flexible Zusammenarbeit?
- Oder ist sie vor allem auf feste Arbeitsplätze im Büro ausgelegt?

### **Zwei Wege der Unternehmenskommunikation**

Grundsätzlich gibt es heute zwei Ansätze

- Herkömmliche Telefonsysteme
- Modern Communication

### **Herkömmliche Telefonsysteme**

Bewährt, stabil und klar strukturiert.

Herkömmliche Telefonsysteme mit klassischen Telefonzentralen (zum Beispiel vom Hersteller Mitel) sind in vielen KMU seit Jahren im Einsatz. Sie sind zuverlässig, vielseitig, übersichtlich und für viele Unternehmen weiterhin absolut sinnvoll.

Typisch ist eine zentrale Anlage im Büro mit angeschlossenen Tischtelefonen. Diese Lösung passt gut wenn:

- Mitarbeitende hauptsächlich im Büro arbeiten
- Arbeitsplätze fix sind
- Immer jemand im Büro Anrufe entgegennehmen kann
- Telefonie bewusst einfach gehalten werden soll

(Erweiterte Funktionen wie Anbindungen an CRM Systeme oder Erreichbarkeit im Homeoffice sind grundsätzlich möglich, aber deutlich komplexer als bei Modern Communication Lösungen.)

Gerade für Unternehmen mit stabilen Strukturen und wenig mobiler Arbeit haben Lösungen mit klassischen Telefonzentralen weiterhin ihre Berechtigung.

## Modern Communication

Mehr als nur Telefonie

Modern Communication beschreibt eine softwarebasierte Kommunikationslösung. Das Telefon ist kein einzelnes Gerät mehr sondern eine Software, welche auf mehreren Geräten genutzt werden kann.

- Im Büro kann das ein Tischtelefon sein
- Am Arbeitsplatz ein PC oder Laptop
- Unterwegs ein Smartphone

Alle Geräte nutzen dieselbe Geschäftsnummer.

Das bedeutet konkret: Ihre Kundinnen und Kunden rufen eine einzige Geschäftsnummer an. Diese Nummer klingelt dort, wo Sie gerade arbeiten: im Büro, im Homeoffice oder unterwegs (one number concept).

Ihre private Mobilnummer bleibt privat. Sie müssen sie nicht weitergeben oder eine Weiterleitung einrichten.

Für Ihre Kundinnen und Kunden ist es einfacher: Eine Nummer genügt.

---

## Interne Zusammenarbeit neu gedacht

Modern Communication ersetzt nicht nur das klassische Telefon. Sie erweitert die interne Zusammenarbeit.

Sie sehen auf einen Blick

- Wer gerade telefoniert
- Wer verfügbar ist
- Wer in einem Termin ist

Sie können Anrufe gezielt weiterleiten; auch ins Homeoffice oder auf mobile Geräte. Sie können während eines Gesprächs eine weitere Person dazuschalten. Sie können einen Chat starten. Sie können bei Bedarf auf einen Videoanruf wechseln.

Diese Durchlässigkeit spart Zeit, reduziert Rückfragen und verhindert unnötige Leerläufe.

---

## Ein Beispiel aus dem Alltag

Mit einem herkömmlichen Telefonsystem

Ein Kunde ruft an. Die zuständige Person ist im Homeoffice. Der Anruf wird im Büro entgegengenommen. Das Anliegen wird notiert. Später erfolgt ein Rückruf. Der Kunde erklärt sein Anliegen unter Umständen erneut.

### Mit Modern Communication

Ein Kunde ruft an. Die zuständige Person nimmt den Anruf direkt auf dem Smartphone oder Laptop entgegen unter derselben Geschäftsnummer. Falls nötig wird eine Kollegin direkt hinzugefügt. Das Gespräch beginnt ohne Umweg.

---

## Kundeninformationen beim Klingeln

Moderne Lösungen wie 3CX können dank Schnittstellen mit gängigen CRM Systemen verbunden werden. Ist diese Verbindung eingerichtet sehen Sie beim Anruf

- Wer anruft
- Welche Firma dahinter steht
- Welche Aktivitäten zuletzt erfasst wurden

Anrufe können direkt aus dem CRM gestartet werden. Gespräche werden automatisch dokumentiert. Das Gespräch beginnt nicht bei null sondern mit Kontext. Das steigert Effizienz und Qualität im Kundenkontakt.

## Kostenstruktur bei Modern Communication

Wir bieten verschiedene Lösungen der Modern Communication. Bei 3CX zum Beispiel basiert die Lizenzierung auf der Anzahl gleichzeitig geführter Gespräche und nicht auf der Anzahl Mitarbeitenden.

Wenn in einem Unternehmen mit 40 Mitarbeitenden maximal 5 Gespräche gleichzeitig geführt werden wird die Lizenz nur für diese parallelen Gespräche benötigt.

Je nach Nutzung kann das zu deutlich tieferen Lizenzkosten führen als klassische Modelle, welche in der Regel pro Benutzer lizenziert werden. In diesem Beispiel also mit 40 Lizenzen.

## Bestehende Mitel Anlagen

Viele KMU im Raum Basel arbeiten heute mit einer Mitel 400er Anlage. Diese Systeme funktionieren weiterhin zuverlässig.

Wichtig ist jedoch zu wissen, dass Mitel ab Februar 2026 keine neuen Lizenzen oder Hardware für dieses System mehr verkauft. Bestehende Anlagen bleiben in Betrieb. Erweiterungen sind jedoch nicht mehr möglich.

Das bedeutet keinen sofortigen Handlungsdruck. Es ist jedoch sinnvoll frühzeitig zu prüfen wie Ihre Kommunikationslösung in Zukunft aussehen soll.

Wenn Sie bisher gut mit Mitel gearbeitet haben, kann auch eine neue Mitel Lösung eine passende Option sein. Welche Lösung für Sie am besten ist hängt von Ihrer Arbeitsweise ab.

## Welche Lösung passt zu Ihnen

### Modern Communication lohnt sich besonders wenn

- Mitarbeitende flexibel oder mobil arbeiten
- Eine einheitliche Geschäftsnummer auf allen Geräten gewünscht ist
- Die private Mobilnummer privat bleiben soll
- Interne Zusammenarbeit transparenter und schneller werden soll
- Kundenkontakte effizient und vorbereitet geführt werden sollen

### Herkömmliche Telefonsysteme bleiben sinnvoll wenn

- Alle Mitarbeitenden hauptsächlich im Büro arbeiten
- Die bestehende Infrastruktur stabil und ausreichend ist
- Telefonie bewusst einfach gehalten werden soll oder wenn Sie sehr komplexe Schaltschemata umsetzen möchten

**Die richtige Entscheidung richtet sich nach Ihrem Alltag und Ihren Anforderungen.**

## Beratung von KMU zu KMU

Als baselnetgroup sind wir in der Region Basel verwurzelt. Wir verkaufen keine Trends. Wir beraten ehrlich. Wir analysieren Ihre aktuelle Situation. Wenn ein Wechsel sinnvoll ist zeigen wir Ihnen warum. Wenn Ihre bestehende Lösung weiterhin passt sagen wir Ihnen das ebenfalls.

### Bereit für einen unverbindlichen Austausch?

Lassen Sie uns gemeinsam klären welche Telefonielösung zu Ihrem Unternehmen passt.



Nehmen Sie jetzt Kontakt mit uns auf über das Kontaktformular. Wir melden uns umgehend bei Ihnen.