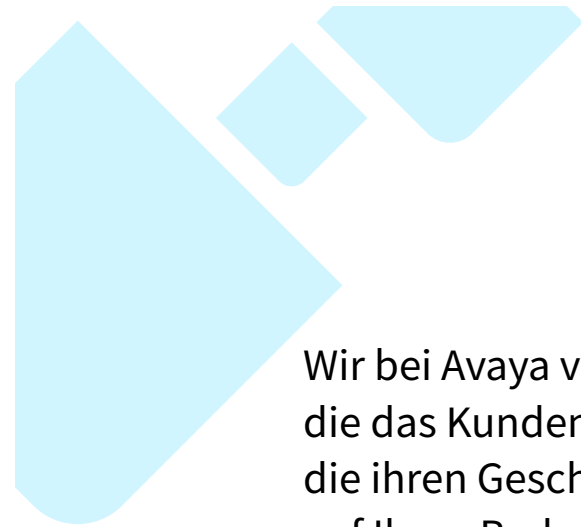


**AVAYA**

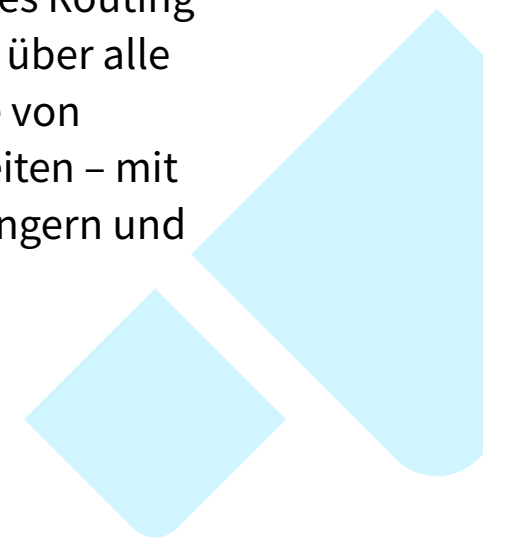
**I N F I N I T Y**™

**Intelligente Orchestrierung  
vorantreiben und Verbindungen  
schaffen**



Wir bei Avaya verstehen die Herausforderungen großer Unternehmen, die das Kundenerlebnis optimieren und die Verbindungen stärken möchten, die ihren Geschäftswert steigern. Unsere Plattformstrategie konzentriert sich auf Ihren Bedarf an anpassungsfähigen und sicheren Innovationen, die Ihre bestehenden Investitionen schützen und sich gleichzeitig weiterentwickeln, um den Kunden- und Marktanforderungen gerecht zu werden.

Avaya Infinity™ integriert intelligente Orchestrierung, dynamisches Routing und Hyperpersonalisierung, um eine sichere, nahtlose Erfahrung über alle Kanäle hinweg zu schaffen. Erfahren Sie, wie Fortschritte mithilfe von KI-Technologien Unternehmen dabei helfen, intelligenter zu arbeiten – mit Tools, die die Zusammenarbeit fördern, die IT-Abhängigkeit verringern und echte Geschäftsergebnisse erzielen.



## Das Bemühen um Kundenbeziehungen: Warum es jetzt wichtig ist

Jede sinnvolle Beziehung beginnt mit einer Verbindung. Kunden erwarten, dass diese Verbindungen persönlich, nahtlos und wirkungsvoll sind. Leider kämpfen viele Unternehmen mit fragmentierten Customer Journeys und unpersönlichen Interaktionen, was Markentreue, Umsatz und Ruf gefährdet.

Stellen Sie sich einen Kunden vor, der sich an Ihr Unternehmen wendet, nur um dann von einem Mitarbeitenden zum nächsten weitergeleitet zu werden und sich ungehört fühlt. Oder denken Sie an Ihre Teams, die mit veralteten Tools, monotonen Aufgaben und steigendem Druck überfordert sind. Diese Szenarien sind nicht nur ineffizient, sondern Momente, in denen Vertrauen verloren geht – sowohl bei Kunden als auch bei Mitarbeitenden.

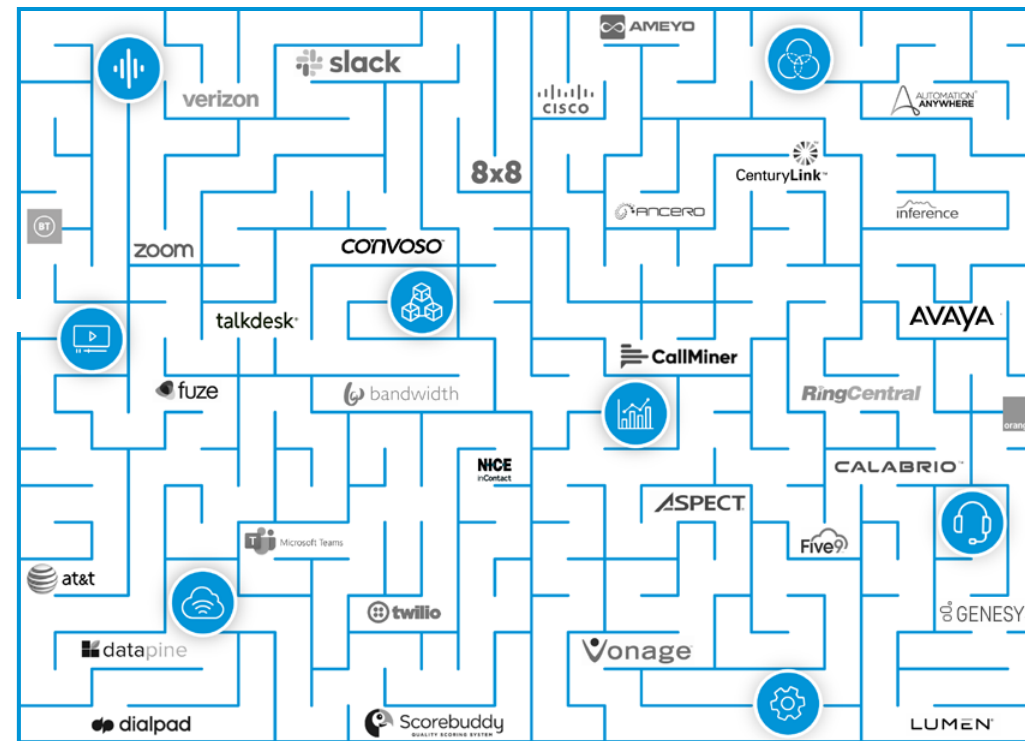
**Die Dringlichkeit ist klar:** Die Erfahrungen von Kunden und Mitarbeitenden sind an einem Punkt angelangt, an dem Untätigkeit das potenzielle Geschäftswachstum stark beeinträchtigen kann. Es ist Zeit, darüber nachzudenken, wie Sie stabile Kundenbeziehungen aufbauen können.







## Fragmentierte Nutzererlebnisse durch Stückwerk

Unternehmen stecken in einem Labyrinth aus unverbundenen Systemen, starren Workflows und kostspieligen Integrationen fest. Diese Barrieren behindern die Agilität und Innovationen und führen bei den Mitarbeitenden zu Frustrationen und zu Unzufriedenheit bei Kunden.

Die Lösung liegt nicht im Neuanfang, sondern in der Zusammenführung bestehender und neuer Technologien. Avaya bietet eine moderne, sichere CX-Plattform für Unternehmen, die mit Ihnen wächst und sich an die Herausforderungen und Chancen Ihres Unternehmens heute und morgen anpasst. Dank integrierter intelligenter Orchestrierung nutzt Avaya Infinity KI, um Kundeninteraktionen unternehmensweit zu verwalten und zu optimieren.



### Vier Hebel für personalisierte Kundenerlebnisse

-  Verbinden Sie Ihre Geschäftssysteme
-  Orchestrieren Sie Ihre Interaktionen
-  Erweitern Sie Ihre Fähigkeiten
-  Stärken Sie Ihre Mitarbeitenden

## Die Herausforderungen untersuchen

Traditionelle Contact Center as a Service (CCaaS)-Lösungen konzentrierten sich in der Vergangenheit in erster Linie auf die Kostensenkung, während sie ein generisches, einheitliches Servicepaket über die Cloud zu einem niedrigeren Preis anboten. Dieses Modell war für kleinere Unternehmen zwar von Vorteil, konnte sich jedoch nicht mit den komplexen und dynamischen Anforderungen großer Unternehmen weiterentwickeln.

### Die wichtigsten Herausforderungen bei herkömmlichen CCAAs

#### **Kostendenken:**

Die ausschließliche Konzentration auf Kostensenkungen hemmt Innovationen, die zu Differenzierung, Loyalität und langfristigem Wachstum führen.

#### **Isolierte Abläufe:**

Fragmentierte Systeme und Datensilos behindern die digitale Transformation und die Schaffung vernetzter Kundenerlebnisse.

### Unsere Kunden bestätigen die Notwendigkeit eines neuen Ansatzes

#### **Die Vereinheitlichung von Erfahrungen ist von entscheidender Bedeutung:**

Vorhandene Unternehmenssysteme haben Schwierigkeiten, moderne Technologien wie Orchestrierung und KI zu nutzen, die die Fragmentierung beheben können.

#### **Modernisierung muss flexibel sein:**

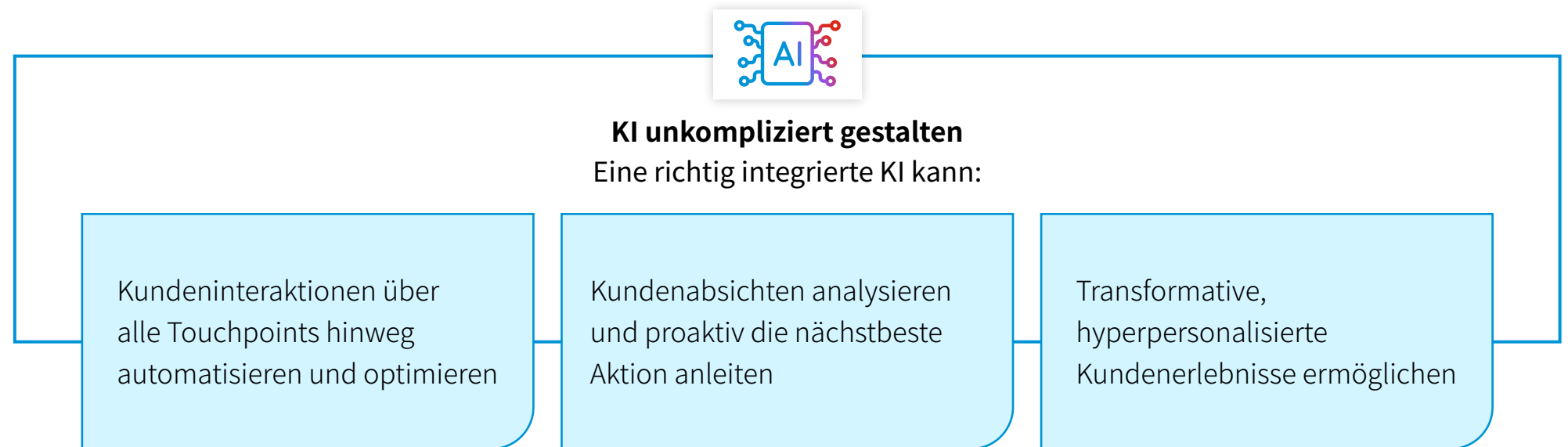
Einheitslösungen für CCaaS können die Anforderungen nicht erfüllen. Unternehmen möchten in ihrem eigenen Tempo Innovationen vorantreiben.

## Der KI-Wendepunkt verstärkt den Bedarf an CX-Orchestrierung

Die Einführung von KI bringt eigene Komplexitäten mit sich. Eine KI-Strategie allein löst weder Fragmentierungsprobleme noch Ressourcenengpässe. Viele Unternehmen kämpfen mit Datensilos, die 81 % der digitalen Transformationen blockieren und durch Integrationshürden die Einführung von KI bei 95 % der Unternehmen behindern.\*

Eine strategische Orchestrierung ist entscheidend. Durch die Priorisierung einer KI-gestützten Orchestrierung legen 45 % der Unternehmen den Schwerpunkt auf die Optimierung der Customer Journey, während 41 % auf ein „Mensch-KI-Gleichgewicht“ setzen, um die richtige Mischung aus Automatisierung und persönlichem Engagement zu erreichen.\*

Der Erfolg bei der Stärkung der Kundenbeziehungen liegt im Aufbrechen von Silos. Mit Avaya Infinity können Sie getrennte Systeme vereinheitlichen, Daten orchestrieren und die KI optimieren, damit sie über die gesamte Customer Journey hinweg intelligent funktioniert.



\*Quelle: [Connectivity Benchmark Report 2024](#); Interviews von Mulesoft, Vanson Bourne und Deloitte Digital mit 1.050 IT-Führungskräften.

## Der Einfluss von CC auf die Qualität der Kundenbeziehungen

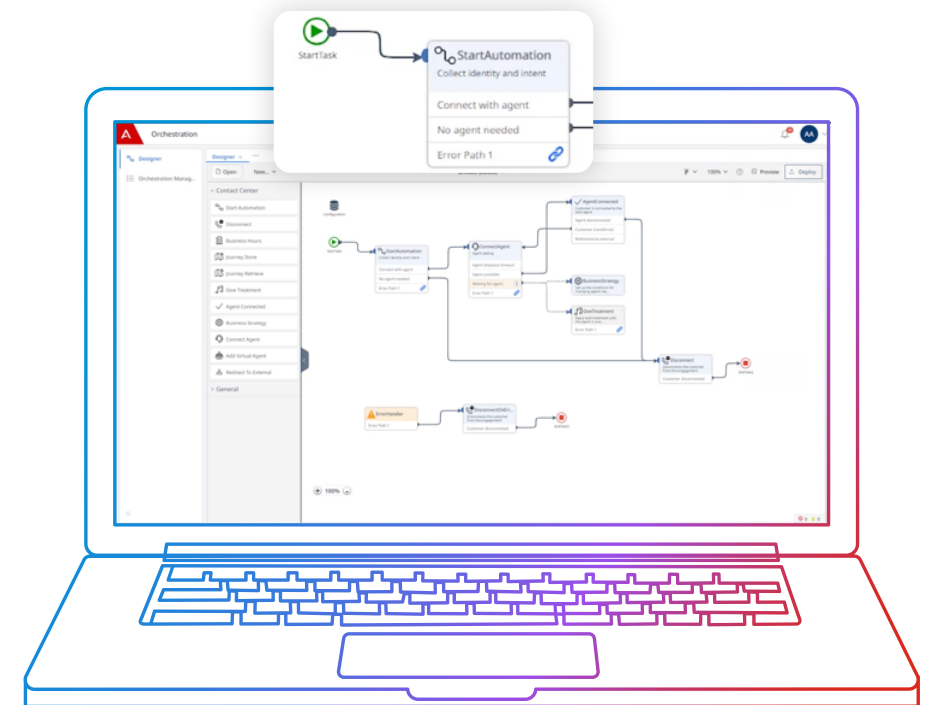
Im Zeitalter der KI-Orchestrierung ist die Software für die Kundenerfahrung das zentrale Nervensystem des Unternehmens. Sie vernetzt alle Geschäftsprozesse, integriert sämtliche Interaktionen und ermöglicht es Unternehmen, KI so zu orchestrieren, dass sie datenbasierte Entscheidungen trifft und eigenständig agiert, um präzise Kundenerlebnisse zu schaffen – die sogenannte „Agentic AI“.

Bei diesem Wandel geht es jedoch nicht nur um die Technologie an sich – es erfordert vielmehr ein Umdenken. Unternehmen müssen von der Kostensenkung zu einem wertschöpfenden Ansatz übergehen. Die Frage ist: Ist Ihre Contact Center-Strategie darauf ausgerichtet, Geschäftswert zu schaffen?

## Umgestaltung des Contact Centers zum Connection Center

Die Contact Center-Landschaft befindet sich an einem Wendepunkt. Traditionelle CCaaS-Architekturen wurden für eine Welt ohne künstliche Intelligenz entwickelt und basieren auf starren, monolithischen Designs, die die nahtlosen, personalisierten und von Kunden heute erwarteten Erfahrungen nicht orchestrieren konnten.

Die Avaya Infinity Plattform bietet eine umfassende KI-Orchestrierung – ein einheitliches Ökosystem, in dem KI-Agenten und Avaya-Lösungen harmonisch zusammenarbeiten. Es geht nicht nur darum, KI in Ihren Technologie-Stack zu integrieren, sondern transformative, hyperpersonalisierte Kundenerlebnisse in Ihrem gesamten Unternehmen zu ermöglichen.



## Avaya Infinity: Eine einheitliche konvergente Plattform

Wir wissen, dass viele Unternehmen zwischen Innovation und Sicherheit oder erweiterten Funktionen und bestehender Infrastruktur abwägen müssen. Unser Ziel ist es, diese Kompromisse zu beseitigen. Deshalb basiert unsere Plattform auf einer einzigen, einheitlichen Codebasis.

Avaya Infinity integriert moderne Technologien, darunter KI und eine intelligente Orchestrierung, in bestehende Unternehmensumgebungen und verbindet Kanäle, Erkenntnisse, Technologien und Workflows, die gemeinsam die Kunden- und Mitarbeiterbeziehungen verbessern.



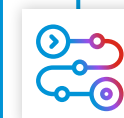
### Dashboards mit größerer Sichtbarkeit

Durch die Kombination von Customer Journey-Daten und Agent-Workflow-Automatisierung bietet Avaya Infinity Ihren Führungskräften und Teams umfassende Transparenz und anpassbare Dashboards.



### Implementierung von Low-Code/No-Code

Mit dem funktionsreichen Drag-and-Drop-Flow-Designer der Plattform ist die Implementierung von Workflows so einfach wie nie zuvor. Das beschleunigt die Bereitstellung und reduziert die IT-Komplexität/-Abhängigkeit.



### Sichere Kundenverbindungen

Mit unserem sicheren SDK lassen sich Ihre Apps und IoT-Geräte nahtlos in Back-End-Systeme integrieren und ermöglichen so sichere, personalisierte Interaktionen.

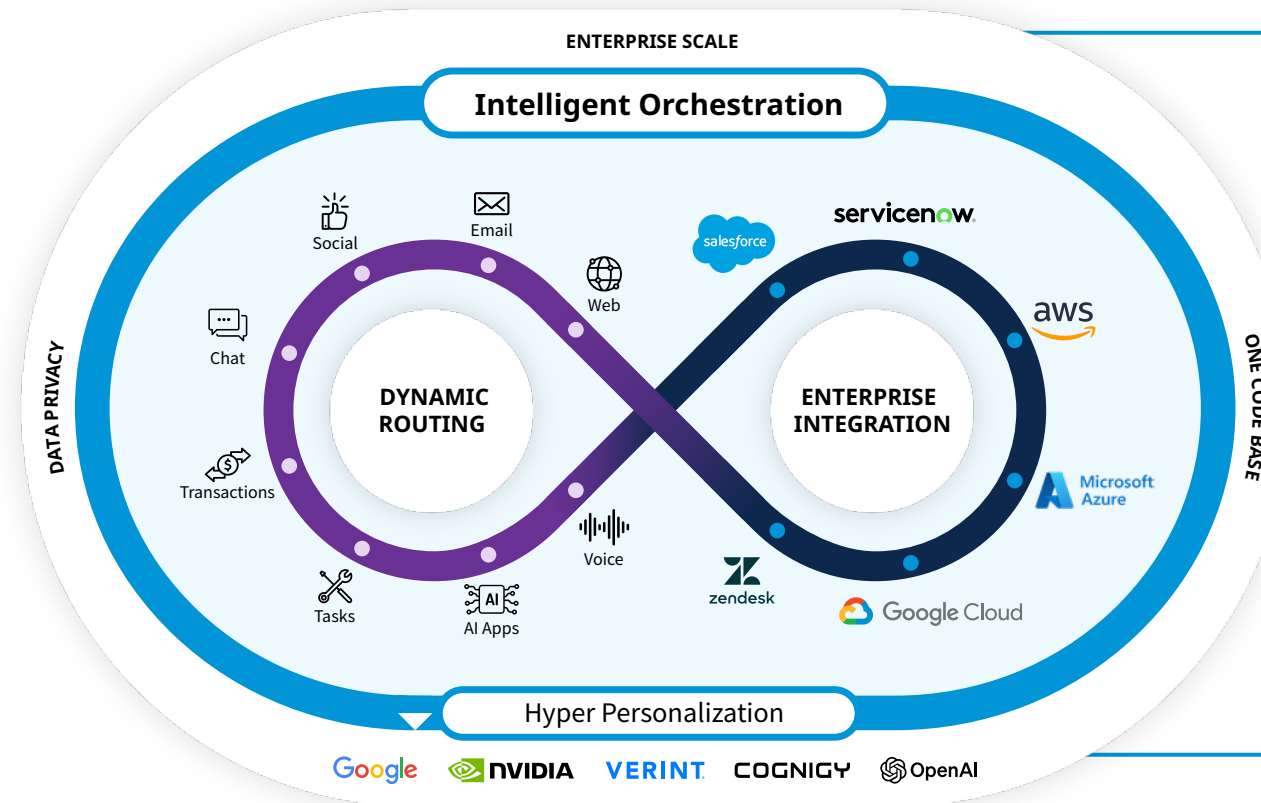
## Verbesserte Erfahrungen durch einheitliche Innovation

Avaya Infinity hilft Ihnen dabei, den Technologie-Stack einheitlich und zielgerichtet zu erweitern – jede Ebene baut nahtlos auf der nächsten auf.



## Avayas differenzierter Ansatz: Sicher, einheitlich und personalisiert

Unsere Architektur ist darauf ausgelegt, Ihrem Unternehmen Freiheit und Flexibilität zu bieten. Dank KI-gestützter Orchestrierung geht es nicht mehr nur um Effizienz. Es geht um Vertrauen, Sicherheit und die Steigerung der Bedeutung jeder einzelnen Interaktion.

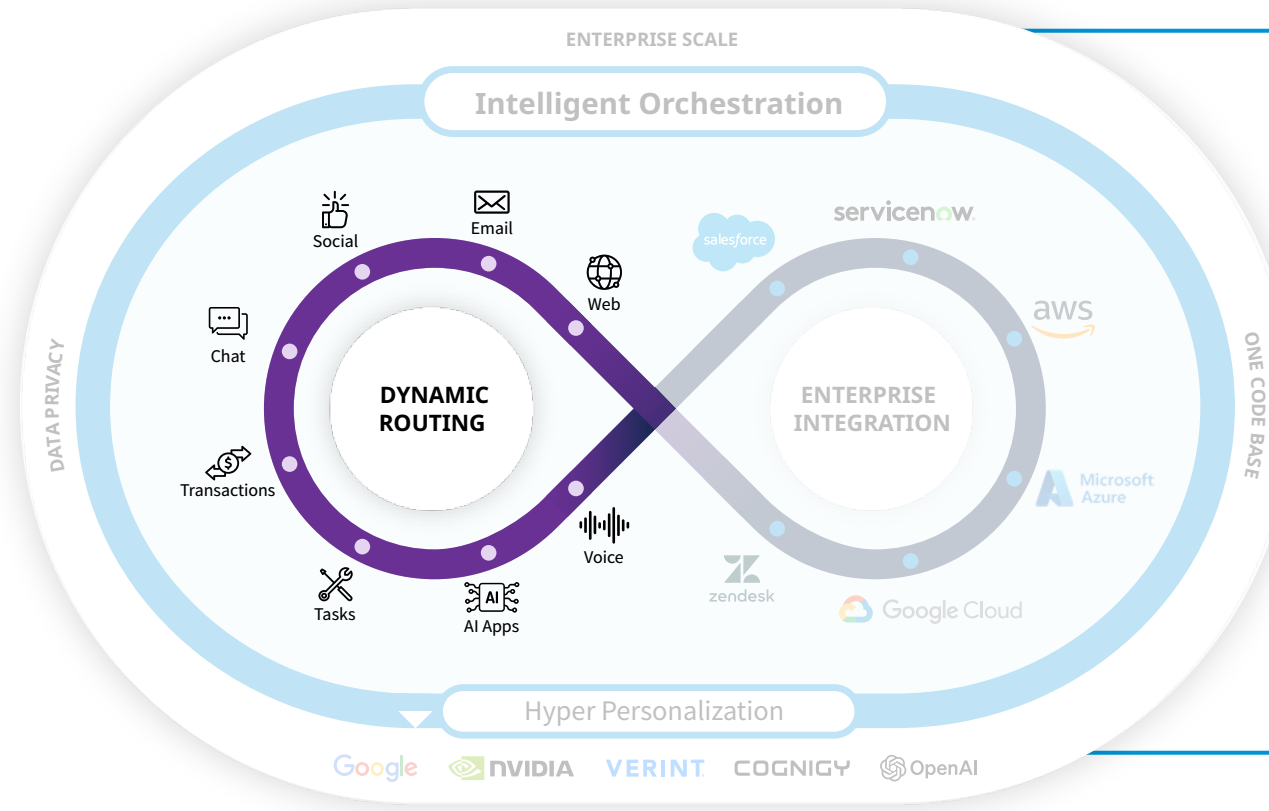


### Rationalisierung der Geschäftsabläufe

Das Herzstück von Avaya Infinity ist die intelligente Orchestrierung – eine bahnbrechende Funktion, die KI, native Anwendungen und unterschiedliche Systeme vereint, unabhängig davon, ob sie von Avaya, unseren Partnern oder Ihrer eigenen Infrastruktur stammen.

## Avayas differenzierter Ansatz: Sicher, einheitlich und personalisiert

Unsere Architektur ist darauf ausgelegt, Ihrem Unternehmen Freiheit und Flexibilität zu bieten. Dank KI-gestützter Orchestrierung geht es nicht mehr nur um Effizienz. Es geht um Vertrauen, Sicherheit und die Steigerung der Bedeutung jeder einzelnen Interaktion.

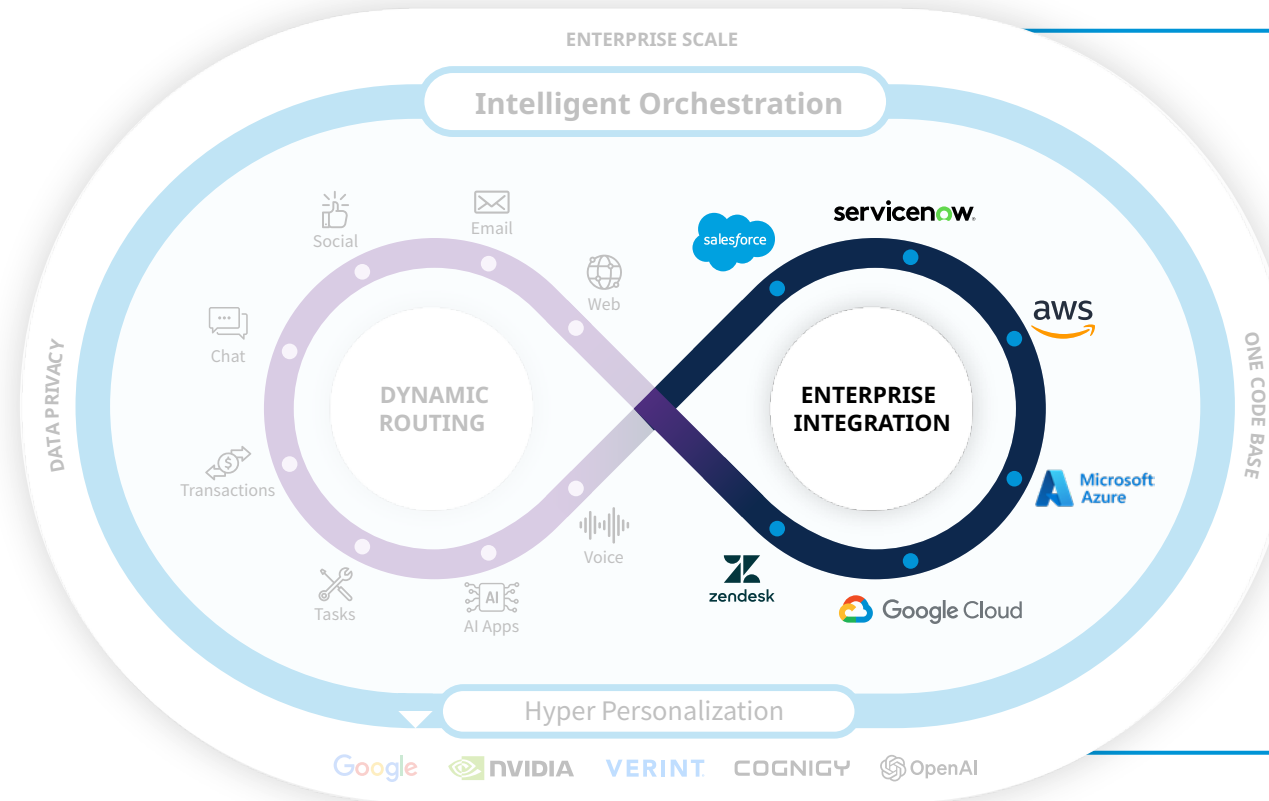


### Orchestrierung sowohl des Kundenerlebnisses als auch der Agenten-Workflows

Wir beseitigen fragmentierte Reisen und unzusammenhängende Touchpoints, indem wir eine kontinuierliche Konversation schaffen, die den Kunden über alle Kanäle, Datenpunkte und Workflows hinweg begleitet.

## Avayas differenzierter Ansatz: Sicher, einheitlich und personalisiert

Unsere Architektur ist darauf ausgelegt, Ihrem Unternehmen Freiheit und Flexibilität zu bieten. Dank KI-gestützter Orchestrierung geht es nicht mehr nur um Effizienz. Es geht um Vertrauen, Sicherheit und die Steigerung der Bedeutung jeder einzelnen Interaktion.

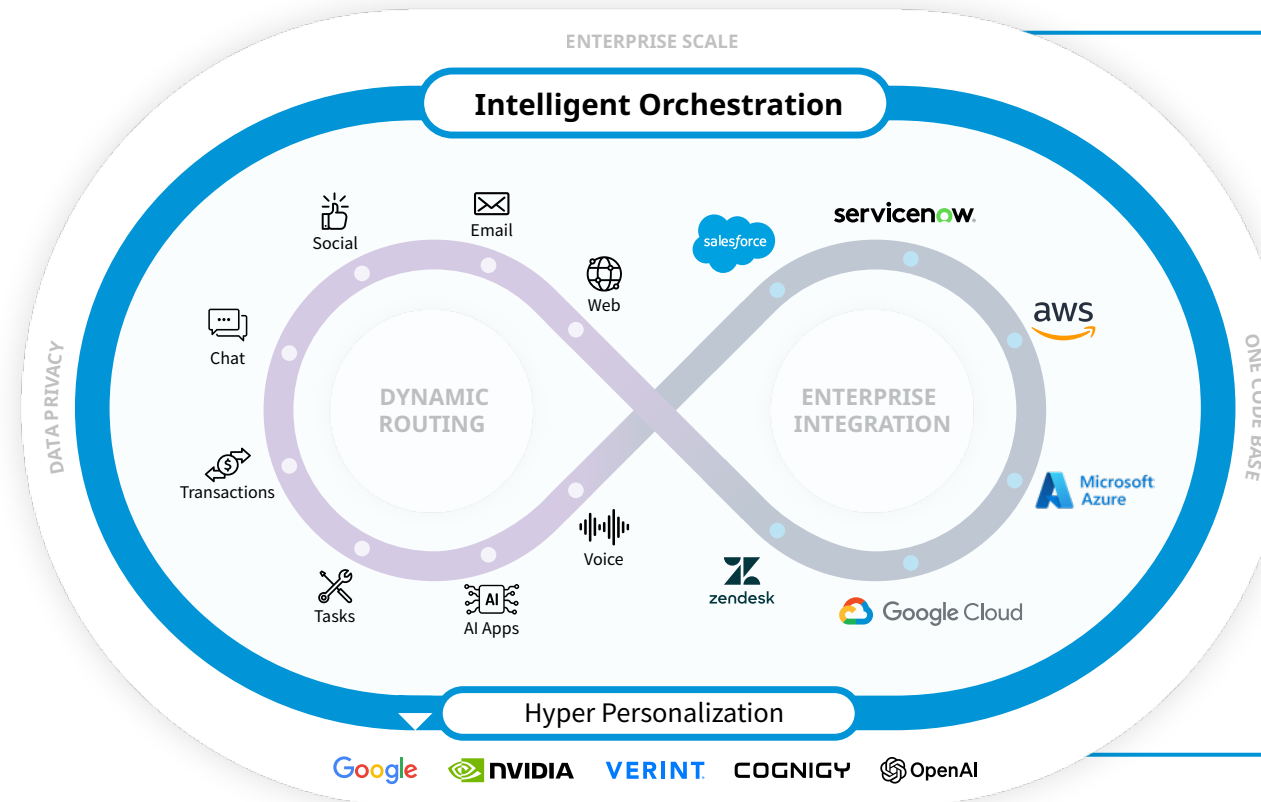


### Verbinden und orchestrieren ohne großen Aufwand

Die Unternehmensintegration mit Avaya Infinity wurde entwickelt, um das Kunden- und Mitarbeitererlebnis zu transformieren, indem alle Unternehmenssysteme – nicht nur das Contact Center – nahtlos miteinander verbunden werden.

## Avayas differenzierter Ansatz: Sicher, einheitlich und personalisiert

Unsere Architektur ist darauf ausgelegt, Ihrem Unternehmen Freiheit und Flexibilität zu bieten. Dank KI-gestützter Orchestrierung geht es nicht mehr nur um Effizienz. Es geht um Vertrauen, Sicherheit und die Steigerung der Bedeutung jeder einzelnen Interaktion.



### Maßgeschneiderte Kunden- und Mitarbeitererlebnisse

Avaya Infinity bietet hyperpersonalisierte Erlebnisse, indem es interne und externe Daten in einem einzigen, intelligenten Ansatz zusammenführt und so maßgeschneiderte Interaktionen für Ihre Kunden sowie jeden Agenten und Mitarbeitenden in Ihrem Unternehmen ermöglicht.

## Es ist Zeit, das Contact Center neu zu erfinden

Avaya Infinity ist eine einheitliche, intelligente Plattform für Ihr Unternehmen, bei der Flexibilität, Personalisierung und Zukunftssicherheit im Vordergrund stehen.

Eine moderne, sichere Plattform, die flexible Bereitstellungsoptionen unterstützt und umfassende Datensicherheit gewährleistet.

Durchgängige Orchestrierung, die Unternehmen durch die Vernetzung aller Systeme und Anwendungen in gut koordinierte Ökosysteme verwandelt.

Hyperpersonalisierte Erfahrungen, die Daten nutzen, um maßgeschneiderte Interaktionen zu schaffen und so die Kundenbindung und -zufriedenheit zu steigern.

## Bauen Sie stabile Kundenbeziehungen auf

Das Contact Center schöpft sein Potenzial nicht aus. Avaya Infinity beseitigt Silos und vereinheitlicht Erfahrungen, um Ihr Contact Center in ein Connection Center umzuwandeln.

Erfahren Sie mehr über [Avaya Infinity](#)

## Über Avaya

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Unternehmenssoftware, der große Unternehmen und Behörden beim Aufbau von stabilen, nachhaltigen Kundenbeziehungen unterstützt.

Die Avaya Infinity Plattform vereint bislang getrennte Kommunikationskanäle und ermöglicht es Unternehmen, ihr Contact Center zu einem modernen Connection Center weiterzuentwickeln – für ein konsistentes Kundenerlebnis und echten geschäftlichen Mehrwert. Weitere Informationen finden Sie unter: [www.avaya.com/de](http://www.avaya.com/de).

