



Intelligente Orchestrierung vorantreiben und Verbindungen schaffen

Erfahren Sie, wie Avaya Unternehmen in die Lage versetzt, das Contact Center zu einem Customer Connection Center weiterzuentwickeln, das Beziehungen stärkt und den Geschäftswert steigert.

Wir untersuchen die Herausforderungen, denen große Unternehmen bei der Schaffung vernetzter Erfahrungen für ihre Kunden und Mitarbeitenden gegenüberstehen, und wie sich diese Herausforderungen auf die Ergebnisse auswirken.

Wir erforschen, wie unsere Plattformstrategie am besten auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten werden kann, wobei wir uns auf Innovationen konzentrieren, die anpassungsfähig und sicher sind, und sich mühelos in Ihre vorhandenen Investitionen integrieren lassen.

Wir tauchen ein in die Funktionen der Avaya InFINITY™-Plattform zur Integration einer intelligenten Orchestrierung, dynamischem Routing und Hyper-Personalisierung, um ein sicheres, nahtloses Erlebnis über jeden Kanal hinweg zu schaffen.

Wir analysieren, wie diese Veränderungen Unternehmen dabei helfen können, intelligenter zu arbeiten – mit Tools, die die Zusammenarbeit fördern, die IT-Abhängigkeit verringern und Ihre Geschäftsergebnisse steigern.

Dieses Dokument befasst sich mit den Faktoren, die zu einer negativen Kundenerfahrung beitragen, und, was noch wichtiger ist, wie Sie diese Herausforderungen überwinden können, um positive Kundenverbindungen aufzubauen.



Die Realität der Kundenerfahrung von heute

Getrennte Verbindung

Frustriert

Wechselwillig



Die Realität der Mitarbeitererfahrung von heute

Überfordert

Unverbindlich

Ungenutztes Potenzial

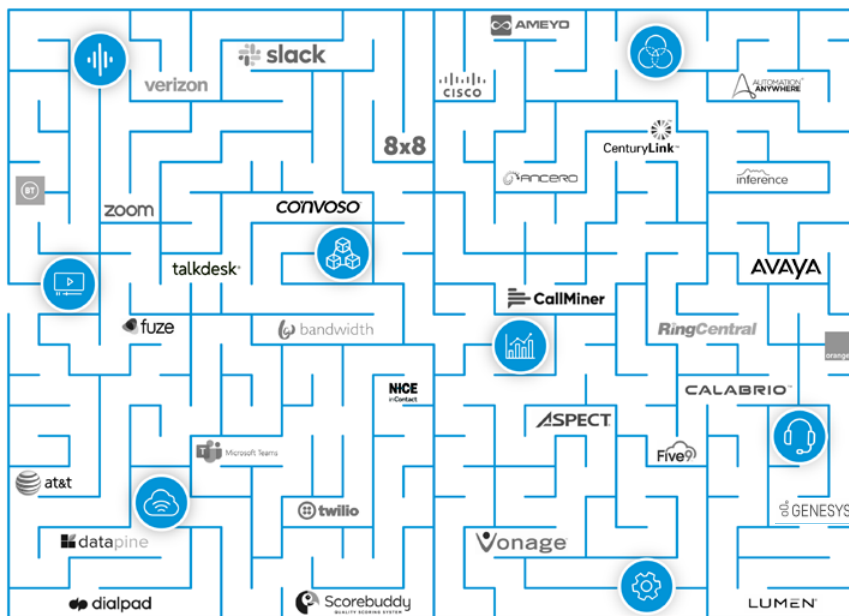
Kundenbeziehungen aufbauen: Warum es gerade jetzt darauf ankommt

Jede bedeutungsvolle Beziehung beginnt mit einer Verbindung. In der heutigen, sich rasant verändernden Welt erwarten Kunden persönliche, nahtlose und wirkungsvolle Verbindungen. In vielen Unternehmen ist die Customer Journey jedoch fragmentiert, mit unpersönlichen Interaktionen, was die Markentreue, den Umsatz und den Ruf der Marke gefährdet.

Stellen Sie sich einen Kunden vor, der sich an Ihr Unternehmen wendet, nur um dann von einem Mitarbeitenden oder einem System zum nächsten weitergeleitet zu werden. Der Kunde fühlt sich dabei nicht gehört und unterbewertet. Oder denken Sie an Ihre eigenen Teams, die mit veralteten Tools, repetitiven Aufgaben und steigendem Druck jonglieren, um die wachsenden Anforderungen zu erfüllen. Diese Szenarien sind nicht nur ineffizient, sondern stellen Momente dar, in denen Vertrauen verloren geht – sowohl bei den Kunden als auch bei den 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 und nachhaltige Kundenbeziehungen aufbauen können.

Jahrelange Punktkorrekturen haben zu bruchstückhaften Erfahrungen geführt



Unternehmen sind seit Jahren in einem Labyrinth von getrennten Systemen, starren Workflows und kostspieligen Integrationen gefangen, sodass die Mitarbeitenden frustriert und die Kunden unzufrieden sind, während die Agilität und Innovationskraft von Unternehmen eingeschränkt ist.

Die Lösung besteht jedoch nicht darin, noch einmal von vorne zu beginnen, sondern zu modernisieren, den Wert bestehender Investitionen zu erhalten und gleichzeitig eine flexible, hochmoderne Technologie einführen, die sicher, konform und einfach zu übernehmen ist.

Vier Hebel zur Bereitstellung personalisierter Kundenerfahrungen



Verbinden Sie Ihre IT-Anwendungen



Orchestrieren Sie Ihre Interaktionen



Erweitern Sie Ihre Möglichkeiten



Befähigen Sie Ihre Mitarbeiter

Avaya liefert die Grundlage – eine moderne, sichere CX-Plattform für Unternehmen, die mit Ihnen wächst und sich an die Herausforderungen und Möglichkeiten für Ihr Unternehmen heute und in Zukunft anpasst. Mit der integrierten intelligenten Orchestrierung können Sie KI verwenden, um Kundeninteraktionen über alle Touchpoints hinweg zu verwalten und zu rationalisieren und durch Routing, Priorisierung und Integration von Workflows den richtigen Support zur richtigen Zeit bereitzustellen. Es ist eine Plattformstrategie, die entwickelt wurde, um Ordnung in das scheinbare Chaos zu bringen.

Die Herausforderungen untersuchen

Rückblickend wurde die traditionelle CCaaS-Lösung (Contact Center as a Service) mit einem einzigen Ziel aufgebaut: Kostensenkung. Es wurde entwickelt, um Unternehmen ein übergreifendes, einheitliches Servicepaket über die Cloud zu einem geringen Preis anzubieten. Dieses Modell, das ursprünglich für kleine Unternehmen gedacht war, die darauf abzielten, ihre Ausgaben zu minimieren, hat sich jedoch nicht weiterentwickelt, um auWch die komplexen und dynamischen Anforderungen großer Unternehmen zu erfüllen.

- **Erstens: Die traditionelle CCaaS-Lösung fördert eine reine „Kostenmentalität“**

Wenn der Fokus ausschließlich auf der Kostensenkung liegt, tritt die Innovation in den Hintergrund. Der Ansatz verhindert die Schaffung außergewöhnlicher Kundenerfahrungen, die für die Förderung von Differenzierung, Loyalität und langfristigem Wachstum jedoch unerlässlich sind.

- **Zweitens: CCaaS arbeitet in Silos**

Es ist ein abgekoppeltes System, das sich nicht nahtlos und übergreifend ins Unternehmen integrieren lässt. Fragmentierte Systeme und Datensilos behindern jedoch die digitale Transformation und Schaffung vernetzter Kundenerfahrungen.

Unsere Kunden bestätigen die Notwendigkeit eines neuen Ansatzes

Einheitliche Erfahrungen sind 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.

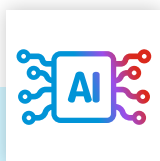
Der KI-Wendepunkt verstärkt den Bedarf an CX-Orchestrierung

Neben der Bewältigung der Herausforderungen für Kunden und Mitarbeitende müssen Unternehmen auch die Komplexität bei der Einführung von KI bewältigen. Eine KI-Strategie allein löst weder Fragmentierungsprobleme noch Ressourcenengpässe.

Unternehmen kämpfen mit Datensilos, die 81 % der digitalen Transformationen blockieren und durch Integrationshürden die Einführung von KI bei 95 % der Unternehmen behindern.*

*Quelle: Connectivity Benchmark Report

2024; Interviews von Mulesoft, Vanson Bourne und Deloitte Digital mit 1.050 IT-Führungskräften.



KI unkompliziert gestalten

Eine richtig integrierte KI kann:

- Kundeninteraktionen über alle Touchpoints hinweg automatisieren und optimieren
- Kundenabsichten analysieren und proaktiv die nächstbeste Aktion anleiten
- Transformative, hyperpersonalisierte Kundenerlebnisse ermöglichen

***Quelle: Connectivity Benchmark Report 2024;** Interviews von Mulesoft, Vanson Bourne und Deloitte Digital mit 1.050 IT-Führungskräften.

Strategische Orchestrierung ist der Schlüssel zum Erfolg. Durch die Fokussierung auf eine KI-gestützte Orchestrierung priorisieren 45 % der Unternehmen die Optimierung der Customer Journey und schaffen so intelligenterer zusammenhängende Erfahrungen. Mehr noch: 41 % der Organisationen legen den Schwerpunkt auf ein „Gleichgewicht von Mensch und KI“ und fördern eine hybride Zusammenarbeit, um die richtige Mischung aus Automatisierung und persönlichem Engagement zu gewährleisten.*

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

Der Zustand von CC und seine Auswirkungen auf die Schaffung von Verbindungen

Im neuen Zeitalter der KI-Orchestrierung ist die Software für die Kundenerfahrung nicht nur ein Werkzeug, sondern das zentrale Nervensystem des Unternehmens. Sie vernetzt alle Geschäftsprozesse, integriert sämtliche Interaktionen und ermöglicht es Unternehmen, die Künstliche Intelligenz so zu orchestrieren, dass sie datenbasierte Entscheidungen trifft und eigenständig agiert, um präzise Kundenerfahrungen zu schaffen – das ist die sogenannte „agentenbasierte KI“.

Hier geht es nicht nur um Technologie, sondern um eine andere Denkweise. Es geht darum, von der Kostensenkung zur Wertschöpfung, von isolierten Systemen zur nahtlosen Orchestrierung und von reaktiven Abläufen zum proaktiven Engagement überzugehen.

Das wirft die Frage auf: Ist Ihre Contact Center-Strategie darauf ausgerichtet, die Kosten zu senken oder den Geschäftswert zu steigern? Im Zeitalter von KI wird Ihre Antwort die Zukunft Ihres Unternehmens prägen.

Umgestaltung des Contact Centers zum Connection Center

Die Contact Center-Landschaft befindet sich an einem Wendepunkt. Herkömmliche CCaaS-Architekturen wurden für eine Welt vor der KI entwickelt. Sie basieren auf starren, monolithischen Designs, die isolierte, fest codierte Anwendungen wie CRM, Workforce Engagement Management und virtuelle Agenten verbinden. Diese Systeme konzentrieren sich auf die Kosteneindämmung und verfügen nicht über die Flexibilität, das wahre Potenzial der agentenbasierten KI auszuschöpfen.

Während sich Unternehmensanwendungen von monolithischen Systemen zu dynamischen Gruppen von KI-Agenten entwickeln, stoßen herkömmliche CCaaS-Lösungen hier an ihre Grenzen. Sie können die nahtlosen, personalisierten Erfahrungen, die Ihre Kunden jetzt erwarten, nicht orchestrieren, da ihre Architekturen nie für die KI-Ära entwickelt wurden.

Bedenken Sie, dass CX nicht nur eine Frage des Supports ist. Es ist vielmehr eine gemeinsame Verantwortung im gesamten Unternehmen. Um die Customer Journey wirklich zu erfüllen, muss sie über den Support hinausgehen und alle Touchpoints miteinander verbinden, um sinnvolle Interaktionen zu fördern und den Geschäftserfolg sicherzustellen.

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 über einzigartige Kundenendpunkte.

Die Avaya Infinity-Plattform bietet eine umfassende KI-Orchestrierung – ein einheitliches Ökosystem, in dem KI-Agenten (wie Adobe AI, Verint AI, Ihre eigene AI und viele mehr) und die AI-Lösungen von Avaya harmonisch zusammenarbeiten. Es geht nicht nur darum, KI in Ihren Technologie-Stack zu integrieren: Es geht darum, sie zu orchestrieren, um transformative, hyperpersonalisierte Kundenerfahrungen in Ihrem gesamten Unternehmen zu ermöglichen. Mit Avaya gehen Sie über die veralteten, isolierten Systeme der Vergangenheit hinaus, um eine wachstumsorientierte Denkweise anzunehmen, bei der jede Kundeninteraktion nahtlos verbunden ist, unendlich viele Möglichkeiten bietet und für die Zukunft gerüstet ist.

Avaya Infinity: Eine einzige konvergente Plattform

Die Avaya Infinity-Plattform treibt die Geschäftstransformation voran, indem sie CX- und EX-Funktionen über eine einzige vernetzte Plattform vereint. Dieser integrierte Ansatz verbessert die Geschäftseffizienz, steigert die Kundenbindung und erhöht die Zufriedenheit der Mitarbeitenden, wodurch eine nahtlose und optimierte Erfahrung für alle Stakeholder geschaffen wird.

Wir wissen, dass viele Unternehmen mit komplexen, fragmentierten Systemen zu tun haben, die oft Kompromisse erfordern – zwischen Innovation und Sicherheit oder zwischen erweiterten Funktionen und der Möglichkeit, sich in die bestehende Infrastruktur zu integrieren. Unser Ziel ist es, diese Kompromisse zu beseitigen. Deshalb verfügt unsere Plattform über eine einzige, einheitliche Codebasis.

Unabhängig davon, ob Sie vor Ort, in der Cloud oder irgendwo dazwischen arbeiten, können Sie sich auf einen konsistenten Leistungsmerkmalsatz, eine nahtlose Bereitstellung und Abwärtskompatibilität verlassen, um Ihre Investitionen zu schützen.

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.


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.

Sichere Investitionen – Wir schützen Ihre vorhandene Infrastruktur, Ihre Workflows und Integrationen und stellen gleichzeitig sichere, zuverlässige und belastbare Sprachdienste im gesamten Unternehmen bereit.

Intelligenzebene, die Daten vereinheitlicht – Wir stellen robuste Sprach-, Digital- und KI-Funktionen über ein einziges Daten-Repository bereit, um tiefe Einblicke in das Verhalten von Kunden und Mitarbeitenden zu gewinnen und Ihnen zu helfen, intelligenter und schnellere Entscheidungen zu treffen.

Engagement-Ebene für einen einheitlichen Desktop – Wir bieten eine anpassbare Engagement-Schnittstelle für Agenten, Vorgesetzte und Anwender von Geschäftsbereichen und optimieren so jede Erfahrung, während wir ein offenes Ökosystem von Partnersystemen und -daten nutzen.



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 vielmehr um Vertrauen, Sicherheit und die Steigerung der Bedeutung jeder einzelnen Interaktion.

Unternehmenstransformation durch einheitliche Orchestrierung – Wir orchestrieren ein vernetztes Geschäftsökosystem, um dynamische Workflows in Echtzeit zu ermöglichen, die sich mit den Geschäfts- und Kundenanforderungen weiterentwickeln.

Sichere Plattform mit einheitlicher Infrastruktur – Unser Ansatz stützt sich auf eine sichere Plattform, die Compliance, Bereitstellungsflexibilität und erstklassige Leistung gewährleistet – eine einzige Codebasis in lokalen, Cloud- und Hybrid-Umgebungen.

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 vielmehr um Vertrauen, Sicherheit und die Steigerung der Bedeutung jeder einzelnen Interaktion. Bei der Zukunft der CX geht es nicht nur um Technologie, sondern darum, neu zu erfinden, wie wir Werte erstellen, Loyalität aufbauen und auf eine Weise Wachstum schaffen, die für unser Unternehmen und unsere Mitarbeitenden funktioniert.

1. Moderne, sichere Plattform

Avaya vereint das Beste aus Cloud und On-Premise in einer Architektur, die eine schnelle Servicebereitstellung ermöglicht – gemessen in Quartalen, nicht in Jahren. unsere Plattform erfüllt die Sicherheits- und Daten-Compliance-Standards auf Unternehmensebene, adressiert Bedenken hinsichtlich der Datenhoheit und stellt sicher, dass sensible Informationen nicht in öffentlichen Cloud-Umgebungen gespeichert werden.

2. Vollumfassende Orchestrierung

Wir integrieren Systeme und Anwendungen nahtlos mit KI-gesteuerten Erkenntnissen und intuitiven Low-Code/No-Code-Workflows. Dies steigert die

Effizienz, rationalisiert Prozesse und ermöglicht eine intelligenteren, schnellere Entscheidungsfindung im gesamten Unternehmen.

3. Hyper-Personalisierung

Avaya hilft Ihnen dabei, die Erfahrungen für Ihre Kunden, Agenten und Mitarbeitenden zu optimieren, indem es umfassende Dateneinblicke nutzt. Mit intelligenten Engagement-Tools ermöglichen wir eine Hyperpersonalisierung an jedem Touchpoint und fördern so die Zufriedenheit und Loyalität.

Das Beste der Cloud mit der Sicherheit und dem Dateneigentum von On-Premise

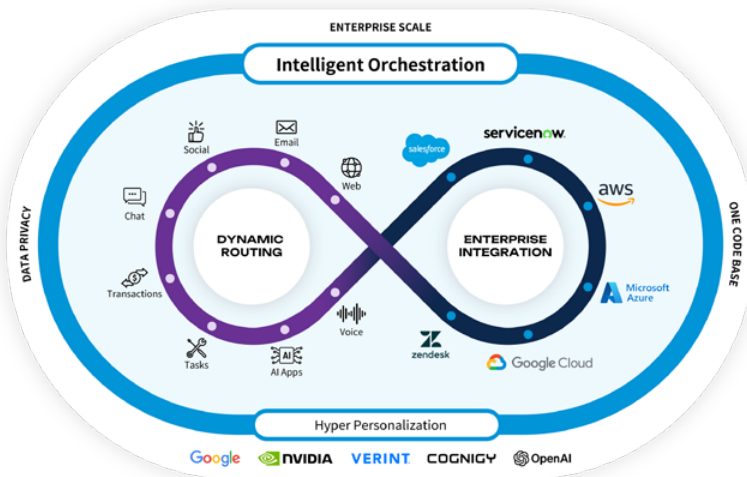
Im Mittelpunkt unserer Architektur steht eine einzige Codebasis, die Flexibilität, Sicherheit und die Kontrolle bietet, die große Unternehmen erwarten. Dieser Ansatz gewährleistet umfassenden Datenschutz, die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und eine unübertroffene Skalierbarkeit.

Flexible Bereitstellung – Avaya Infinity unterstützt nahtlos On-Premise-, Cloud- und Hybrid-Umgebungen und sorgt so für Agilität, Innovation und Zukunftsbereitschaft ohne Kompromisse einzugehen.

Datenhoheit und -kontrolle – Unsere Plattform macht es Ihnen leicht, konform zu bleiben und Vertrauen aufzubauen, indem sie Ihre Daten dort aufbewahrt, wo diese benötigt werden, um die Vorschriften zu erfüllen und Kundeninformationen zu schützen.

Compliance-Gewährleistung – Die Avaya Infinity-Architektur bietet Datensicherheit, die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Zuverlässigkeit auf Unternehmensebene und ermöglicht es Unternehmen, zuverlässig zu skalieren.

Intelligente Orchestrierung: Rationalisierung des Geschäftsbetriebs



Das Herzstück von Avaya Infinity ist die intelligente Orchestrierung – eine bahnbrechende Funktion, die KI, native Anwendungen und unterschiedliche Systeme vereint, unabhängig davon, ob diese von Avaya, unseren Partnern oder Ihrer eigenen Infrastruktur stammen. Dies ermöglicht es Unternehmen, einen nahtlosen Single-Source-Ansatz für geschäftliche Agilität und die gewünschten Ergebnisse zu verfolgen.

Nahtlose Integration

Avaya Infinity verbindet KI-, CX- und EX-Workflows auf einer einheitlichen Plattform. Dies ermöglicht strategische Echtzeitaktionen bei jeder Interaktion.

Steigerung der betrieblichen Effizienz

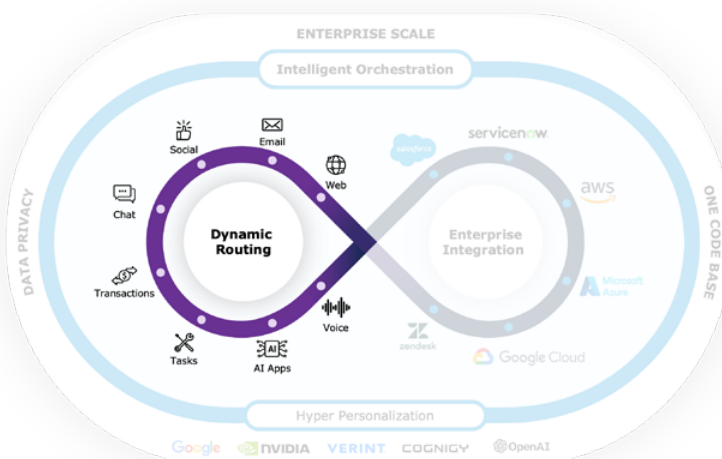
Wir rationalisieren KI- und Backend-Systeme durch praktische, intuitive Tools, die Interaktionen transformieren, die Effizienz verbessern und Ihr Unternehmen agil und zukunftsfähig machen.

Transformation von KI-Daten

Durch die Integration isolierter KI-Systeme, einschließlich der nativen Funktionen von Avaya und Integrationen von Drittanbietern, können Sie über alle Kanäle nahtlos KI bereitstellen.

Dynamisches Routing: Orchestrierung sowohl der Kundenerfahrung 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.



Kontextbezogenes Engagement – Von der Vereinheitlichung von Gesprächen und der Rationalisierung von Arbeitsabläufen bis hin zur Verbesserung der Fähigkeiten der Mitarbeitenden, Avaya Infinity hilft Ihnen dabei, sinnvolle und messbare Geschäftsergebnisse zu erzielen.

Aufgaben- und Kanalaufomatisierung – Unsere Plattform vereint alle Kanäle und Touchpoints, angetrieben von einer einzigen intelligenten Engine, die sicherstellt, dass Kunden eine nahtlose Customer Journey ohne Unterbrechungen oder Lücken erleben.

Low-Code/No-Code Workflow-Tools – Dank Low-Code-Anpassung und personalisierten Desktops können Sie Ihren Mitarbeitenden die richtigen Daten und Einblicke zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung stellen, um einen herausragenden Service zu bieten.

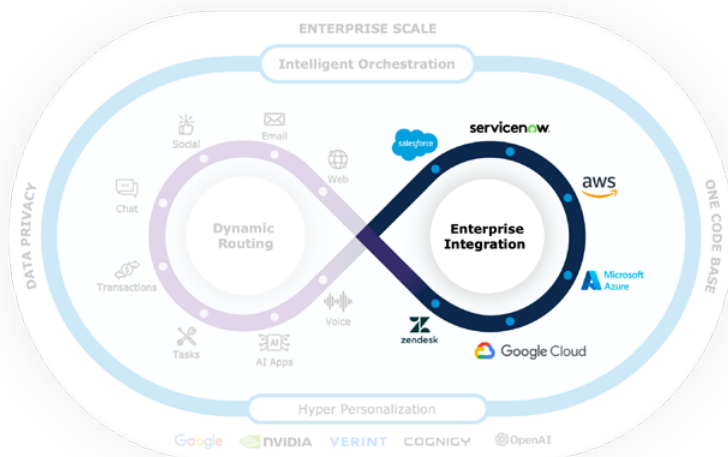
Unternehmensintegration: Vernetzung und Orchestrierung ohne großen Aufwand

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. Im Gegensatz zu anderen CCaaS-Lösungen, die isoliert und starr bleiben, bietet Avaya einen wirklich einheitlichen Ansatz.

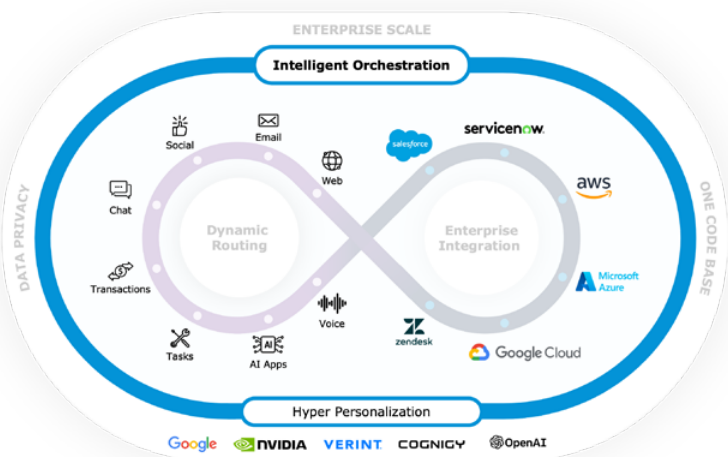
Einheitliche Geschäftsanwendungen – Durch die Möglichkeit, Ihre Geschäftsanwendungen als einheitliches System zu nutzen und Daten und Workflows zu orchestrieren, trägt Avaya dazu bei, dass jede Kundeninteraktion und jede Mitarbeitererfahrung unternehmensspezifisch angepasst und personalisiert wird.

Offene API-Flexibilität – Mit offenen APIs und Microservices-Architektur verbindet Avaya Infinity wichtige Systeme wie CRM, ERP, HRM und KM und stellt sicher, dass Ihre Daten sicher über das Contact Center und das gesamte Unternehmen hinaus fließen.

Integrierte KI-Agenten – Unser Ansatz stimmt Ihre CX- und EX-Strategien aufeinander ab, bricht Silos im gesamten Unternehmen auf und befähigt Ihre Teams, außergewöhnliche Ergebnisse zu erzielen.



Hyperpersonalisierung: 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.

Hyper-personalisierte Erfahrungen

Sie können die Avaya-Daten in Bereichen wie CMS, Sprache, Digital, WEM und mehr nahtlos in Ihre anderen Unternehmensdaten integrieren, um einheitliche Einblicke zu erhalten und eine zunehmend personalisierte Customer Journey zu bieten.

Leistungsstarke KI-Analyse

Durch die Integration mit Tools wie Microsoft Power BI und Copilot wandelt Avaya Infinity Rohdaten in umsetzbare Erkenntnisse um und stellt Ihnen die Intelligenz bereit, auf jeder Ebene Ihres Unternehmens fundierte Entscheidungen zu treffen.

Echte Geschäftsvorteile

Die Hyper-Personalisierung wird zu Ihrem Wettbewerbsvorteil bei der Bereitstellung maßgeschneiderter Erfahrungen, die die Zufriedenheit und das Engagement steigern und CX und EX transformieren.

Es ist Zeit, das Contact Center neu zu erfinden

Avaya Infinity entwickelt sich weiter, um die wachsenden Anforderungen von Unternehmen zu erfüllen – mit einer Lösung, die als einheitliche, intelligente Plattform für Ihr Unternehmen fungiert, bei der Flexibilität, Personalisierung und Zukunftssicherheit im Mittelpunkt stehen.

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

Avaya Infinity bietet eine einzige Codebasis mit strenger, anpassbarer Sicherheit und dedizierten Ressourcen – für eine harte Isolierung, geringe Latenz und Geo-Redundanz. Unternehmen erhalten die volle Datenhoheit, Datensouveränität und Datenkontrolle, und müssen sich keine Sorgen um mandantenübergreifende Daten mehr machen.

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

Avaya Infinity vereint Kanäle, Interaktionen, Daten und Workflows. Die Lösung lässt sich mithilfe von Low-Code-Modulen nahtlos in Unternehmenssysteme (CRM, ERP, CDP) integrieren und unterstützt KI-gesteuerte Workflows für die strategische Entscheidungsfindung in Echtzeit. Die Daten werden mühelos ins Backoffice übertragen. Es ist keine Entwicklung professioneller Services erforderlich.

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

Avaya Infinity bietet Omnichannel-Kontinuität mit einem integrierten Agenten-Workflow und dynamischer Personalisierung. Durch die Nutzung von Echtzeitdaten und Unternehmenssystemen ist jede Erfahrung darauf zugeschnitten, sinnvolle, vernetzte Interaktionen zu schaffen, die die Kundenloyalität und die Leistung der Mitarbeitenden fördern.

Bauen Sie nachhaltige Kundenbeziehungen auf

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

Mehr über [Avaya Infinity](#) erfahren.

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

