8×8 im Fokus: Innovationen für digitale Kommunikation

Category: Online-Marketing
geschrieben von Tobias Hager | 7. Februar 2026



8×8 im Fokus: Innovationen für digitale Kommunikation

Zoom ist dir zu Mainstream, Microsoft Teams zu sperrig und Google Meet zu limitiert? Willkommen in der Welt von 8×8 – dem Kommunikationsanbieter, der nicht nur mit Buzzwords wie „Omnichannel“, „Cloud PBX“ und „AI-gestützter Collaboration“ um sich wirft, sondern tatsächlich liefert. Warum 8×8 für viele Unternehmen der digitale Gamechanger im Bereich Business-Kommunikation ist – und warum du es dir nicht leisten kannst, das zu ignorieren – erfährst du jetzt. Spoiler: Es geht um mehr als nur Videokonferenzen.

- Was 8×8 eigentlich ist – und warum es mehr als ein Zoom-Clone ist

- Die Kernfunktionen von 8×8: Cloud-Telefonie, Contact Center, Video, Chat & mehr
- Warum 8×8 im Vergleich zu Microsoft Teams, Zoom & Co. oft smarter abschneidet
- Wie 8×8 Omnichannel-Kommunikation endlich sinnvoll umsetzt
- Technologie-Insights: APIs, Integrationen, AI-Features und Sicherheitsarchitektur
- Für wen sich 8×8 wirklich lohnt – und wer lieber die Finger davon lässt
- 8×8 und SEO? Ja, denn Kommunikationstools beeinflussen deine digitale Sichtbarkeit
- Ein Blick in die Zukunft: Wie sich 8×8 für die Ära post-hybrider Arbeit aufstellt

Was ist 8×8? Cloud-Kommunikation mit Enterprise-Fokus

8×8 ist kein Neuling. Das Unternehmen ist seit Jahren im Bereich Unified Communications as a Service (UCaaS) unterwegs und bietet eine Plattform, die Telefonie, Video, Messaging und Contact Center in einem System zusammenführt. Klingt nach Buzzword-Bingo? Mag sein. Aber im Gegensatz zu vielen Anbietern, die auf Bandbreite statt Tiefe setzen, liefert 8×8 eine erstaunlich robuste Infrastruktur – mit Fokus auf Sicherheit, Skalierbarkeit und API-getriebene Integrationen.

Die Plattform besteht im Kern aus mehreren Modulen: 8×8 X Series (für UCaaS), 8×8 Contact Center (CCaaS), 8×8 Video Meetings, Team Chat und einer ganzen Reihe von APIs für Entwickler. Die Idee: Eine einzige Plattform für sämtliche interne und externe Kommunikationsbedürfnisse – vom Kundenservice über Sales bis zum Remote-Standort in der Pampa. Alles über eine zentrale Oberfläche, ein zentrales Admin-Backend und mit nahtloser Nutzererfahrung.

Das Unternehmen positioniert sich strategisch als Alternative zu Microsoft Teams und Zoom – mit dem Vorteil, dass 8×8 gleichzeitig Telco-Provider ist. Heißt: Du bekommst nicht nur Videokonferenzen, sondern auch echte Telefonnummern, SIP-Trunks, Anrufweiterleitungen, IVR-Systeme und alles, was dein innerer Telekommunikations-Nerd sich wünscht. Und das global, in über 50 Ländern.

Wirklich spannend wird es, wenn man tiefer gräbt: 8×8 betreibt ein eigenes globales Kommunikationsnetzwerk mit redundanten Rechenzentren und nutzt Machine Learning für Anrufrouting, Transkriptionsdienste und sogar Stimmungsanalysen im Contact Center. Willkommen im 21. Jahrhundert der Business-Kommunikation.

8×8 Features: Cloud-Telefonie, Omnichannel, Video, AI und mehr

Die Stärke von 8×8 liegt nicht nur in der Funktionsbreite, sondern in der Integrationstiefe. Die Plattform ist modular aufgebaut, aber alle Module sprechen dieselbe Sprache – technologisch und funktional. Kein API-Flickenteppich, keine inkompatiblen Module, keine halbgaren Integrationen. Stattdessen: einheitliches User Interface, zentrale Benutzerverwaltung, lückenlose Analytics.

Cloud-Telefonie: Das Herzstück. Mit 8×8 kannst du klassische Festnetztelefonie vollständig in die Cloud verlagern. Nummernportierungen, Routing, Voicemail, Call Queues, IVR – alles inklusive. Und ja, auch Notrufrouting wird abgedeckt (E911 in den USA, Notrufweiterleitung in Europa).

Contact Center: 8×8 Contact Center ist ein echter CCaaS-Konkurrent zu Genesys, NICE und Five9. Mit Skill-basiertem Routing, Omnichannel-Unterstützung (Voice, Chat, SMS, Social Media), Real-Time Dashboards und AI-gestützter Sentiment-Analyse.

Video & Chat: Die Video-Lösung basiert auf Jitsi (Open Source), wurde aber für Enterprise-Zwecke gehärtet. Kein Account-Zwang für Gäste, kein Client-Download-Zwang und 256-bit AES-Verschlüsselung. Der interne Team-Chat ist Slack-ähnlich, aber nativ mit Anruf- und Meeting-Funktionalitäten verzahnt.

Integrationen & APIs: 8×8 bietet native Anbindungen zu Salesforce, Microsoft Teams, Google Workspace, Zendesk, HubSpot und mehr. Entwickler können über RESTful APIs eigene Anwendungen bauen oder bestehende Workflows automatisieren. Webhooks, SDKs und WebRTC-Schnittstellen inklusive.

Omnichannel-Kommunikation im echten Leben: 8×8 macht’s möglich

Omnichannel ist eines dieser Wörter, das viele verwenden, aber kaum jemand wirklich umsetzt. 8×8 ist hier eine Ausnahme. Die Plattform ermöglicht es Unternehmen, mit Kunden über verschiedene Kanäle zu kommunizieren – Voice, SMS, Social Media, Chat – und das alles über eine zentrale Oberfläche. Kein Kanalchaos, keine Datensilos, keine Toolswitches.

Die Omnichannel-Engine von 8×8 erkennt den User über alle Kanäle hinweg. Ein Kunde schreibt zuerst via Facebook Messenger, wechselt dann zu einem Anruf

und schickt später eine SMS? Kein Problem. Der Kontext bleibt erhalten, der Agent sieht die gesamte Historie. Das spart Zeit, reduziert Frustration und erhöht die First Contact Resolution Rate. Und das ist messbar.

Für Unternehmen mit internationalem Setup ist besonders der Echtzeit-Übersetzungsdienst spannend. Basierend auf KI werden eingehende Nachrichten automatisch in die Sprache des Agents übersetzt – inklusive Sentiment-Analyse. Das ist nicht nur cool, sondern auch verdammt praktisch in global agierenden Customer Support Teams.

Wichtig: Diese Omnichannel-Funktionen sind kein Add-on, sondern tief in die Plattform integriert. Das unterscheidet 8×8 von Lösungen, bei denen man sich per Drittanbieter-Plugin durchwursteln muss. Hier stimmt das Fundament – technisch und konzeptionell.

Technologie-Stack, Sicherheit und Integrationen: Was steckt wirklich drin?

8×8 setzt auf eine Microservices-Architektur, die auf Kubernetes-Clustern in mehreren Regionen läuft – inklusive Geo-Redundanz und automatischem Failover. Die Plattform ist damit hochverfügbar, skalierbar und extrem updatefähig. Releases erfolgen kontinuierlich via CI/CD-Pipelines, ohne Downtime für Kunden. Willkommen im DevOps-Zeitalter.

Sicherheitsseitig erfüllt 8×8 alle gängigen Standards: ISO 27001, GDPR, HIPAA, CCPA, SOC 2 Typ II. Daten werden Ende-zu-Ende verschlüsselt, sowohl at rest als auch in transit. Admins können granulare Rollenrechte vergeben, MFA aktivieren und Audit Logs einsehen. DLP-Mechanismen und IP-Whitelisting sind ebenfalls vorhanden.

Auch in Sachen API-Ökosystem ist 8×8 kein Leichtgewicht. Die RESTful APIs sind umfangreich dokumentiert, es gibt SDKs für Web, iOS und Android, Webhooks für Echtzeit-Events und Integrationen für CRMs, ERPs und Kollaborationstools. Entwickler können via GraphQL gezielt Daten abfragen, was besonders für Reporting-Tools spannend ist.

Und für alle, die sich fragen, ob 8×8 mit ihrer bestehenden Toolchain zusammenspielt: Die Antwort ist fast immer ja. Ob Salesforce, ServiceNow, Microsoft Teams, Google Workspace oder Zoho – 8×8 hat fertige Konnektoren oder bietet offene Schnittstellen. Besonders clever: Die native Integration in Microsoft Teams erlaubt es, die 8×8-Telefonie direkt in Teams zu nutzen – inklusive PSTN-Calling. Das spart Lizenzkosten und reduziert Tool-Wechsel.

Für wen lohnt sich 8×8 – und für wen nicht?

8×8 ist kein Spielzeug für Freelancer oder Solo-Selbstständige. Die Plattform entfaltet ihre Stärken erst ab einer gewissen Größenordnung – sagen wir: ab 20 bis 30 Nutzern. Besonders gut geeignet ist sie für:

- Unternehmen mit internationaler Präsenz und Bedarf an globaler Rufnummernverwaltung
- Organisationen mit Contact Center oder Support-Teams, die Omnichannel-Kommunikation brauchen
- IT-Abteilungen, die auf offene APIs, Automatisierung und standardisierte Sicherheitsmechanismen setzen
- Teams, die Microsoft Teams oder Google Workspace nutzen, aber auf native Telefonie angewiesen sind

Weniger sinnvoll ist 8×8 für Micro-Businesses oder Firmen, die keinerlei Telefonie- oder Contact-Center-Bedarf haben. Auch wer ausschließlich auf lokale Kommunikation setzt und keine Integrationen braucht, fährt mit simpleren Tools eventuell günstiger. Kurz gesagt: 8×8 ist ein Enterprise-Produkt – aber eines, das nicht wie Enterprise-Software aussieht oder sich so anfühlt.

Fazit: 8×8 ist mehr als ein Videotool – es ist eine digitale Kommandozentrale

In einer Welt, in der Business-Kommunikation zwischen Slack, Zoom, WhatsApp, E-Mail und Rauchzeichen zersplittert ist, bietet 8×8 etwas, was viele versprechen, aber kaum einer liefert: echte Konsolidierung. Eine Plattform, ein Interface, eine Datenbasis – für Telefonie, Video, Chat und Contact Center. Und das auf einem technologischen Niveau, das auch 2025 noch relevant sein wird.

Wer heute noch mit fünf Tools für fünf Kommunikationskanäle arbeitet, verschenkt Effizienz, Kontext und letztlich auch Kundenzufriedenheit. 8×8 bietet eine moderne, skalierbare und sichere Lösung für Unternehmen, die Kommunikation nicht als Kostenstelle, sondern als strategischen Hebel begreifen. Die Plattform ist technisch solide, funktional durchdacht und überraschend flexibel. Oder in den Worten von 404: kein Bullshit, sondern echte Innovation.