



AVAD Now 2026

Frank Kirsch

AVAYA

April 2026

Avaya Infinity™

1. Moderne, sichere CX-Plattform für Unternehmen

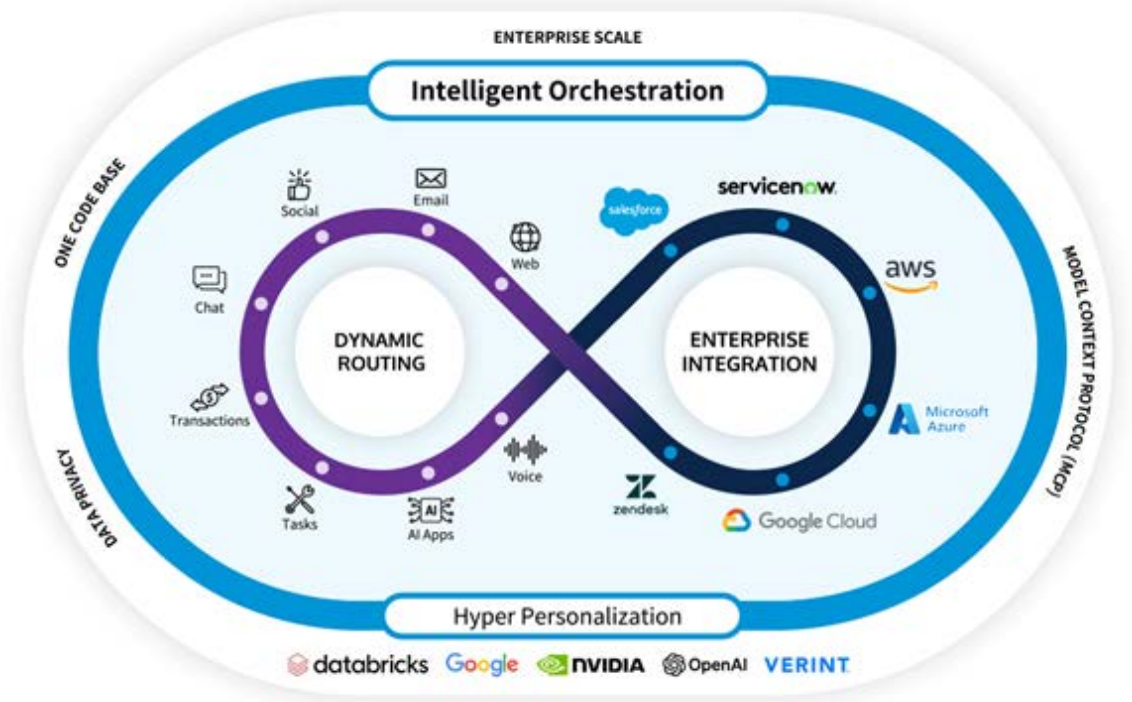
Das Beste aus Cloud und On-Premise in einer Architektur verbunden.

2. Alles Verbinden und Orchestrieren

Nahtlose Integration von Systemen und Anwendungen mit KI-gestützten und intuitiven Low-Code-/No-Code-Workflows.

3. Hyper-personalisierte Erlebnisse

Konsistente, maßgeschneiderte Erlebnisse für Kunden, Agenten und Mitarbeiter, dank Nutzung umfangreicher Datenerkenntnisse (MCP).



Vom Contact Center zum Connection Center



Ein Kontakt
ist einmalig.



Eine Verbindung
ist für immer.



Positionierung im Markt



Segmentierung

- Fokus auf Enterprise Kunden >200 User
- Optionen für Mittelstandskunden <200 User



Branchen

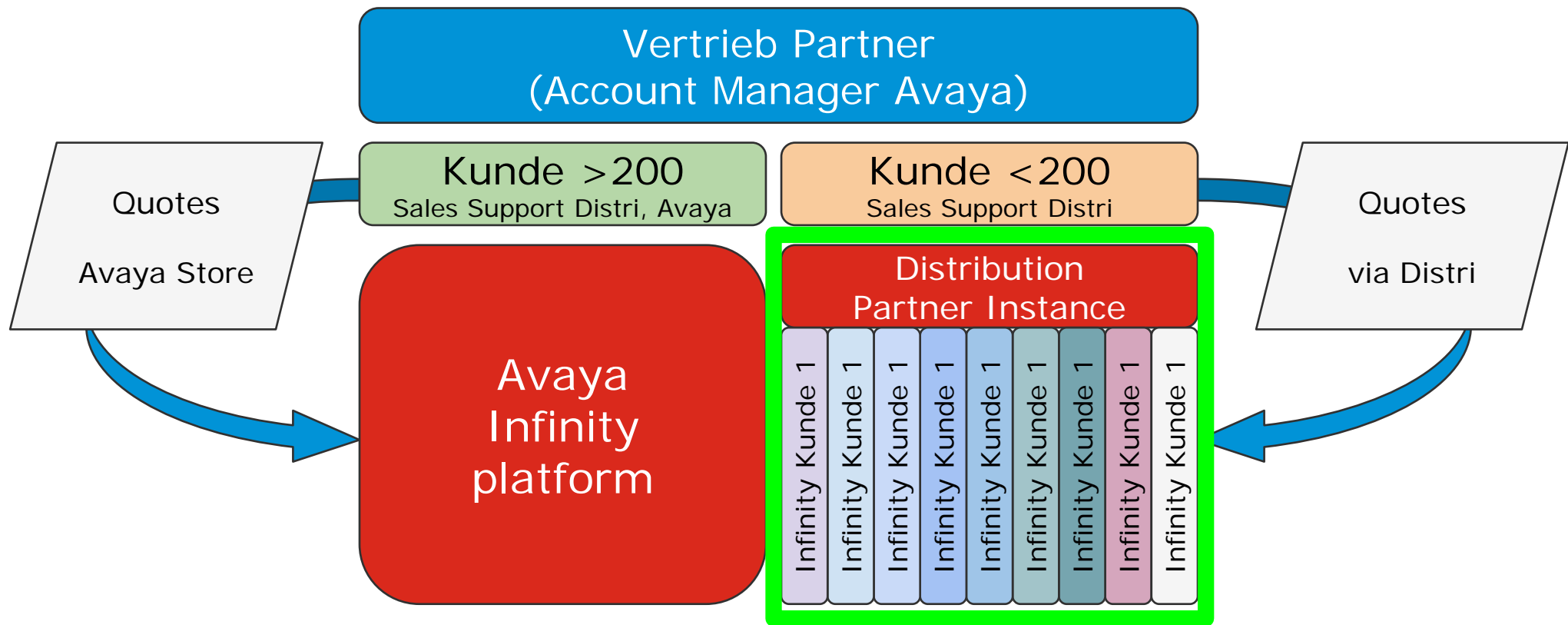
- Retail / Großhandel
- Finanzen und Versicherungen
- Öffentliche Einrichtungen
- BPO



Wettbewerb

- Genesys
- Sprinklr
- Amazon connect
- Zunehmend CRM's (SF, Microsoft, ...)
- Regional: VIER

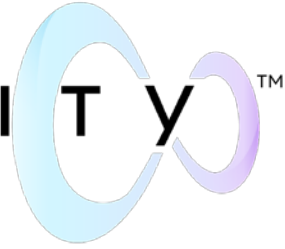
Enterprise vs. Midmarket



AVAYA

INFINITY™

Installationen



ROMA



GELSENWASSER



Lowell



ABN·AMRO



BELRON

Gründe, warum Sie sich für Avaya Infinity entscheiden sollten

1



Automatisierung

Prozesse optimieren, Durchlaufzeiten verkürzen und Ressourcen effizienter nutzen durch intelligente Workflows.

2



KI-Assistenz

Entlasten Sie Ihre Agenten mit intelligenten Vorschlägen, Echtzeit-Einblicken und automatisierten Antworten.

3



Fallabschließende Bearbeitung

First-Contact Resolution steigern, Customer Journeys lückenlos gestalten und die Zufriedenheit auf ein neues Level heben.

Avaya Infinity Implementierungs Services

KEINE KONKURRENZ, SONDERN PARTNERSCHAFT

- **Standardaktivierung**
Im Abonnement enthalten und bietet grundlegende Einrichtung und Test der sofort einsatzbereiten Funktionen ohne jegliche Personalisierungsmöglichkeiten.

Avaya

- **Implementierung**
Festpreis- und Festumfangsvertrag für Standards, wie die Konfiguration von Benutzern, Warteschlangen und Arbeitsabläufen. Beschreibung in SSD im Store.

Avaya (Paket), Partner, Systemintegratoren

- **Zusatzpakete**
Optionale Festpreis- und Festumfangsangebote, die über das hinausgehen, was Kunden im Standard-Implementierungsangebot erhalten.

Avaya (nur Enterprise), Partner, Systemintegratoren

- **Kundenspezifische Dienstleistungen**
Jede nicht standardmäßige Leistungspaketlösung für zusätzlichen Umfang, Tiefe oder Skalierung. Die Preise richten sich nach dem erforderlichen Aufwand.

Partner, Systemintegratoren



Übergabe an



Plinc



Thank You!

AVAYA