



Von der Telefonanlage zur Customer Experience Lösung – Ihr nächstes Wachstumsfeld

AVAYA

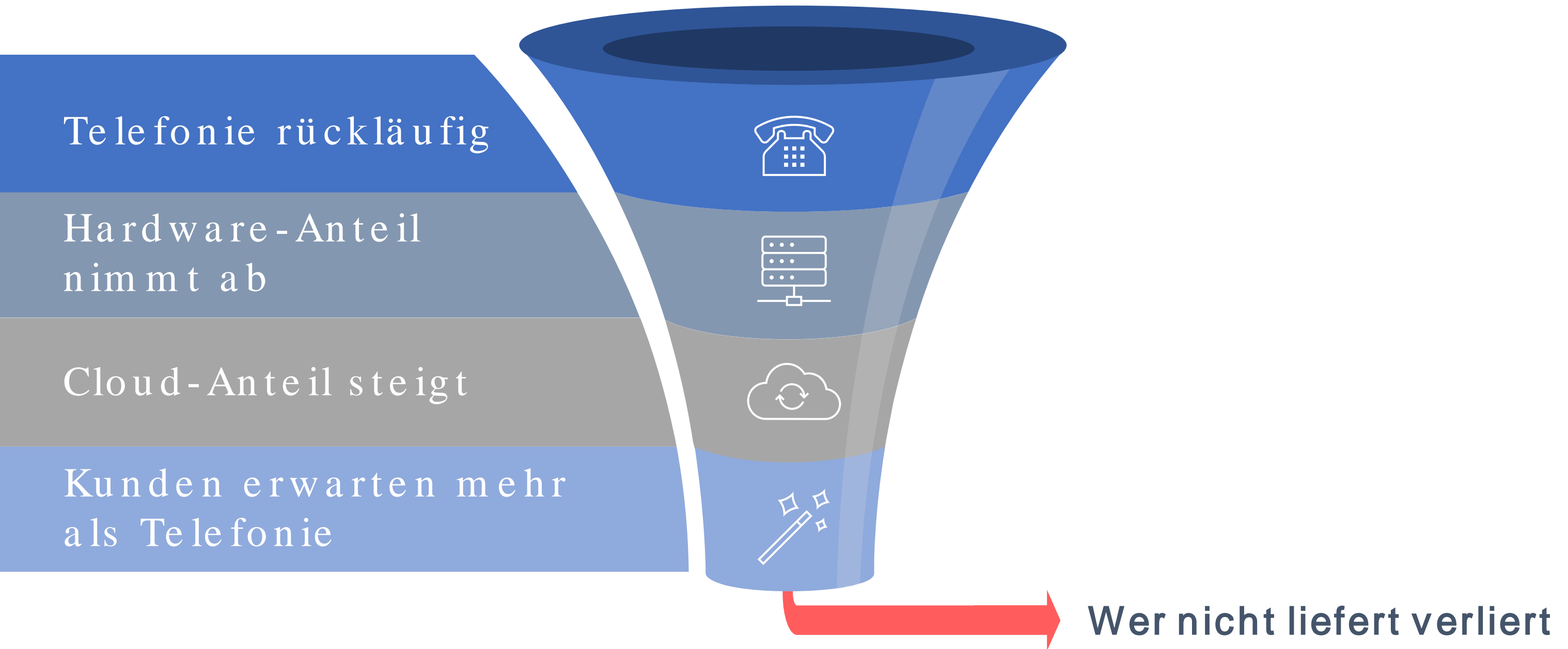
AVAD

DISTRIBUTION | NETWORKING

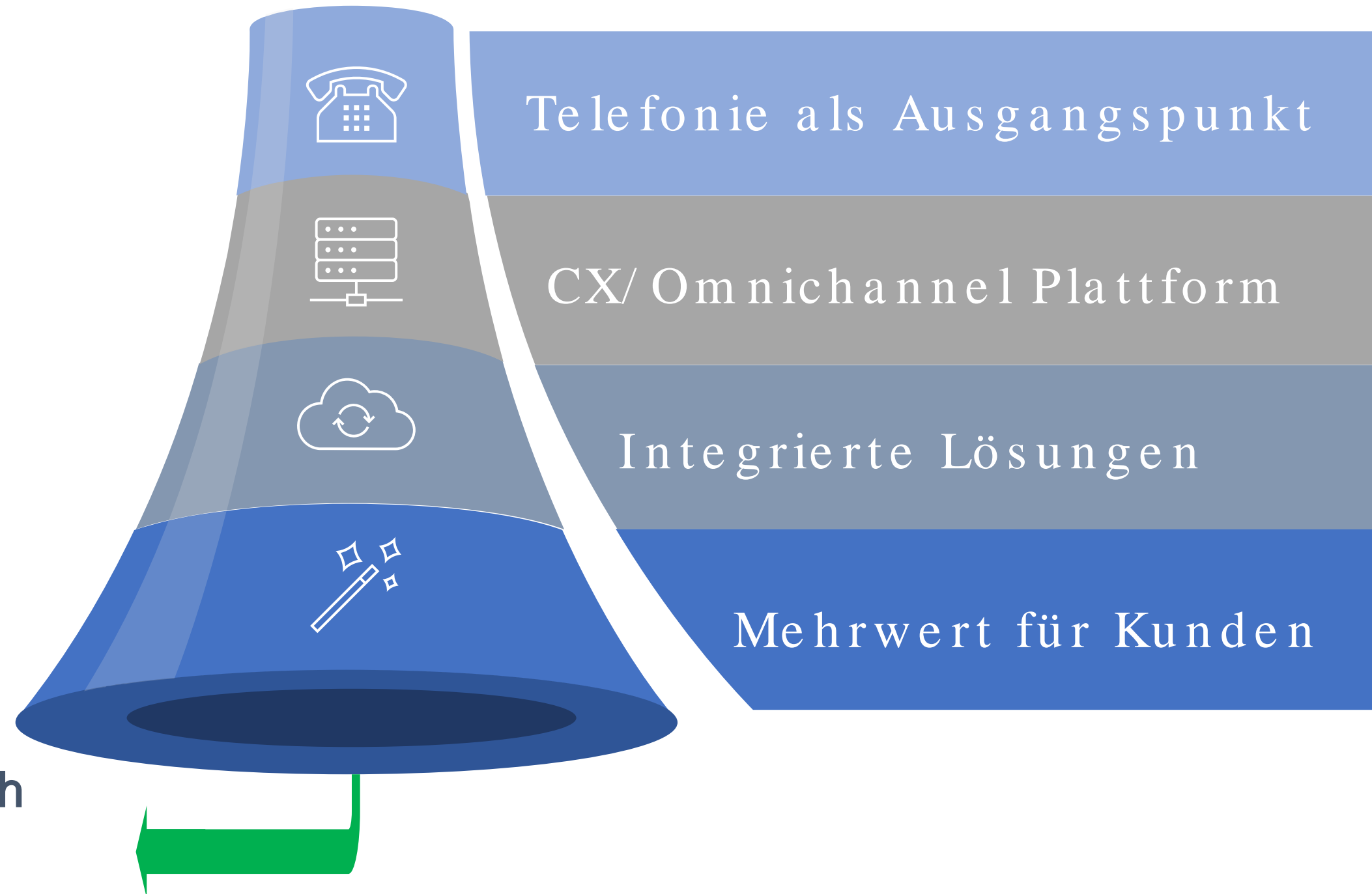


AVAD NOW 2026 | Dr. Matthias Reichhold | 15.04.2026

Das Geschäft mit Telefonie schrumpft



Von Telefonie zu Customer Experience



Schrumpfendes
Telefonie Business durch
CX kompensieren

Plincs als Partner



Lokale Erreichbar:
Sitz in Klagenfurt am Wörthersee
Deutschsprachig & kurze Wege



15+ Jahre Unified Communication
Contact Center & UC
Von der Planung bis zum Betrieb



100+ Projekte mit unseren Partnern
KMU bis Enterprise, national & international



Schwerpunkt Integration:
CRM, ERP, Ticketing, KI



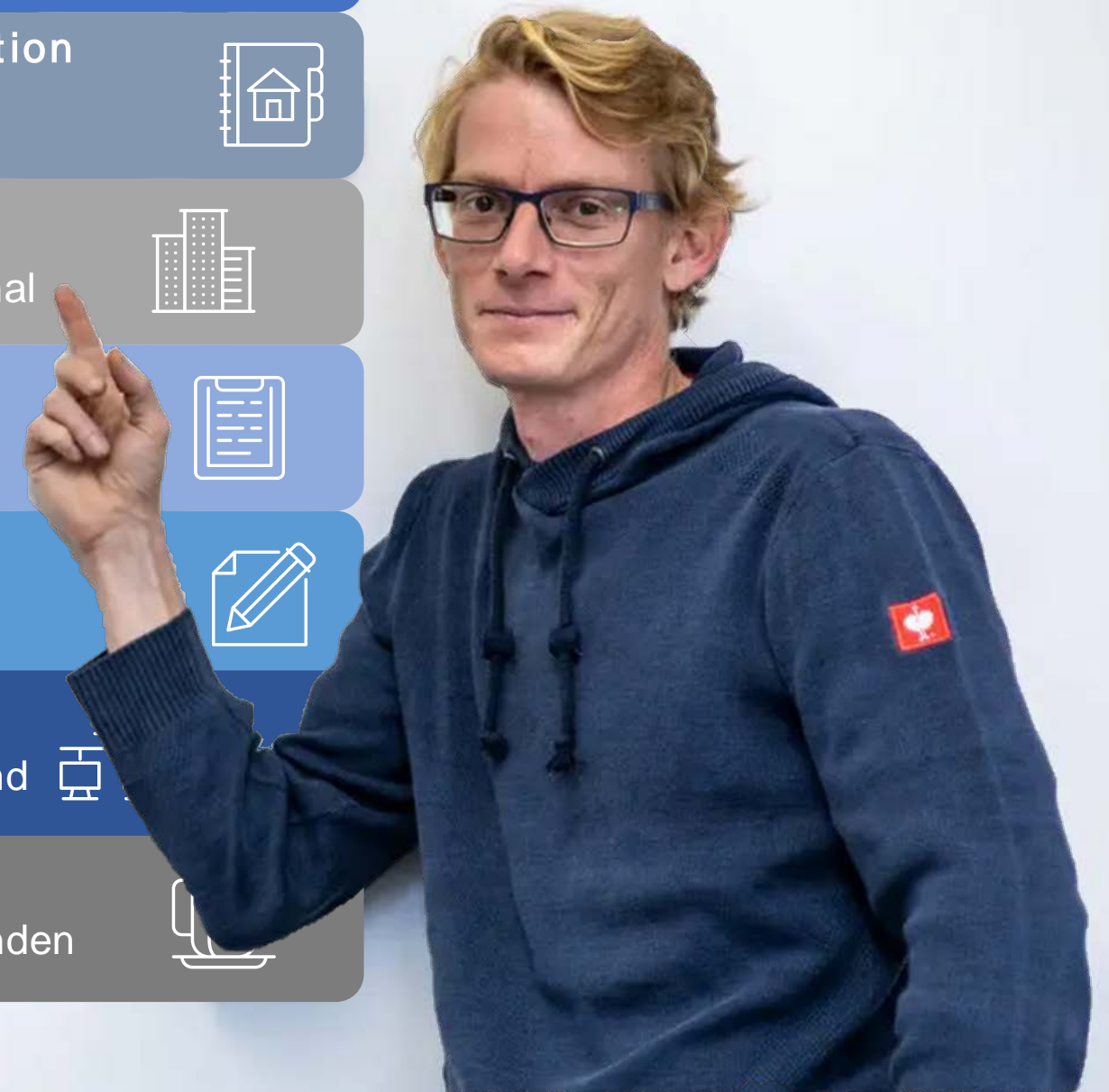
Spezialisten im Einsatz:
Zertifiziert für Avaya Infinity, Microsoft Teams, ACS, uva.



Euer Modell - unser Auftrag:
Fullservice, Co-Delivery oder Beratung im Hintergrund

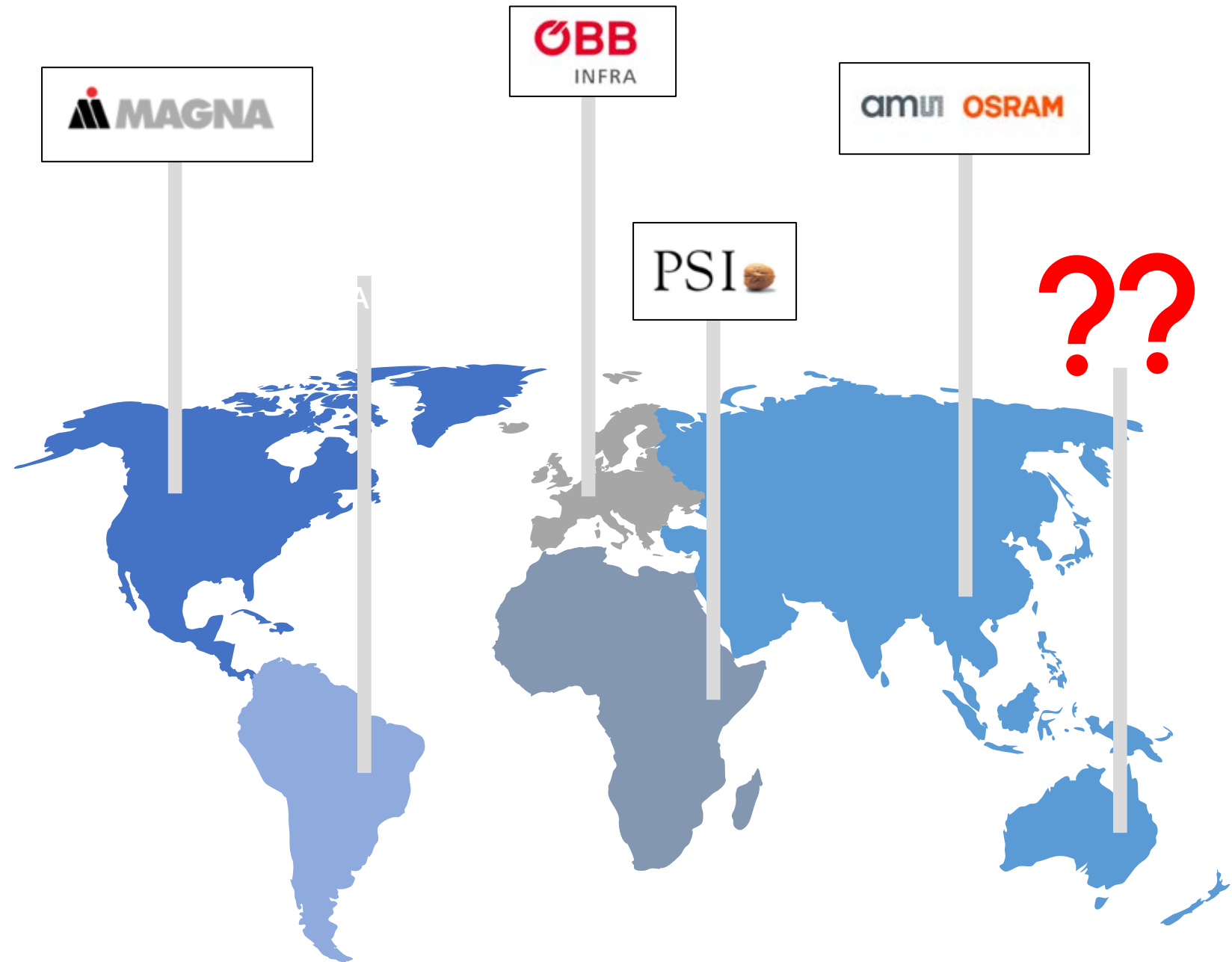


Enablement:
Wir stärken euer Team, ihr stärkt eure Kunden



International Experience

- Multi-Vendor-Umgebung
Herstellerübergreifende Projekte realisiert
- SIP / SBC Anbindungen
Gemeinsame Planung und Begleitung bis Go-Live
- Komplexe Migrationen
Umstellung im laufenden Betrieb
- Legacy-Anbindung
Bestehende Systeme nahtlos integriert
- Hybrid Deployments
Cloud, On-Premise oder beides kombiniert
- 50+ Standorte weltweit
Contact Center Rollouts auf allen Kontinenten



6 Schritte zur erfolgreichen CX Lösung



Erstkontakt & Kickoff

Ob konkreter Auftrag oder erste Idee – ein Anruf genügt. Gemeinsam bewerten wir das Potenzial beim Endkunden und legen die Strategie fest. Sie entscheiden, wie tief wir einsteigen.

Rollout & Changemanagement

Technische Umsetzung, Schulungen, Prozessaufbau – wir übernehmen so viel oder so wenig wie Sie brauchen. Ihr Endkunde erlebt einen professionellen Rollout, Ihr Name steht drauf.

Cut-over & Hyper Care

In der kritischen Phase leisten wir Hyper Care – Ihr Endkunde ist betreut, Sie können sich auf den nächsten Deal konzentrieren.



Analyse-Workshop

Wir gehen zum Endkunden – mit Ihnen. In einem strukturierten Workshop erfassen wir die Anforderungen und gleichen sie mit den aktuellsten Möglichkeiten ab. Sie bekommen ein fertiges Lösungskonzept, das Sie direkt weiterverwenden können.

Kosten/Nutzen & POC

Sie erhalten einen belastbaren Business Case, den Sie Ihrem Endkunden vorlegen können. Auf Wunsch bauen wir eine Teststellung auf – so wird aus Ihrem Angebot ein greifbares Ergebnis

Operations & Feedback

Dauerhafter Support und laufende Optimierung – ob Eigenbetrieb, geteilte Verantwortung oder Full-Managed durch uns. Das Modell definieren Sie.

Avaya Infinity – Die CX Plattform



Omnichannel native
Ein Client für alle Kanäle

Flexible Workflows
Visuell gebaut, ohne Code

Integrationen out of the box
Salesforce, Zendesk, Dynamics, uva.

KI-ready
Virtual Agents & Smart Routing

Hybrid & Cloud
Verschiedene Deployment Optionen

Echtzeit-Analytics
Dashboards & KPIs live

The screenshot shows the Avaya Infinity Admin Dashboard. At the top, it says "AVAYA | Dashboard" and "Guten Tag, Admin!". The dashboard is organized into several sections:

- Kontoverwaltung**: Benutzer, Stapelvorgänge, Profile, Kontoeinstellungen, Ursachencodes, Admin-Team-Ansichten, Notfallstandorte, Infinity-Elemente.
- Integrationen**: Salesforce, Zendesk, Dialogflow, 911inform, Verint, SAML, Microsoft Dynamics, Authentifizierungsprofil, Unified Communications.
- CX-Verwaltung**: Nachrichtenvorlagen, E-Mail-Vorlagen, E-Mail-Signaturen, E-Mail-Haftungsausschlüsse, Online-Chat, Audio-Uploads, CRM-Konfiguration, Benutzerdefinierter Konnektor, E-Mail-Postfach.
- Sprache**: Nummern, Amtsleitungen, Ausgehendes Routing, Wählplanprofile, BYO-Medien-Stream-Profil.
- Verbindungsgestalter**: Workflows.
- Warteschlangen**: Warteschlangen, Tags.
- Anwendungen für Agent Desktop**: (Empty section)

The screenshot shows the Avaya Infinity Workflow Designer interface. At the top, it says "AVAYA | Workflows / London / LondonPhone1 / 1.2 - Aktuell - Veröffentlicht". The interface includes a search bar and a list of actions on the left side:

- Suchen
- Kundenkontakt
- Dynamische Rufnummernleitung
- Sprachen + Erfassen
- Datenverarbeitung
- Beenden
- JS-Code ausführen
- Gespräch beenden
- Tags ändern
- Sprache festlegen
- Variablen einrichten
- Unterroutine
- Interaktion aktualisieren
- Wartesch.
- Externe Kommunikation
- Agenten-Unterstützung
- Interaktion erstellen
- Einfügen
- Intelligenter virtueller Agent
- Nachrichten
- Chat-Nachricht senden
- E-Mail senden
- Textnachricht senden
- Verordnen

The main workspace displays a visual workflow diagram with the following steps:

- Start
- Start
- Unterroutine (Customer Name)
- Zurück
- Return
- Wenn Fehler (If Error)
- A/B-Routing (A/B Routing)

AVAYA

AVAD
DISTRIBUTION | NETWORKING

 **Plinc's**

CX/ Omnichannel in einer Plattform

Unterschiedlich Deployment Modelle

Schneller Einstieg, hoch skalierbar

Early Mover Advantage

Hersteller-unabhängige Beratung

Kein Endkundengeschäft

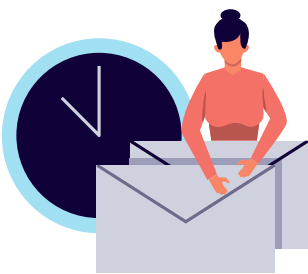
One Stop Shop

End to End Enablement



Wir stärken euer Team, ihr stärkt eure Kunden!

Jetzt Kontakt aufnehmen



1. Potenzial evaluieren

System - Match und Business Case für euren Kunden klären.



2. Systeme vernetzen

Herstellerübergreifende Integration von CRM und Datenflüssen.



3. Lücken schließen

Individuelle Workflows und Schnittstellen fertig entwickelt.



4. Gemeinsam ausrollen

Projektmanagement und Betrieb – euer Name, unser Support