



## **Avaya stellt KI- und Biometrie-Funktionen für UC-Plattform und Desktop-Telefon vor**

- *Vantage-Telefone integrieren jetzt Simultanübersetzung und Sprachassistenten*
- *Avaya Equinox ermöglicht Benutzer-Authentifizierung durch Gesichts- und Spracherkennung*
- *Auf der CCW 2019 präsentiert Avaya Lösungen auf KI-Basis wie fall- und stimmungsbasierte Anruf-Weiterleitung*

Frankfurt am Main – 12. Dezember 2018 - Unternehmen stehen ständig unter Druck, ihre Kunden- und Mitarbeiterkommunikation an aktuelle Bedürfnisse und Anforderungen anzupassen. Eine kürzlich von Avaya durchgeführte Umfrage unter mehr als 8.000 Verbrauchern ergab, dass mehr als 70 Prozent es bevorzugen, den Kundendienst telefonisch zu kontaktieren und glauben, dass sie so die beste Antwort erhalten<sup>1</sup>.

Sprache ist also weiterhin für die meisten Menschen das bevorzugte Kommunikationsmittel im Umgang mit Unternehmen, Kunden, Lieferanten oder Partnern. Gleichzeitig steigt jedoch die Bereitschaft, ergänzende, digitalisierte Funktionen zu nutzen – und damit einhergehend auch die Akzeptanz von Technologien wie Chatbots und Biometrie. Mit den neuen Desktop-Telefonen der Avaya Vantage-Serie und der erweiterten Unified-Communications-Plattform Avaya Equinox™ trägt Avaya diesen Kundenpräferenzen Rechnung.

### **Avaya Vantage jetzt mit Simultanübersetzung und personalisierter Oberfläche**

Avaya Vantage ist eine personalisierbare Desktop-Geräte-Serie auf Android-Basis, die die Vorteile von Deskphones mit der Flexibilität einer Anwendungsplattform verbindet. Mit der Avaya Equinox™ App steht auf Vantage eine benutzerfreundliche Anwendung für Audio- und Videoanrufe zur Verfügung. Zudem können Nutzer auf Vantage verschiedene Dienste gleichzeitig und ohne Verzögerungen über eine einzige Schaltfläche starten, beispielsweise Sprachdienste und Chats.

Dank offener Schnittstellen und des Avaya Breeze™ Client SDK (Software Development Kit) können Nutzer ihr Vantage-Gerät zudem für ihre Branche und ihr Unternehmen personalisieren. Die ersten Krankenhäuser nutzen seit dem Sommer innovative, branchenspezifische Lösungen. Hier können beispielsweise Menschen, die kein oder nur wenig Deutsch sprechen, während eines Telefonats mit dem Krankenhaus in ihrer Muttersprache reden, da Vantage das Gespräch simultan auf Deutsch übersetzt – fast ohne Zeitverzögerung.

„Sprache ist und bleibt der Eckpfeiler der Kundenkommunikation und ihre erweiterte Anwendung kann den Kundendialog erheblich bereichern“, so Frank Kirsch, Head of Collaboration Solutions Germany bei Avaya. „Als einer der führenden Anbieter von Unternehmenskommunikationslösungen befassen wir uns ständig mit neuen und aufregenden Technologien, die es uns ermöglichen, den Kundenpräferenzen gerecht zu werden und Kunden sowie Mitarbeitern Sprache als leistungsfähige Benutzerschnittstelle bereitzustellen.“

Auch der Vantage Voice Assistant unterstützt – dank künstlicher Intelligenz – das Bedürfnis nach sprachbasierter Kommunikation. Nutzer können über konfigurierbare Schlagwörter wie „Hallo Vantage“ mit dem Sprachassistenten des Geräts interagieren, ohne es in den Händen halten oder die App berühren zu müssen. Die Vantage Voice Assistant App ist im Google Play Store™ verfügbar.

---

<sup>1</sup> Avaya SuperServe Studie 2018, durchgeführt von Davies Hickman Partners unter 8.000 Verbrauchern weltweit.



## **Biometrie- und erweiterte Sprachfunktionen**

Neben Vantage hat Avaya auch seine Unified-Communications-Plattform Avaya Equinox™ erweitert. Diese integriert jetzt kognitive Dienste, beispielsweise von Microsoft und Google, um Funktionen wie virtuelle Sprachassistenten auf Basis künstlicher Intelligenz für Unternehmen bereitzustellen. Zudem nutzt die neue Zwei-Faktoren-BioID-Authentifizierung Gesichts- und Stimmbiometrie, um Benutzer zu identifizieren.

„Mit unseren Plattformen Avaya Breeze™ und Avaya Equinox™ lassen sich einzigartige biometrische Einsatzmöglichkeiten entwickeln“, erklärt Kirsch. „Mitarbeiter melden sich beispielsweise zu Arbeitsbeginn per Sprach- und Gesichtserkennung an einem Vantage-Gerät an. Daraufhin werden ihnen umgehend die neuesten E-Mails zur Verfügung gestellt, der Web-Browser gestartet und über Equinox die bevorstehenden Termine oder Videokonferenzen angezeigt. So agiert Equinox als personalisierter Assistent und erhöht die Produktivität sowie die Mitarbeiterzufriedenheit.“

Auch in der direkten Kommunikation mit Kunden kommen die neuen Technologien zum Einsatz. Dialogorientierte IVR-Systeme (Interactive Voice Response) und die stimmungsbasierte Weiterleitung von Anrufen ermöglichen Kunden, auf Anfragen umgehend adäquate Antworten zu erhalten, entweder auf digitalen Kanälen vom jeweils geeignetsten Kundendienstmitarbeiter oder als kontextreiche, personalisierte Erfahrung durch einen Back-Office-Experten.

„Wenn ein Kunde eines Online-Shops etwa eine fehlende Warenlieferung reklamiert, fallen häufig negative Worte, anhand derer das IVR-System erkennt, dass es den Anrufer direkt an die Reklamationsabteilung vermitteln sollte“, erläutert Kirsch. „Ein anderer Kunde hat möglicherweise eine Frage zur Inbetriebnahme eines Produkts. Er kann vom System zu einem Mitarbeiter durchgestellt werden, der ihm, unterstützt durch eine Videoanleitung, umgehend helfen kann. Ein dritter Kunde möchte vielleicht Informationen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die ihm in digitaler Form vorgelesen oder per E-Mail zugesandt werden können. Die Möglichkeiten dieser neuen Technologien, das Kundenerlebnis noch reibungsloser und komfortabler zu gestalten, sind beinahe endlos.“

## **Avaya auf der CCW 2019**

Als führender Hersteller von Lösungen für den digitalen Kundendialog präsentiert Avaya auch auf der CallCenterWorld 2019 (CCW) vom 18. bis 21. Februar 2019 in Berlin aktuelle Anwendungsbeispiele und Lösungen, die mit Hilfe von künstlicher Intelligenz für ein ausgezeichnetes Kundenerlebnis sorgen (Halle 3, Stand J3/J5).

Weitere inspirierende Einblicke erhalten Besucher vor und während der CCW 2019 bei den Vorträgen der Avaya-Experten:

- **Webinar: „Mit KI machen Sie Ihre Mitarbeiter zum Super-Agenten“**  
Andrew Maher, Engagement Evangelist, Avaya Deutschland GmbH  
Markus Bornheim, Public Safety Practice Lead, Avaya GmbH & Co.KG  
29. Januar, 11:00, Online (Webinar) – [Hier geht's zur Anmeldung](#)
- **„Ist KI ein Wunderheilmittel? – Impulse für den nutzbringenden Einsatz von KI“**  
Andrew Maher, Engagement Evangelist, Avaya Deutschland GmbH  
21. Februar, 11:45 - 12:45 Uhr, ECC Raum I (Kongress)



- **„Maßgeschneiderte Kommunikationslösungen mit „Digital Fullstack“: von AI bis zum Modern Workspace“**  
Frank Winheller, Head of Solution Consulting, Avaya GmbH & Co. KG  
19. Februar, 13:30 Uhr, Halle 2 / 20. Februar, 11:30 Uhr, Halle 2 / 21. Februar, 11:00 Uhr, Halle 3
- **TeleTalk-Demoforum „Future Customer Service: KI-Lösungen in der Praxis“**  
Tägliche Demos von Avaya, Fiebig, ITyX, Sematell, vioXen, guuru  
Avaya Elevator Pitch mit Markus Siebert, Business Development Manager Focusteam Contact Center, Avaya GmbH & Co. KG  
19. Februar, 10.30 - 11.40 Uhr / 20. Februar, 13.30 - 14.40 Uhr / 21. Februar, 15.40 - 16.50 Uhr

## Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen - in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit.

Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse – Experiences that Matter. Besuchen Sie uns unter [www.avaya.com/de](http://www.avaya.com/de).

## Folgen Sie Avaya

- Twitter: [http://twitter.com/#!/avaya\\_d](http://twitter.com/#!/avaya_d)
- Facebook: <http://www.facebook.com/albums/create.php#!/AvayaDeutschland>
- YouTube: <https://www.youtube.com/user/AvayaDeutschland>
- LinkedIn: <http://www.linkedin.com/companies/1494/Avaya>
- Flickr: <http://flickr.com/photos/avaya/sets>
- Avaya Blog: <http://www2.avaya.de/kundenmagazin/avaya-blog>

###

*Diese Pressemitteilung kann einige zukunftsbezogene Aussagen enthalten. Diese können an Begriffen wie „erwarten“, „davon ausgehen“, „fortfahren“, „könnte“, „annehmen“, „beabsichtigen“, „eventuell“, „prognostizieren“, „einschätzen“, „abzielen auf“, „planen“, „sollte“, „werden“, „anstreben“, „Ausblick“ und vergleichbaren Ausdrücken erkannt werden. Sie basieren auf aktuellen Erwartungen, Annahmen, Schätzungen und Prognosen. Obwohl wir glauben, dass diese begründet sind, unterliegen solch zukunftsbezogenen Risiken und Unsicherheitsfaktoren, von denen die meisten schwierig einzuschätzen sind und die im Allgemeinen außerhalb der Kontrolle Avayas liegen. Diese und andere relevante Faktoren können dazu führen, dass durch getroffene zukunftsbezogene Aussagen oder diesen inbegriffenen Annahmen, Ergebnisse erheblich von tatsächlich zukünftigen Ergebnissen abweichen. Für eine Auflistung und Beschreibung solcher Risiken und Unwägbarkeiten, wenden Sie sich bitte an die SEC und die dort befindlichen Avaya-Unterlagen. Sie finden Sie unter <http://sec.gov>. Avaya übernimmt keinerlei Verantwortung für eine Aktualisierung der zukunftsbezogenen Aussagen.*



*Alle Marken, die mit ®, TM, oder SM gekennzeichnet sind, sind eingetragene Warenzeichen von Avaya Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.*

*Quelle: Avaya Newsroom*

###

**Pressekontakt:**

Burson-Marsteller GmbH für Avaya Deutschland

Karolin Rau

Landsberger Str. 284

80807 München

Tel. +49 (0)89 5600 2507