

DOK-Forum
**KI-basierte Digitalisierung
vorantreiben und
neue Verbindungen schaffen**

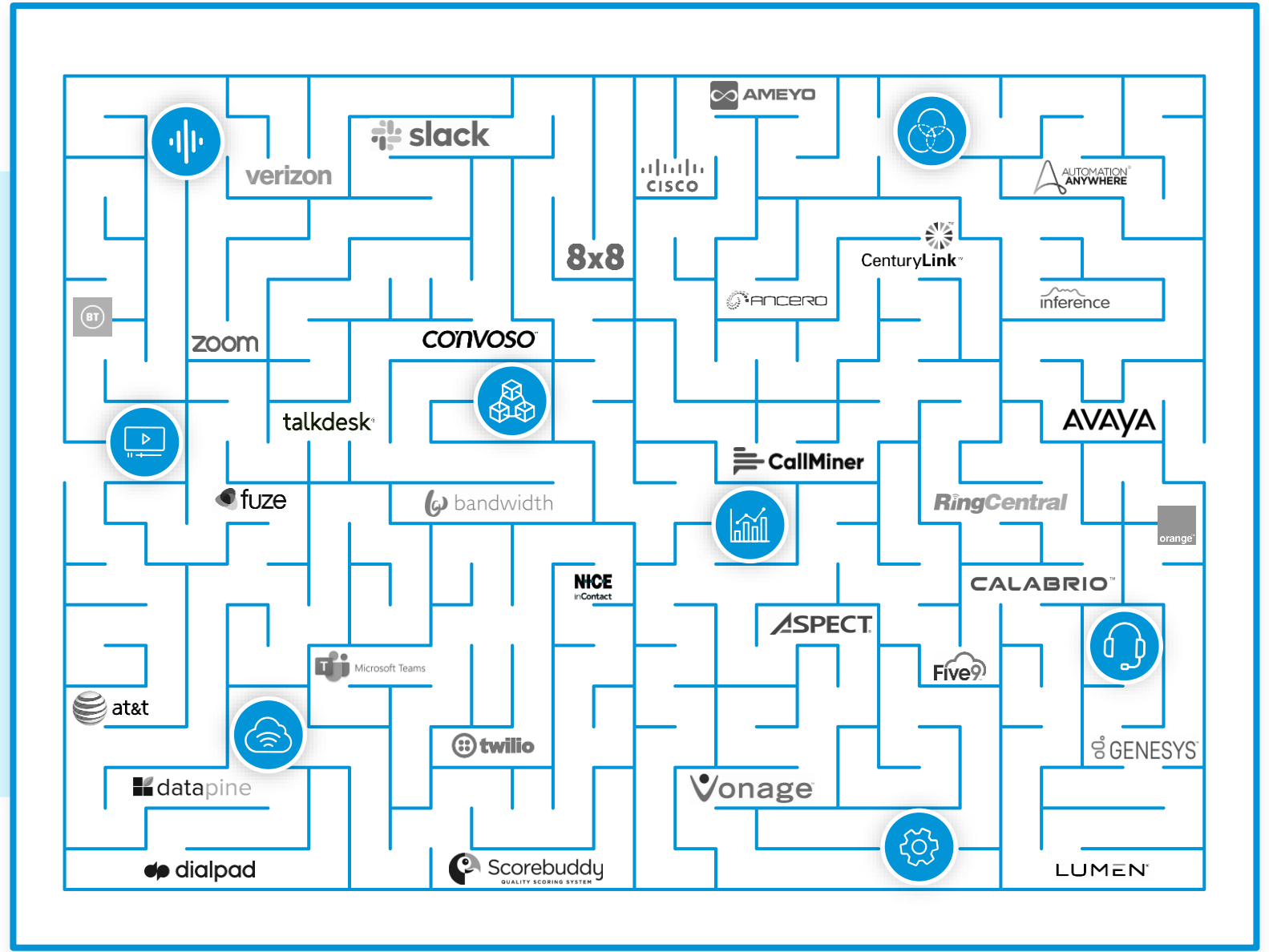
Markus Bornheim, Enterprise Customer Engineering Lead



AVAYA

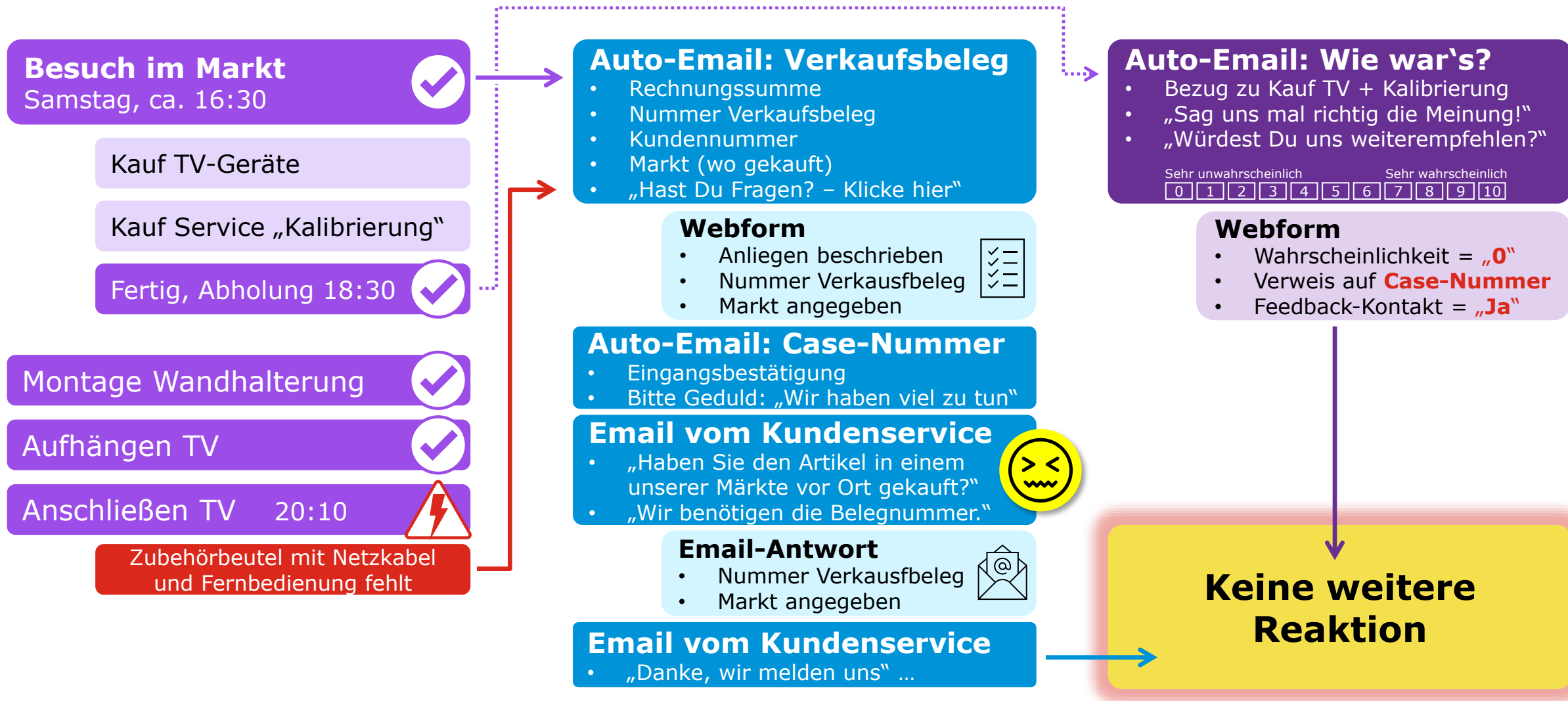
18.11.2025

**20 Jahre
punktuel-
ler
Korrekturen
haben ein
fragmentiertes
Contact-Center-
Erlebnis
geschaffen.**



Kundenerlebnis heute #DeinElektromarkt

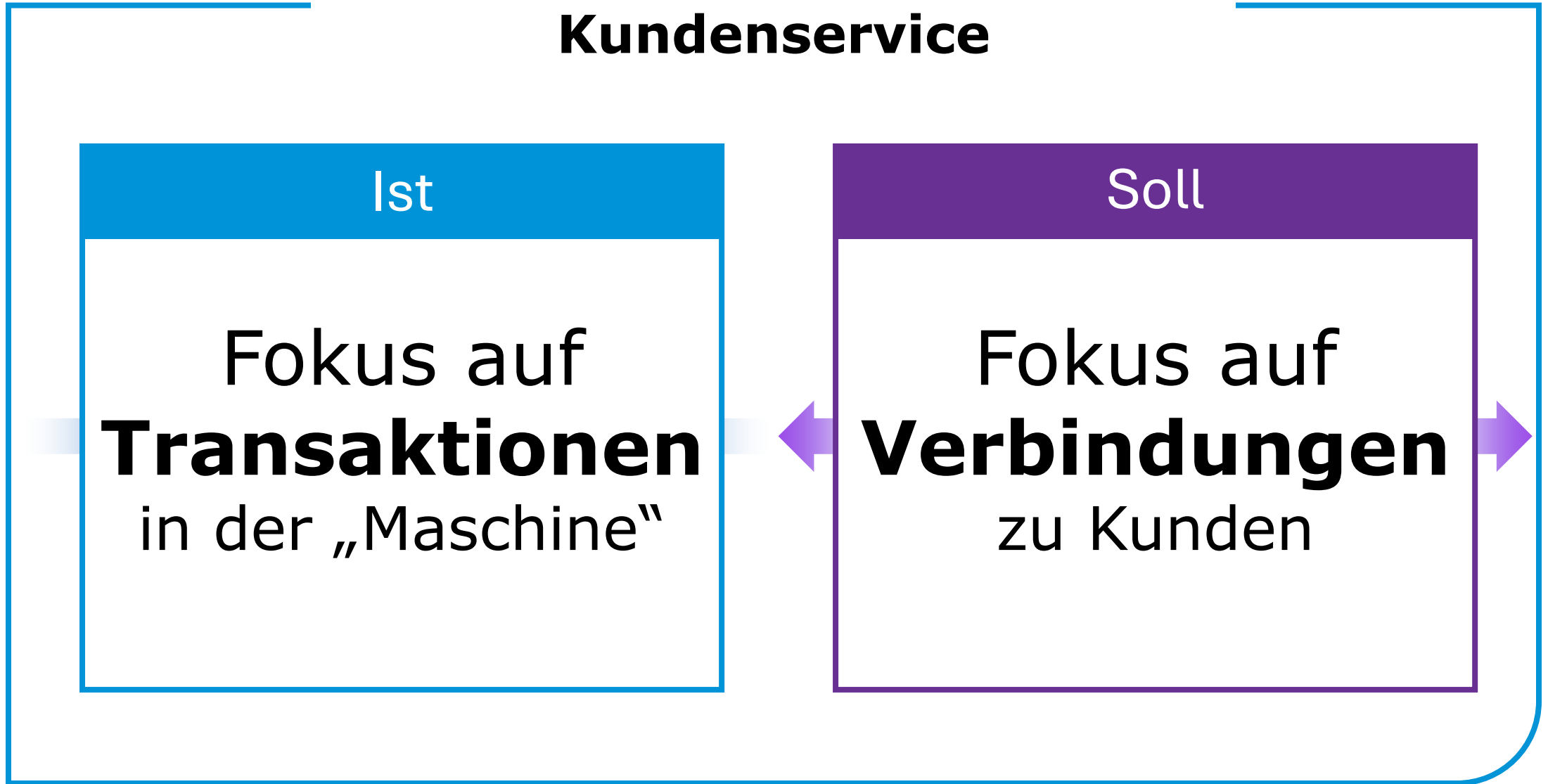
Aktuelles Beispiel „Customer Journey in 3 Akten“



Beobachtungen & Erkenntnisse

- **Komplexe Omnichannel-Situation**
 - Local Store
 - Online
- **Daten & Automatisierung**
 - (Vermutliche) Datensilos
 - Mehrere unabhängige Prozessketten
 - Offene Prozess-Enden
- **Blick auf den Kunden**
 - Wenig Empathie für den Kunden
 - Erwartete Empathie vom Kunden
 - Kein Nachfassen bei offensichtlicher Unzufriedenheit

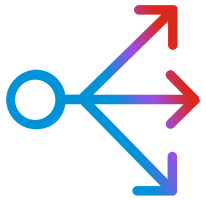
Erlebte Prioritäten im Kundenservice



Erkenntnis

Loyalität basiert auf **Verbindungen**

Verbindungen priorisieren um Erfahrungen zu transformieren



Avaya Infinity™ verbindet die Kanäle, Erkenntnisse, Technologien und Arbeitsabläufe, die robuste Kunden- und Mitarbeiterbeziehungen schmieden.

Kanäle verbinden

Voice und digitale Interaktionskanäle zusammenführen, um die Kommunikation zwischen Kunden und Mitarbeitern nahtlos fließen zu lassen.

Erkenntnisse verbinden

Zusammenführung fragmentierter Daten und Analyse des Kunden- und Mitarbeiterverhaltens, um intelligentere Entscheidungen zu beschleunigen.

Technologien verbinden

Vereinheitlichung von KI, Anwendungen und unterschiedlichen Systemen in einem einzigen Ökosystem, um Unternehmen agil zu halten.

Workflows verbinden

Integration und nahtlose Orchestrierung jedes Workflows, um unmittelbare, hyper-personalisierte Erlebnisse zu schaffen.

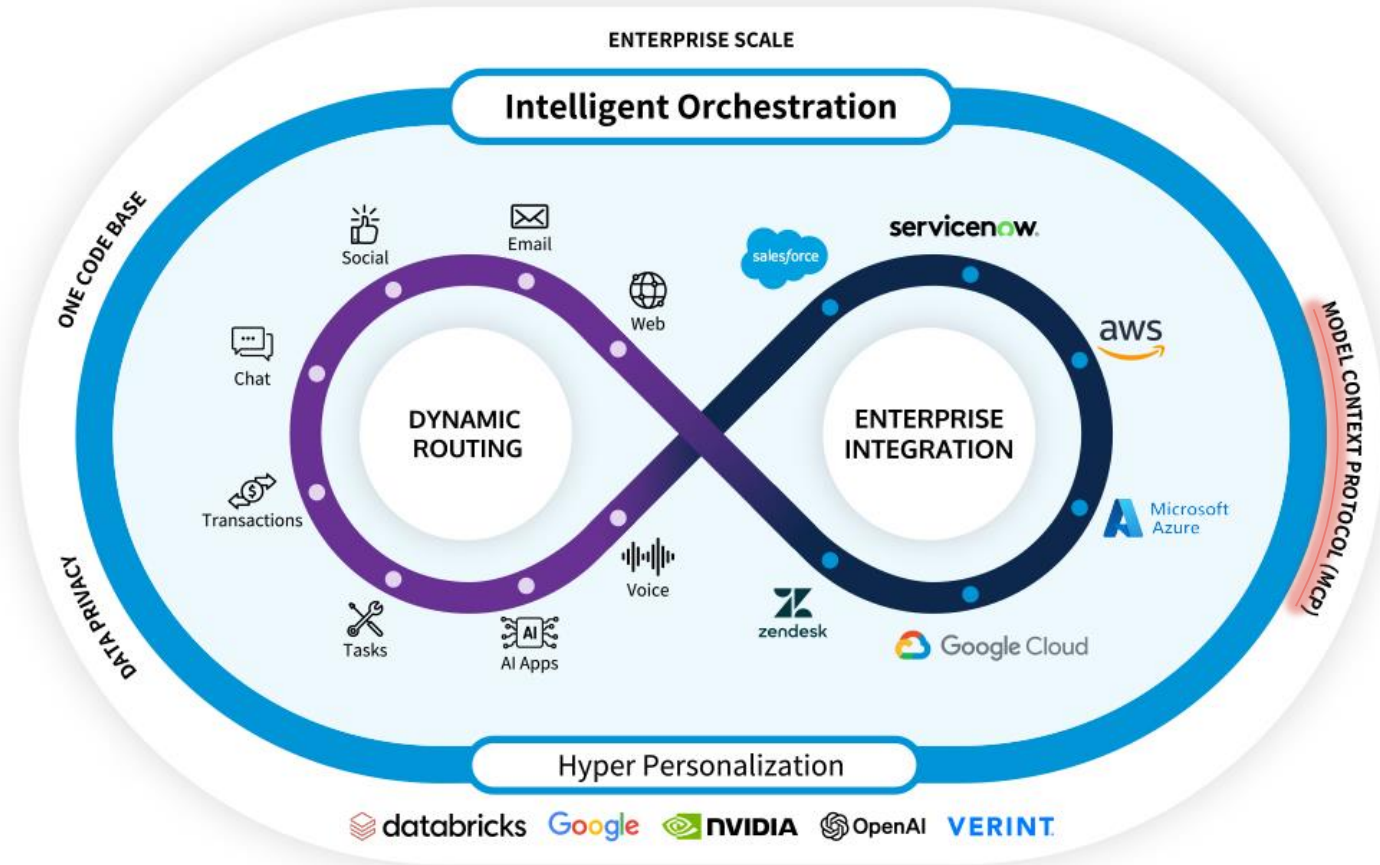
Customer Connections

Alles verbindend!

- Handel
- Healthcare
- Finance
- Produktion & Entwicklung
- Öffentlicher Sektor
 - Speziell: KRITIS

Avaya Infinity: Eine Plattform zur Schaffung nachhaltiger Kundenbeziehungen

Avaya Infinity™



Avaya Infinity mit MCP

Model Context Protocol



Offene KI-Orchestrierung

Entwickeln Sie Innovationen zu Ihren Bedingungen mit einer offenen, modellunabhängigen Plattform

Wählen Sie Ihre bevorzugten KI-Modelle und -Tools aus, sobald sie entstehen, und integrieren Sie sie einfach per Plug-and-Play



Kontextuelle Ergebnisse

Bieten Sie kontextbezogene Ergebnisse, die dauerhafte Verbindungen schaffen

Erschließen Sie exponentiell mehr Datenquellen – CRMs, KBs, KIS und mehr – in Echtzeit, beseitigen Sie Silos und fördern Sie intelligentere Interaktionen



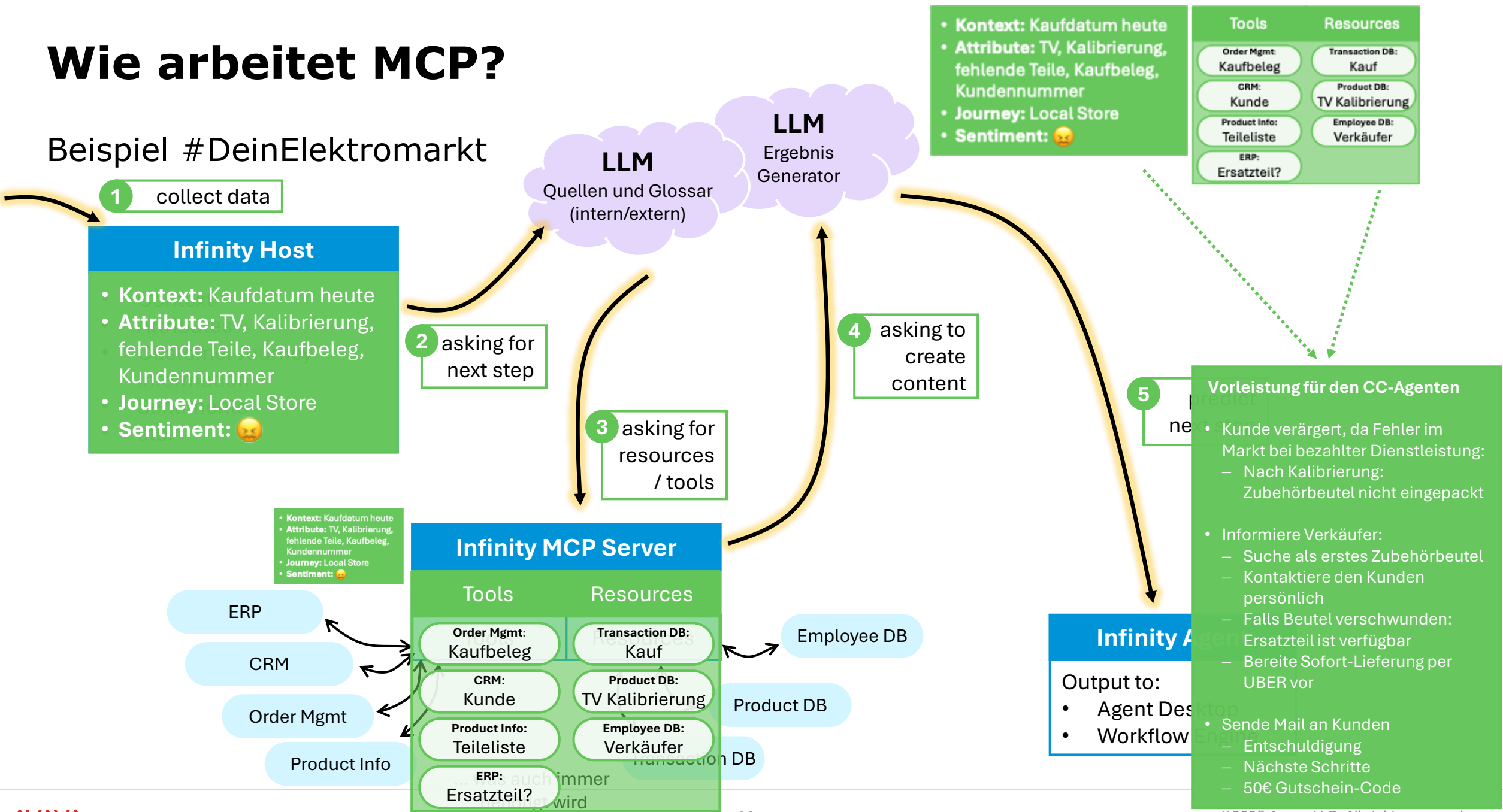
Sicherheit auf Unternehmensniveau

Entwickeln Sie mit Vertrauen, Sicherheit und Steuerung auf Unternehmensniveau in großem Maßstab

Kontrolle und Transparenz durch eine Plattform, die vollständig überprüfbar ist und nachweislich die Einhaltung von Vorschriften gewährleistet

Wie arbeitet MCP?

Beispiel #DeinElektromarkt



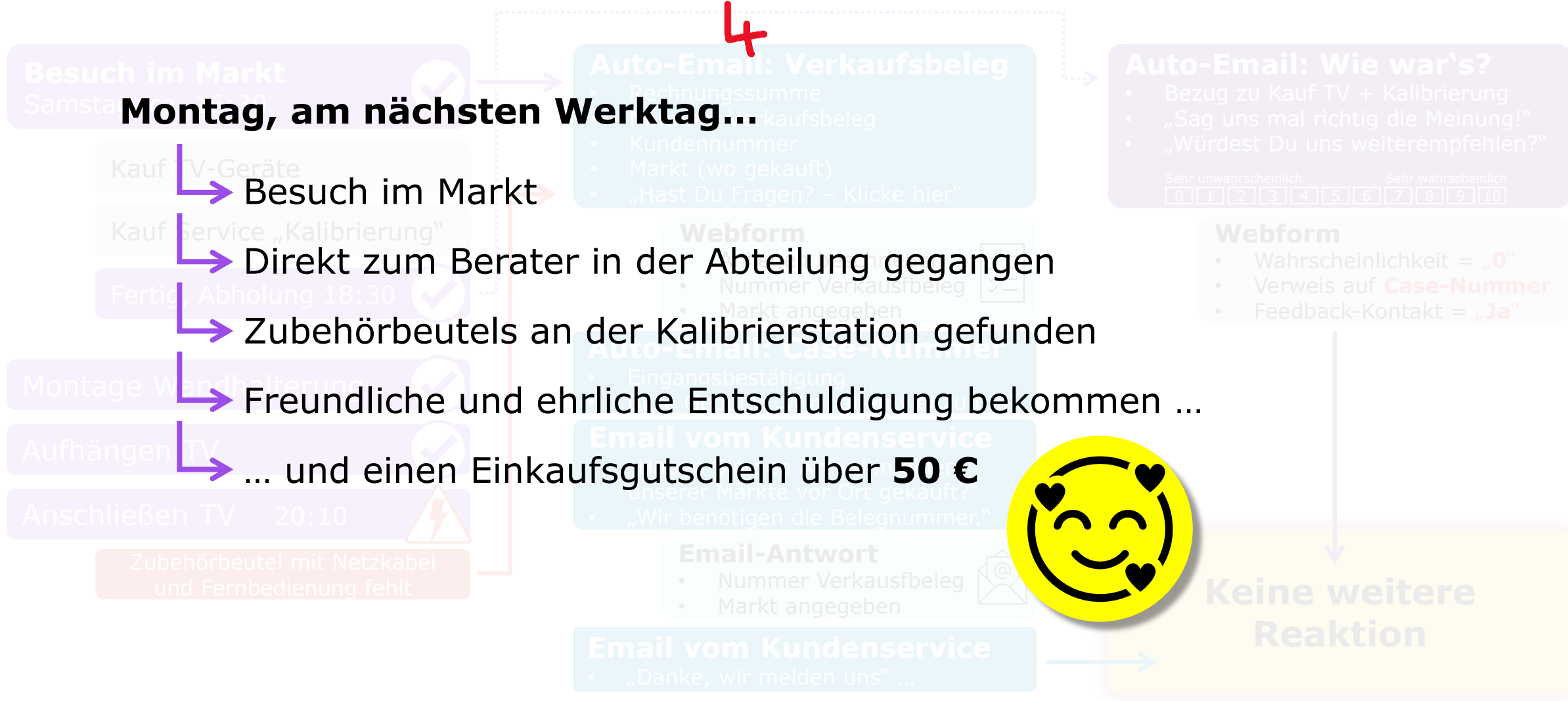
Gamechanger MCP

Vorleistung für den CC-Agenten

- Kunde verärgert, da Fehler im Markt bei bezahlter Dienstleistung:
 - Nach Kalibrierung: Zubehörbeutel nicht eingepackt
- Informiere Verkäufer:
 - Suche als erstes Zubehörbeutel
 - Kontaktiere den Kunden persönlich
 - Falls Beutel verschwunden: Ersatzteil ist verfügbar
 - Bereite Sofort-Lieferung per UBER vor
- Sende Mail an Kunden
 - Entschuldigung
 - Nächste Schritte
 - 50€ Gutschein-Code

Fortsetzung Kundenerlebnis heute #DeinElektromarkt

Aktuelles Beispiel „Customer Journey in ~~3~~ Akten“



Customer Connections

Alles verbindend!

- Handel
- Healthcare
- Finance
- Produktion & Entwicklung
- Öffentlicher Sektor
 - Speziell: KRITIS

Customer Connections

Channels
Kontaktverteilung
Transaktionen
Bots
Agentic AI

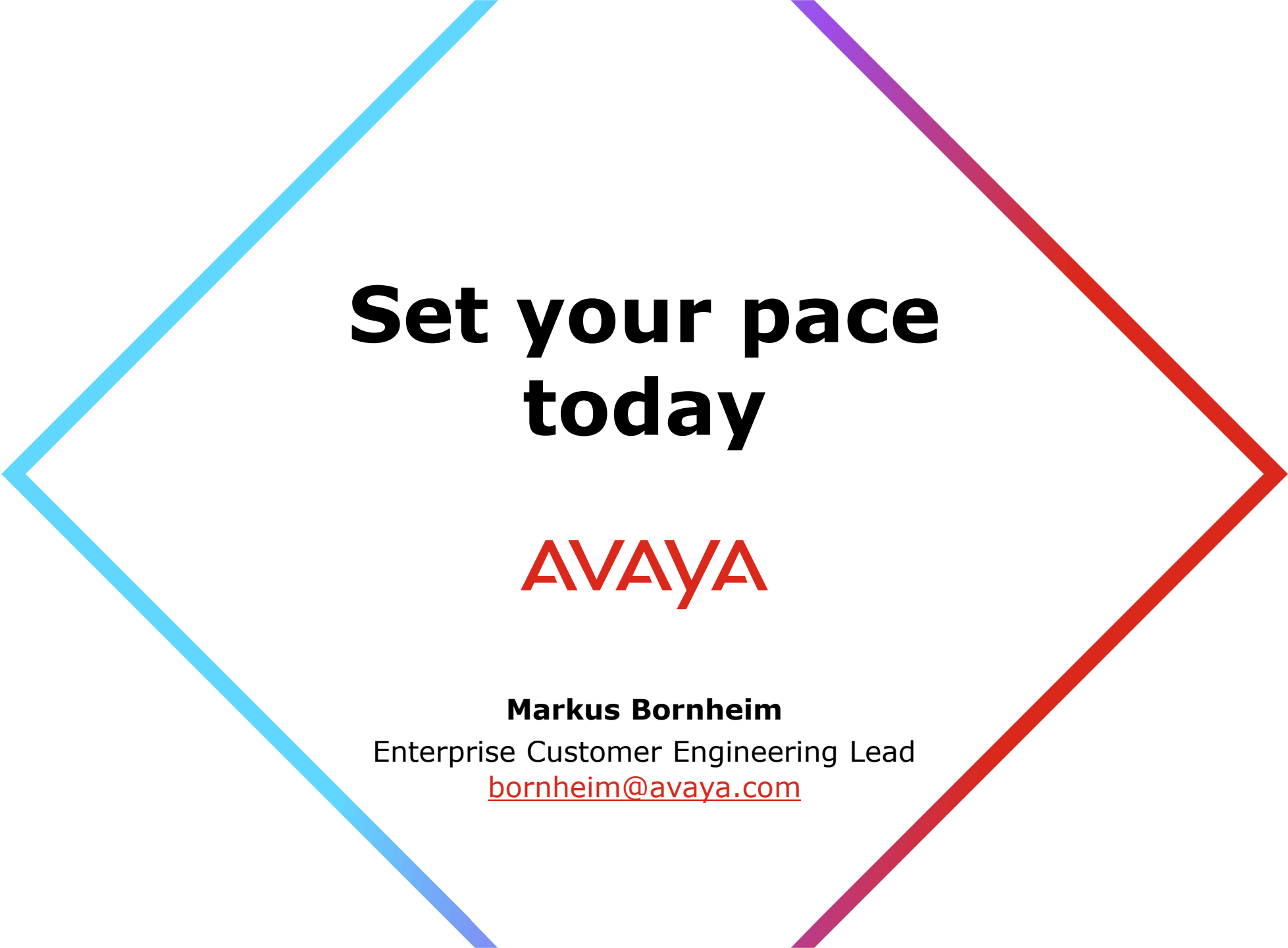
Orchestrieren

- Handel
- Healthcare
- Finance
- Produktion & Entwicklung
- Öffentlicher Sektor
 - Speziell: KRITIS

Automatisieren

Alles verbindend!

Alles verbindend!



Set your pace today

AVAYA

Markus Bornheim

Enterprise Customer Engineering Lead

bornheim@avaya.com