

Frank Kirsch
Regional Sales Leader
CX Specialist

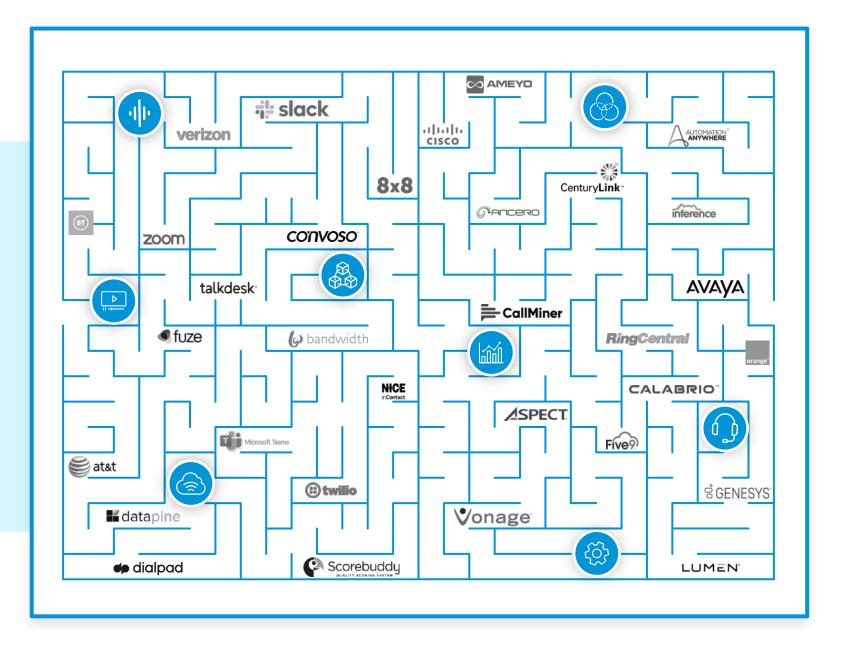




Roland Sager
Professional Services
Sales Specialist



20 Jahre IT Silos haben zu fragmentierten Contact Centern geführt.



Avaya Projektgespräche

Die wichtigsten Fragestellungen bei Modernisierung und Migration



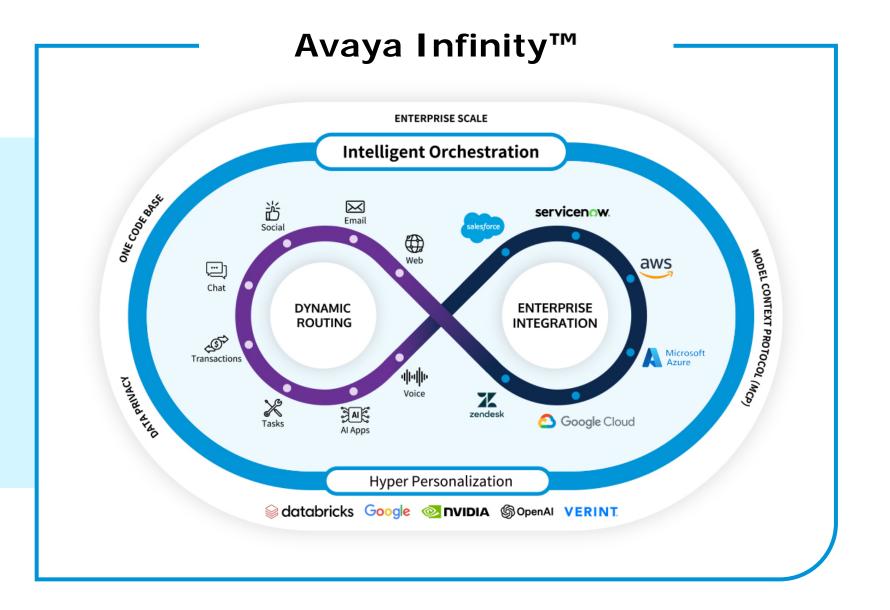
 Was passiert, wenn meine Migration ins Stocken gerät oder sich die Anforderungen an die KI ändern?



 Warum sollte ich extra bezahlen, um auf meine eigenen Daten zuzugreifen oder Chat-Prognosen zu erstellen?



 Kann meine Plattform mit einer globalen Skalierung oder einer entsprechenden Änderung Schritt halten? Avaya Infinity:
Eine Plattform zur
Schaffung von
Kundenbeziehungen



Model Context Protocol (MCP)



Offener Standard zur Verbindung von KI mit externen Tools, Daten und Systemen



Ermöglicht KI-Modellen den sicheren Zugriff auf Unternehmenstools und – daten



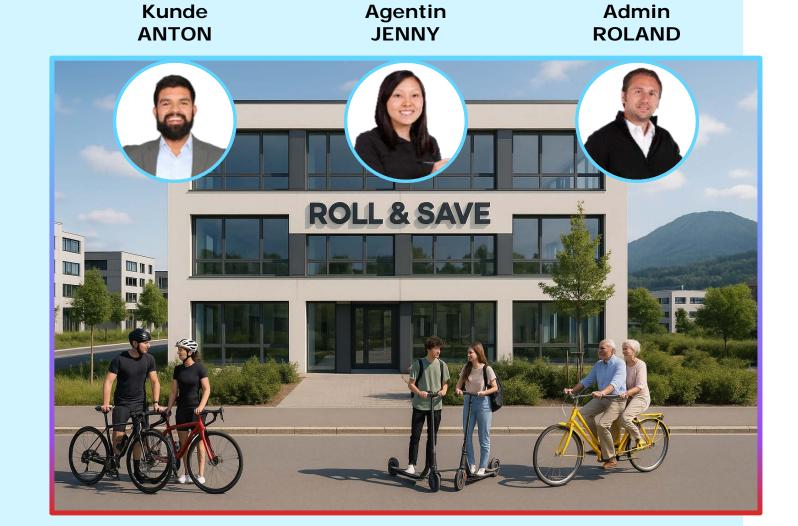
Ermöglicht die Integration von KI in CRMs, Wissens- und Datenbanken, andere KI-Systeme und mehr



Fördert Interoperabilität und Flexibilität in KI-Ökosystemen



Avaya Infinity™ Demo



Customer Journey

Avaya Infinity initiiert

nach einem Salesforce

Datenabgleich einen **Cross Selling Prozess**

Hier geht's zum Video:

Use Case: Pedale, Prozesse, Perfektion - Mit KI-Orchestrierung zum Erfolg





Anton kontaktiert **ROLL & SAVE via Webchat**

Anton, "der Kunde"

Zur Meldung einer Panne am Leasing-Fahrrad startet Anton einen automatisierten **Self-Service**





Avaya Infinity identifiziert Anton als Vertragskunden über einen Abgleich mit Salesforce

Anton nutzt einen von Avaya Infinity dynamisch generiertes Assistenten zur Schadensmeldung und Werkstatt-Ermittlung





Anton ist an einem Angebot interessiert und wüncht den Kontakt zu einem Agenten



4



Jenny erhält die Interaktion und den vollständigen Kontext einschließlich einer **AI Transcription**

Jenny, "die Agentin"







Roland analysiert die Workflows und erstellt Reports

Roland, "der Admin"



Mittels Connecting Workflow erfolgt eine Transaktion an Back Office und CRM



Avaya Infintiy AI fasst die Konversation mit allen wichtigen Informationen über die Customer Journey und den Arbeitsablauf des Agenten zusammen



Jenny verlagert die Interaktion vom Chat auf Sprache als kanalübergreifende Interaktion





Die offene KI-Orchestrierung von Avaya Infinity™



Connecting Channels

Webchat, Messaging, Voice



Connecting Technologies

AI-Agent, Agent Assist, CRM



Connecting Workflows

Authentifizierung, AI-Transcript, Tagging



MCP basierte Innovation

Open AI-Orchestrierung

Viel Erfolg!

AVAYA