

## Audelia startet als hybride Lösung für Business-Telefonie mit Voice-KI und persönlichem Service für den Mittelstand

- Audelia startet als KI-gestützte hybride Lösung für Business-Telefonie für kleine und mittelständische Unternehmen. Die Basis bildet die langjährige Erfahrung im professionellen Telefonservice der eGroup; der Fokus liegt auf verlässlicher Erreichbarkeit ohne zusätzliche Belastung interner Teams.
- Die Lösung lässt sich auch ohne eigenes IT-Team oder aufwändige Implementierung im Unternehmensalltag einsetzen.
- So automatisiert wie möglich, so menschlich wie nötig: Die KI übernimmt Standardanfragen, bei komplexeren Themen übernehmen Audelia-Mitarbeiter nahtlos, anstatt Anrufe zurück ins Unternehmen zu geben.
- Mit Christian Strasheim verstärkt Audelia die Geschäftsführung zum Launch um einen erfahrenen Produkt- und Technologieexperten.

**Berlin, 25. Juni 2026:** Mit Audelia startet eine neue hybride Lösung für Business-Telefonie, die kleine und mittelständische Unternehmen bei der Annahme und Bearbeitung eingehender Anrufe unterstützt. Als Teil der eGroup verbindet Audelia moderne Voice-KI mit der langjährigen Kundenserviceerfahrung des europäischen Marktführers. Audelia setzt dort an, wo reine KI-Lösungen an ihre Grenzen stoßen und klassischer Telefonservice allein nicht die nötige Automatisierung bietet: Standardanfragen werden automatisiert bearbeitet, komplexere Themen nahtlos an erfahrene Audelia-Mitarbeiter übergeben. Durch diese Kombination bleiben Unternehmen zuverlässig erreichbar, ohne dass das eigene Team jeden Anruf selbst übernehmen muss.



Mit Audelia startet eine neue hybride Lösung für Business-Telefonie für KMU. © Audelia

### **Automatisieren, qualifizieren, übergeben: So funktioniert hybride Business-Telefonie**

Gerade bei KMUs läuft Telefonie häufig nebenbei: auf der Baustelle, in der Praxis, im Autohaus, in der Hausverwaltung, im Restaurant oder im Service-Team. Gleichzeitig erwarten Kunden schnelle Antworten und verlässliche Erreichbarkeit. Audelia setzt genau dort an, wo eingehende Anrufe im Tagesgeschäft oft liegen bleiben, und ist branchenübergreifend einsetzbar. Die Lösung ist so aufgebaut,

dass sie sich auch in kleineren Unternehmen ohne eigenes IT-Team oder aufwändige technische Implementierung pragmatisch in bestehende Abläufe integrieren lässt.

Dafür greift Audelia auf über 25 Jahre Erfahrung der eGroup im professionellen Telefonservice zurück. Mehr als fünf Millionen Telefonate pro Jahr, Kunden aus 75 Branchen und Erreichbarkeit rund um die Uhr bilden die Grundlage für eine Lösung, die automatisiert, wo es sinnvoll ist, und im richtigen Moment an Menschen übergibt. Die KI nimmt Anrufe entgegen, qualifiziert Anliegen, koordiniert Termine, gibt Auskünfte zum Dienstleistungsumfang, erstellt Tickets oder nimmt Rückrufwünsche auf. Wenn ein Anliegen nicht automatisiert gelöst werden kann oder ein Mensch gebraucht wird, übernehmen Audelia-Mitarbeiter. So entsteht eine hybride Telefonie-Struktur, die Routineanfragen effizient bearbeitet und zugleich verhindert, dass komplexere Anliegen ins Leere laufen.

### **Christian Strasheim treibt Weiterentwicklung voran**

Parallel zum Launch wird Christian Strasheim in die Geschäftsführung der Audelia GmbH berufen. Gemeinsam mit eGroup-CEO Christian Würst und CTO Benjamin Benz verantwortet er künftig die Weiterentwicklung des Unternehmens. Strasheim verfügt über langjährige Erfahrung in Produktentwicklung, digitalen Geschäftsmodellen und E-Commerce. Als Vorstand der eGroup Technologies AG und VP Product & Business Intelligence bei der eGroup verbindet er technologische Entwicklung mit Produktstrategie und Go-to-Market-Know-how. Zuvor war er unter anderem in Produkt- und E-Commerce-Funktionen bei Sovendus, ONLINEPRINTERS, Yello Strom und 1&1 tätig. Diese Erfahrung bringt er nun in die Weiterentwicklung von Audelia mit dem Ziel ein, Produkt, Technologie und die Anforderungen kleiner und mittelständischer Unternehmen zusammenzuführen.

„Die Zukunft der Business-Telefonie liegt nicht in maximaler Automatisierung, sondern in intelligenten Systemen, die wissen, wann Technologie die Aufgabe lösen kann und wann ein Mensch übernehmen sollte“, sagt Christian Strasheim, Geschäftsführer der Audelia GmbH. „Entscheidend ist nicht nur die KI selbst, sondern ihre Integration in den Arbeitsalltag von Unternehmen. Genau daran arbeiten wir bei Audelia: Voice-KI, bestehende Prozesse und menschlichen Telefonservice so zu verbinden, dass daraus eine praxistaugliche Lösung für den Mittelstand entsteht.“

### **Über Audelia:**

Audelia macht Unternehmen durchgehend erreichbar, ohne zusätzlich interne Ressourcen zu binden. Die hybride Lösung für Business-Telefonie verbindet Voice-KI mit menschlichem Service: Wiederkehrende Anliegen löst die KI direkt, bei komplexeren Themen oder persönlichem Klärungsbedarf übernehmen Audelia-Mitarbeiter. So entlastet Audelia Teams im Tagesgeschäft, strukturiert eingehende Anrufe und sorgt für ein nahtloses Kundenerlebnis am Telefon.

Audelia ist Teil der eGroup und baut auf der über 25-jährigen Erfahrung von ebuero im professionellen Telefonservice auf. Der Firmensitz ist in Berlin. Geführt wird die Audelia GmbH von Christian Würst, Benjamin Benz und Christian Strasheim.

Weitere Informationen unter: <https://www.audelia.com/de>

**Pressekontakt:** Manja Rehfeld | Mashup Communications GmbH | +49.30.25749580 | [audelia@mashup-communications.de](mailto:audelia@mashup-communications.de)