



Nun auch in Deutschland: Google Voice

Dieses Whitepaper befasst sich mit den Vorteilen von Google Voice, der VoIP-Lösung von Google. Nach einer kurzen Einführung des Produkts und einer Beschreibung der wichtigsten Funktionen, werden die Vorteile für Endnutzer, Administratoren und Unternehmen erläutert. Google Voice ist die neue Alternative zu althergebrachtem VoIP. Durch die reibungslose Integration in Google Workspace ist sie besonders für kollaborative Unternehmen interessant. Seit mehreren Jahren ist Voice international erhältlich - nun auch in Deutschland.



Google Voice Overview

+ Geschäftliche Rufnummer

Mit Voice wird jedem Nutzer zumindest eine professionelle geschäftliche Rufnummer eingerichtet. Abhängig vom bestellten Paket, können Nutzern mehrere Nummern eingerichtet werden. Die Nummern können auf jedem Endgerät mit Internetverbindung genutzt werden.

+ Unlimitierte Nutzer

Das Standard-Preismodell von Google Voice erlaubt es Unternehmen theoretisch unbegrenzt viele Nutzer mit zugeschnittenen Rufnummern auszustatten. Eine deutsche Rufnummer vermittelt einen professionellen und einheitlichen Eindruck.

+ Einladung in Meets

Mit Google Voice kann man per Telefon an Videokonferenzen teilnehmen. Bevor abgehoben wird, wird dem Nutzer der Titel und die Beschreibung des Meetings angezeigt. So ist dieser schon vor der Teilnahme informiert.

+ Eingehende Anrufe

Anrufe können auf jedes Gerät weitergeleitet werden. Der Nutzer entscheidet selbst in den Einstellungen ob Anrufe am Rechner, auf dem Android oder am iPhone eingehen sollen. Diese Einstellung kann jederzeit den Bedürfnissen entsprechend angepasst werden.

+ Unlimitierte Minuten

Jeder Plan beinhaltet unlimitierte Minuten für Telefonate innerhalb des Google-Netzwerks und unlimitierte Minuten für eingehende Anrufe. Dadurch braucht man keine Extrakosten für Kundengespräche in der Planung mit einzuberechnen, wodurch die Kostenstruktur stabil und planbar bleibt.

+ Geräteunabhängig

Typisch für Cloud-Lösungen ist, dass sie Geräteübergreifend unabhängig funktionieren. Google Voice kann gleichzeitig auf dem Telefon, dem Tablet und dem Rechner eines Nutzers laufen und aktiv eingesetzt werden. Dadurch erhalten Eure Mitarbeiter eine größere Bewegungsfreiheit.

+ Speech to Text

Leistungsstarke neuronale Netzwerkmodelle erlauben es Sprachnachrichten zu transkribieren. Verpasste Anrufe werden nicht mehr angehört und vergessen, sondern aufgeschrieben und durchgelesen.

+ Spam-Modelle

Maschinelles Lernen filtert unerwünschte Rufnummern aus. Mit einer Genauigkeit von 99% unterdrückt Google Voice Spam-Anrufe von "Robotern". Der Arbeitsablauf wird mit Google Voice nicht unterbrochen, sondern gefördert.

Vorteile für den Anwender

Die beschriebenen Funktionen zeichnen ein sehr gutes Bild davon, wie Google Voice die Arbeitsprozesse in Unternehmen unterstützt. Es ist kein Zufall, dass Voice international sehr erfolgreich unter die Masse gebracht wurde. Die Simplität der Kommunikationstools von Google Workspace und jetzt auch Google Voice, überzeugt Kunden weltweit.



Google Workspace

Der reibungslose Übergang von Google Workspace zu Google Voice ist sowohl spürbar, als auch sichtbar. Das Design ist auf allen Geräten so gestaltet, dass sich bestehende Nutzer von Google Workspace keine Gedanken um eine steile Lernkurve machen müssen, wie das bei anderen Telefoniesystemen der Fall ist. Mit Google Voice heißt es: Nummer einrichten und loslegen.



Sprachqualität

Die Sprachqualität ist früher ein oft diskutiertes Problem bei Telefondiensten gewesen, die über Cloud-Technologie laufen. Google bringt durch ihre lange Erfahrung mit Videokonferenzlösungen in der Cloud bereits viel Wissen für Google Voice mit. Dieses Wissen wurde weiter ausgebaut und resultiert in einer Sprachqualität, die von herkömmlicher Telefonie kaum zu unterscheiden ist.



Frei arbeiten

Google Voice überlässt es Mitarbeitern selbst zu entscheiden wann und wo sie arbeiten möchten. Viele Unternehmen mit VoIP telefonieren über den Firmenrechner - mit Voice telefoniert man uneingeschränkt. Man selbst entscheidet über welches Gerät Anrufe entgegengenommen werden. Möchte man kurz den Schreibtisch verlassen, lässt man Anrufe an das Telefon weiterleiten.



Künstliche Intelligenz

In vielen Bereichen unseres Lebens unterstützen uns künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen bereits - Wieso nicht auch bei der Telefonie? Auch Google stellte sich diese Frage und hat kurzerhand darauf basierende Features in Voice eingebaut. Nutzer erhalten einen intelligenten Assistenten, der Spam blockiert, Sprachnachrichten transkribiert und anderweitig unterstützt.

Vorteile für den Administratoren

Vor gar nicht allzu langer Zeit hatten die meisten Unternehmen noch Telefonräume, um die internen Geräte und Telefonverbindungen zu verwalten. Diese brauchten viel Platz und waren mit anstrengender Wartung und diversen Komplikationen verbunden. Indem die Verantwortung an Experten in der Cloud überreicht werden, macht Google Voice solche Räume obsolet. Unternehmen brauchen nur noch Administratoren, die sich um die Verwaltung der Software kümmern.



Bekannte Verwaltung

Die Verwaltung von Telefonsystemen für international tätige Unternehmen, gestaltet sich oft komplizierter als notwendig.

Bei Voice wurde darauf geachtet alles zu vereinheitlichen, wodurch man sofort loslegen kann. Durch das simple Interface werden auch internationale Rufnummern zentral verwaltet.



Schmerzloser Übergang

Die Portierung ist einer der größten Pain Points für jeden Telefonie-Administrator. Die integrierte Nummernportierung hilft dabei Unterbrechungen von wichtigen Unternehmensprozessen während der Migration zu umgehen. Voice hat das Feature eingebaut, um die Aufgabe in die Hände des Administrators zu legen. Dieser kann Rufnummern eigenhändig in die Google Workspace-Konsole ziehen.



Anrufer weiterleiten

Ein Anrufer der Euer Unternehmen kontaktiert, ohne wirklich zu wissen wohin er weitergeleitet gehört - ein klassischer Fall, den jeder schon einmal erlebt hat. In Voice lässt sich für solch ein Fall ein automatischer Assistent einrichten. Dieser leitet Anrufer zur richtigen Person, zum richtigen Team oder zur richtigen Nachricht weiter. Damit werden Mitarbeiter nicht durch fehlgeleitete Kunden abgelenkt.



Google macht's

Durch die integrierten Öffnungszeiten in Voice, lassen sich Anrufe dementsprechend weiterleiten. Text-to-Speech lässt Unternehmen Menüpunkte aufsetzen, ohne Nachrichten aufzuzeichnen und ohne jemanden einzustellen, der die Nachrichten notiert. Automatische Begleiter machen all diese Features schnell einstellbar und die Navigation für Kunden wird effizient aufgestellt.

Vorteile für Unternehmen

Als Cloud-Dienstleister versteht Google, dass Sicherheit für Unternehmen eine der wichtigsten Prioritäten in der Entscheidungsfindung ist. Deshalb wurde Voice so gebaut, dass es in Bezug auf Sicherheit, Kontrolle und Verlässlichkeit die gleichen Ansprüche wie andere Workspace-Produkte erfüllt.



Kostenkontrolle

Google hat drei unterschiedliche Preismodelle, die auf den Nutzerzahlen und den gewünschten Features aufgebaut sind. Jedes Modell enthält zumindest eine Nummer pro User, unlimitierte Minuten innerhalb des Google-Netzwerks und unlimitierte Minuten für eingehende Anrufe. Dadurch lassen sich Ausgaben stark eingrenzen und kontrollieren.



Geräteverwaltung

Anstatt Mitarbeitern für die VoIP-Lösung weitere Hardware zu kaufen, können Unternehmen mit Voice die bestehende Hardware nutzen. Jeder Mitarbeiter mit Voice kann das Add-on am Firmenhandy, Laptop oder Standrechner nutzen.



Effiziente Kollaboration

Unternehmen, die bereits auf Google Workspace als Kollaborations- und Kommunikationslösung setzen, brauchen keiner kostspieligen Telefonielösungen auf einer unbekanntem Plattform vertrauen. Mit Voice erhalten Eure Mitarbeiter eine Telefonielösung, die ihnen vertraut ist, mit der sie gleich loslegen können und die sich reibungslos in bereits bestehende Kommunikationsmittel, wie Google Chat und Meet, integrieren lässt.



Notfallnummern anrufen



Telecom compliance



ISO-27001 compliance



HIPAA compliance



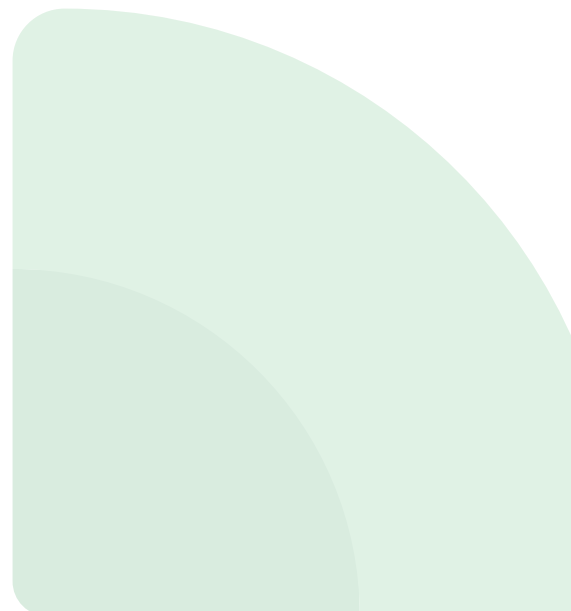
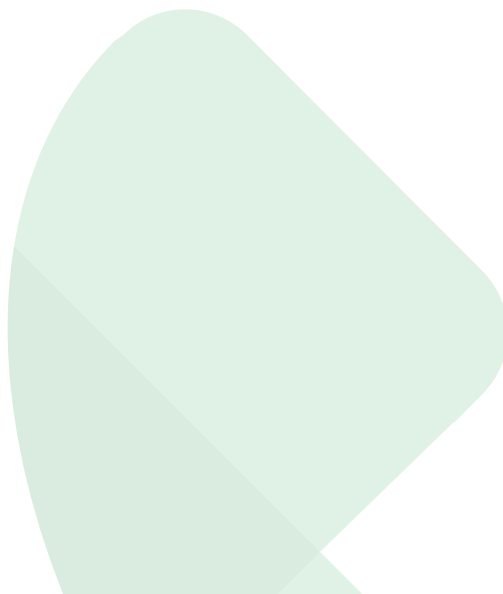
Datenverschlüsselung



eDiscovery (Vault) Unterstützung



Google Workspace Rahmenvertrag



Amazing ist erst der Anfang

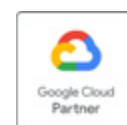
Seit Jahren an der Spitze der Branche

CLOUDPILOTS Software & Consulting GmbH ist ein deutsches Unternehmen mit Niederlassungen in Köln, Wien und Zürich. Seit 2011 begleitet und berät das Unternehmen bei der digitalen Transformation wichtiger Geschäftsprozesse und Anwendungen.

Etablierte Produkte von Google Cloud, Freshworks, Meister, sowie von Spezialanbietern wie Looker, Apigee oder Nutanix bieten die Grundlage, um Digitalisierungsprozesse zu unterstützen. Zertifizierte Cloud-Experten unterstützen Kunden in den Bereichen Consulting, Deployment, Change Management und Development. Weiters bietet CLOUDPILOTS ein Managed Service für Google Workspace.

Die CLOUDPILOTS Software & Consulting GmbH ist ein ISO-9001-zertifiziertes Tochterunternehmen der TIMETOACT GROUP, mit über 800 Mitarbeitern an Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

#digitalistheute



**CLOUDPILOTS Software
& Consulting GmbH**
info@cloudpilots.com
www.cloudpilots.com

DEUTSCHLAND
Im Mediapark 5
D-50670 Köln
Tel: +49 221 669506 0

ÖSTERREICH
Neulinggasse 29/2/5a
A-1030 Wien
+43 1 2530349

SCHWEIZ
Technoparkstrasse 1
CH-8005 Zürich
Tel.: +41 4431320 20

