



# firmtel

## Verbindung durch smarte Kommunikation

### Erreichbarkeit, die Eindruck hinterlässt

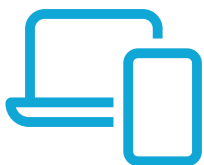
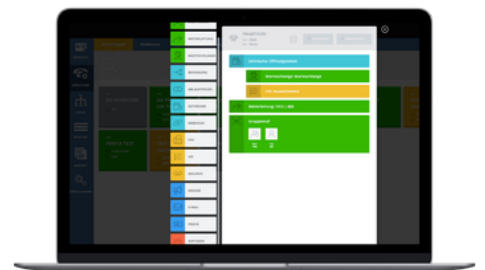
Exzellente Kundenerlebnisse beginnen mit perfekter Erreichbarkeit. Seit 18 Jahren steht firmtel für moderne Telefonielösungen, die Unternehmen effizienter machen und ihr Image stärken. Tausende Kunden vertrauen täglich auf unsere Erfahrung und technologische Kompetenz.



### Mission

Moderne Unternehmenskommunikation einfach, zuverlässig und zukunftssicher zu machen.

Mit einem benutzerfreundlichen Telefonsystem, das Prozesse vereinfacht, Produktivität steigert und sich nahtlos in Ihre Arbeitswelt integriert – jederzeit und überall.



### Eine Lösung. Volle Kontrolle.

Mit firmtel steuern Sie Ihre gesamte Erreichbarkeit zentral über eine intuitive Online-Umgebung – jederzeit und von überall. Fortschrittliche Funktionen und die nahtlose Integration in CRM-, Ticketing- oder Buchhaltungssysteme sorgen für optimierte Prozesse und ein professionelles Anruferlebnis.



### Flexibel. Skalierbar. Zukunftssicher.

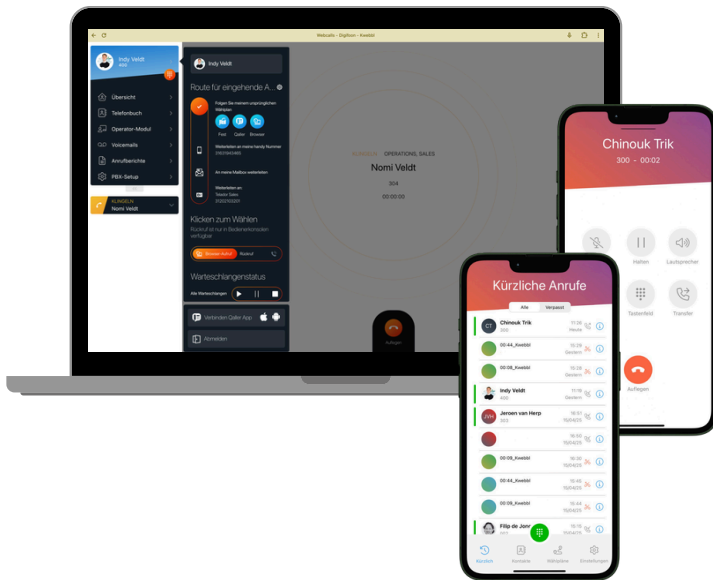
Unsere maßgeschneiderten Cloud-Telefonielösungen passen sich Ihrem Unternehmen an – vom Einzelarbeitsplatz bis zur wachsenden Organisation. Telefone lassen sich jederzeit hinzufügen oder entfernen. So bleiben Produktivität und Erreichbarkeit standortunabhängig garantiert



### Leistungsstark und wirtschaftlich.

Transparente Tarife ohne versteckte Kosten ermöglichen modernste Technologie ohne hohe Investitionen. Sie zahlen nur, was Sie wirklich benötigen – und profitieren von einer leistungsfähigen, flexiblen Telefonanlage.

## Qaller-App



iOS & Android

Die Qaller App, unser selbst entwickeltes Softphone, bietet maximale Flexibilität für jeden Benutzer. Unabhängig davon, ob der Nutzer über WLAN oder mobiler Daten verbunden ist, ermöglicht Qaller überall auf der Welt Anrufe zu tätigen und zu empfangen. Die App kann aber noch mehr: Sie fungiert als Fernbedienung für die Plattform, sodass Sie Ihre Verfügbarkeit einfach verwalten und Anrufe weiterleiten können. Egal, ob Sie unterwegs sind oder im Büro arbeiten, Sie haben Ihre Telefonanlage jederzeit und überall dabei und können so optimale Geschäftsabläufe gewährleisten.

## UC-Client

Mit unserem UC-Client können Sie Anrufe direkt über einen Computer tätigen und empfangen – ganz ohne Festnetztelefon oder mobile App. Alles, was Sie dafür brauchen, ist ein Internetbrowser. Durch die Nutzung des UC-Clients können Sie sogar mehr tun als mit einem „festen“ Telefon. Sie können sehen, welche Kollegen verfügbar sind, Anrufe aufzeichnen, halten, weiterleiten und vieles mehr.

## Trunking

Firmtel bietet zuverlässige und abgesicherte SIP-Trunks mit doppelter Redundanz. Unsere SIP-Trunks sind auf mehreren Ebenen geschützt – etwa über IP-Adressen, Kanalanzahl sowie Nutzungsgrenzen basierend auf EUR-Beträgen und Gesprächsminuten. So liefern wir die sichersten SIP-Trunks auf dem Markt.

Unsere SIP-Trunks sind mit den meisten lokalen und gehosteten PBX-Systemen kompatibel und bereits mit vielen Herstellern zertifiziert. Darüber hinaus liefern wir standardmäßig einen Backup-Trunk, der eine automatische Failover-Funktion ermöglicht. Das bedeutet: Fällt eine PBX aus, übernimmt eine andere nahtlos die Verbindung – so bleibt die Kommunikation stets gewährleistet.

Zudem kann bei Bedarf ein umfangreicher Wählplan erstellt werden, der alle Optionen unserer CloudPBX enthält. Dieser greift dann, wenn keine Telefonanlage erreichbar ist und stellt so auch die Erreichbarkeit sicher.



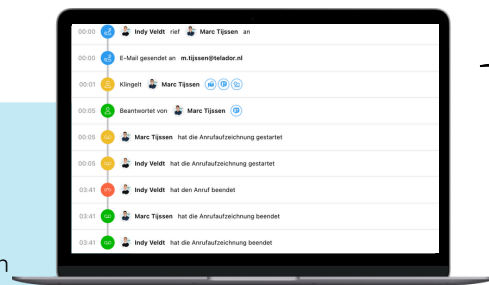
# CRM-Integrationen



Heutzutage verfügt nahezu jedes Unternehmen über ein CRM-System, und der Wunsch, dieses mit dem Telefonsystem zu integrieren, wird immer größer. Mit den CRM-Integrationen von Firmtel können nahezu alle Systeme nahtlos angebunden werden. Darüber hinaus entwickeln wir direkte Integrationen auf API-Ebene, wodurch die Zusammenarbeit beider Systeme optimal funktioniert. Das führt zu einer erheblichen Effizienzsteigerung, sodass Ihre Kunden ihre Prozesse noch effektiver steuern können.

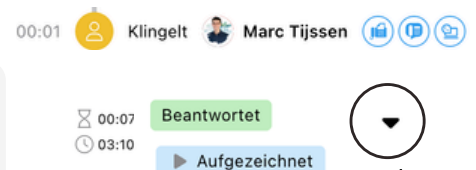
## Reporting

Unsere Berichterstattung gibt dem Kunden sofort einen klaren Überblick über alle ein- und ausgehenden Gespräche – visuell, verständlich und detailliert. Jedes Gespräch steht in einer Zeile und lässt sich bei Bedarf ausklappen für weitere Infos wie Wartezeit, Aktion, Weiterleitung und Gerät.



Weiteren Optionen

Sichtbar welches Gerät



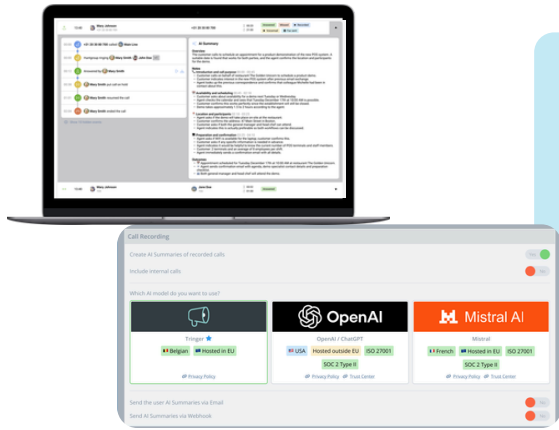
Ausklappbar



## Funktionen

Ein Auszug aus unseren Funktionalitäten:

- Qaller App
- UC Client
- Webhooks
- Auswahlmenü
- Click to Dial
- BLF
- Teams
- Zeitsteuerung
- Gesprächsaufzeichnung
- Hot-Desking
- Warteschleife
- Weiterleitungen
- Wartemusik
- Anrufaufnahme
- Anrufgruppen
- Voicemail
- API
- Berichte
- Bedingungen
- Mehere Sprachen
- Parallel-Signalisierung
- PC-Vermittlungsplatz
- Tischtelefone
- Fax-to-Mail
- Präfix
- Intelligentes Telefonbuch
- Fixe Kostenlimits
- Feature-Bundle-Plan



## KI Lösungen

Firmtel bietet eine integrierte KI-Plattform mit Voice-Agents, die Anrufe automatisch annehmen, Kundenanfragen bearbeiten und Gespräche transkribieren. CRM-Integrationen sorgen für nahtlose Weiterverarbeitung. So steigern Unternehmen ihre Erreichbarkeit und entlasten Teams.

### KI-gestützte Transkription und Voice Agents für intelligente Unternehmenskommunikation

Firmtel verfügt über eine eigene, leistungsfähige KI-Plattform, die nahtlos in sämtliche Kommunikationslösungen integriert ist. Dadurch entstehen durchgängige, automatisierte Prozesse entlang der gesamten Kundeninteraktion – von der ersten Kontaktaufnahme bis zur strukturierten Nachbearbeitung.

### KI-Voice-Agents – Automatisierte Kommunikation auf höchstem Niveau

Die firmtel KI-Voice-Agents übernehmen eingehende Anrufe zuverlässig und professionell – rund um die Uhr. Sie betreuen Kundenanliegen eigenständig, beantworten häufige Fragen automatisiert und entlasten so nachhaltig Service- und Vertriebsteams. Zum Funktionsumfang gehören unter anderem die automatische Annahme und Qualifizierung von Anrufen, Terminvereinbarungen in angebundene Kalendersysteme, die Abfrage und Bereitstellung definierter Daten sowie eine intelligente Weiterleitung an zuständige Abteilungen oder Ansprechpartner.

### Automatische Transkription und strukturierte Gesprächsauswertung

Alle Gespräche werden automatisch transkribiert. Die KI erstellt prägnante Zusammenfassungen inklusive klar definierter Aktionspunkte und Follow-up-Empfehlungen. Dies ermöglicht eine transparente Dokumentation aller Kundenkontakte, schnellere interne Abstimmungen, klare Verantwortlichkeiten bei offenen Aufgaben wie auch eine reversionssichere Nachvollziehbarkeit von Gesprächsinhalten.

## Microsoft Teams®



Entdecken Sie die Vorteile unserer Microsoft Teams-Integration bei firmtel und erleben Sie nahtlose Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb Ihrer vertrauten Teams-Umgebung. Dank unserer nutzerbasierten Anbindung an Teams werden externe Anrufe zuverlässig über firmtel geführt. Mit unserer fortschrittlichen Integration bleiben alle Funktionen erhalten, die Sie von unserer umfassenden Telefonieplattform gewohnt sind – darunter Warteschlangen, Sprachmenüs, Weiterleitungen, Anrufgruppen, Call Pickup, Öffnungszeiten, Rufumleitungen und vieles mehr.

**com.renck**  
**Michael Renck**

Klauenburg 10  
21279 Wenzendorf

**com.renck**



[vertrieb@comrenck.de](mailto:vertrieb@comrenck.de)



+49 4165 97 99 980



[www.comrenck.de](http://www.comrenck.de)