

DIE ZUKUNFT DER KI-GESTÜTZTEN KUNDENERFAHRUNG

CUSTOMER NEWSLETTER
APRIL 2025



Guten Tag Colleague ,

Customer Experience steht vor einem Wendepunkt – und **Künstliche Intelligenz** ist der Treiber. Was früher reine Automatisierung war, entwickelt sich jetzt zur **KI-gestützten Orchestrierung** einer intelligenten, datenbasierten Steuerung jeder Kundeninteraktion über alle Touchpoints hinweg.

Die von Avaya in Auftrag gegebene neueste Forrester-Studie zeigt: Die Mehrheit der Unternehmen plant den Sprung zur KI-Orchestrierung noch in diesem Jahr. Dabei geht es nicht nur um Technologie – sondern um Transformation: CX wird neu gedacht – agiler, personalisierter, effizienter.

Avaya begleitet Sie auf diesem Weg: mit Plattformen, die auf Flexibilität, Integration und Skalierbarkeit setzen. Damit Ihre KI-Strategie kein Einzelfall bleibt, sondern Teil einer durchdachten Customer-Journey-Orchestrierung wird.

Mit diesem Newsletter erhalten Sie exklusiven Zugang zu zwei Highlights – kompakt, fundiert und mit echtem Mehrwert:

- [Live-Webinar mit Branchenexperten](#)
- [Das vollständige Forrester-Whitepaper zum Download](#)

Entdecken Sie mit uns, wie KI nicht nur Prozesse verbessert, sondern Beziehungen stärkt.

Wir freuen uns, Sie beim Webinar zu begrüßen oder Ihre Meinung zur Studie zu hören.

Mit herzlichen Grüßen,

Petra Baldin
Head of Marketing Germany

LIVE-WEBINAR (IN ENGLISCH)

Das KI-gestützte Customer Experience – Einblicke aus der Forrester-Studie
Wie globale Unternehmen mit KI die Zukunft der Customer Experience gestalten

Erfahren Sie von CX-Expert:innen und Forrester-Analyst:innen:

- Welche KI-Strategien heute schon in führenden Unternehmen wirken
- Wie Customer Journeys in Echtzeit orchestriert werden
- Was die Forrester-Studie über die nächsten Schritte der KI-Reise verrät



Wählen Sie Ihren Termin:

Dienstag, 29. April 2025, 17:00 Uhr
Mittwoch, 30. April 2025, 10:00 Uhr

[Jetzt kostenfrei anmelden](#)



WHITEPAPER: FORRESTER-STUDIE 2025

Wie KI-Orchestrierung die Customer Experience neu definiert

In einer Welt steigender Kundenerwartungen wird strategisch eingesetzte KI zum Gamechanger. Unsere exklusive Forrester-Studie zeigt, wie Unternehmen weltweit generative KI, Agent Assist und intelligente Sprachtools nutzen – für bessere Effizienz, höhere Kundenzufriedenheit und nachhaltige Differenzierung.



- Wie KI sinnvoll in bestehende CX-Prozesse integriert wird
- Welche technologischen und organisatorischen Herausforderungen bewältigt werden müssen
- Welche Best Practices sich aus globalen Use Cases ableiten lassen

[Hier die Forrester Studie downloaden](#)

In Verbindung
bleiben



[Nutzungsbedingungen](#) | [Datenschutzerklärung](#) | [Im Browser anzeigen](#)

Sie erhalten diese E-Mail entweder, weil Ihr Unternehmen Avaya-Lösungen verwendet oder, weil Sie ein Interesse an Avaya bekundet haben. Wenn Sie von uns keine Marketing Informationen per E-Mail mehr bekommen möchten oder Ihre E-Mail Präferenzen bearbeiten möchten, klicken Sie bitte [hier](#).

© 2025 Avaya LLC Alle Rechte vorbehalten. Avaya, das Avaya-Logo und alle mit dem Symbol ®, TM oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Marken oder Servicemarken von Avaya, LLC. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

