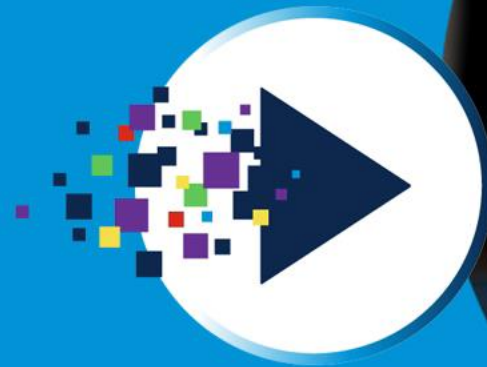


# IHRE REISE IN DIE CLOUD

Hybride Lösungen  
und Strategien



Avaya Academy  
**webcast**



---

# Die Referenten stellen sich vor



Peter Kamm  
Consulting Sales Engineer



Frank Kirsch  
Head of CCaaS Sales



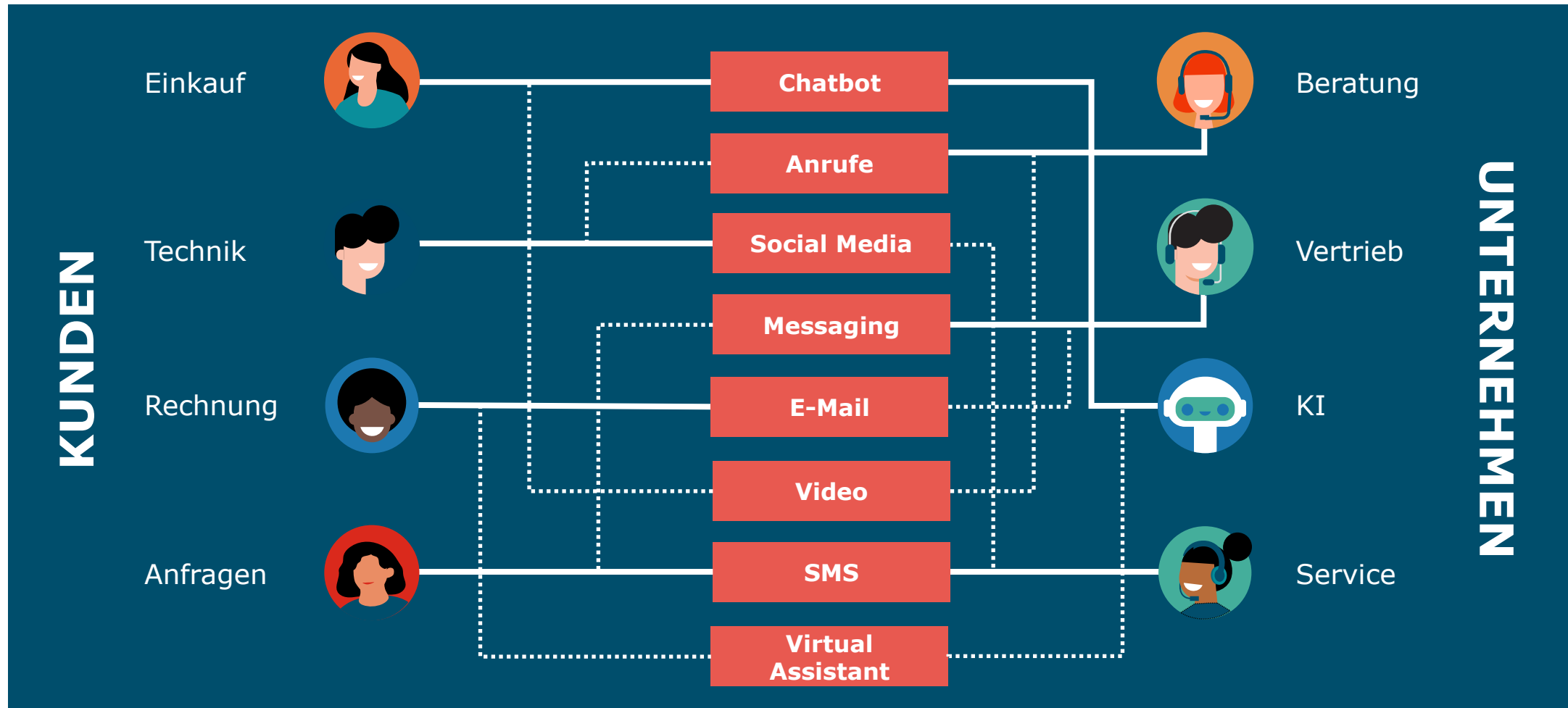
Jürgen Urbitsch  
Moderator

Meine On-Premise  
Lösung um Cloud  
Dienste ergänzen?

**WARUM?**

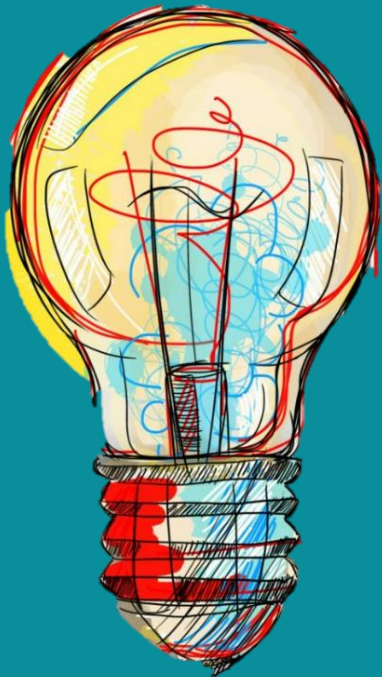


# Kommunikation auf der Reise in die Cloud

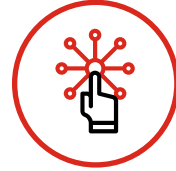


# Innovation

## Without Disruption



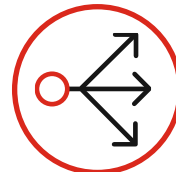
**Flexibilität**



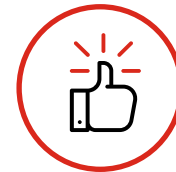
**Optionen**



**Geringes Risiko**

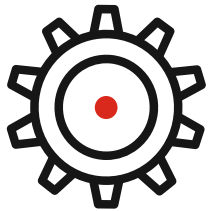


**Ausfallsicherheit**



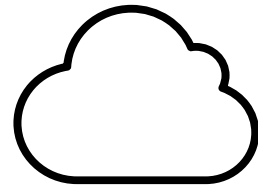
**Sicherheit**

# WARUM NICHT ALLES SOFORT IN DIE CLOUD VERLAGERN?



**Korrigieren Sie nicht etwas, das funktioniert**

es sei denn, Sie profitieren von der Veränderung



**Die Cloud ist (nicht immer) einfacher und unkomplizierter**

als lokale Lösungen



**Die Bereitstellung eines Cloud-Dienstes kann Zeit in Anspruch nehmen**

z.B. wenn Ihr Unternehmen strenge Einführungsprozesse hat



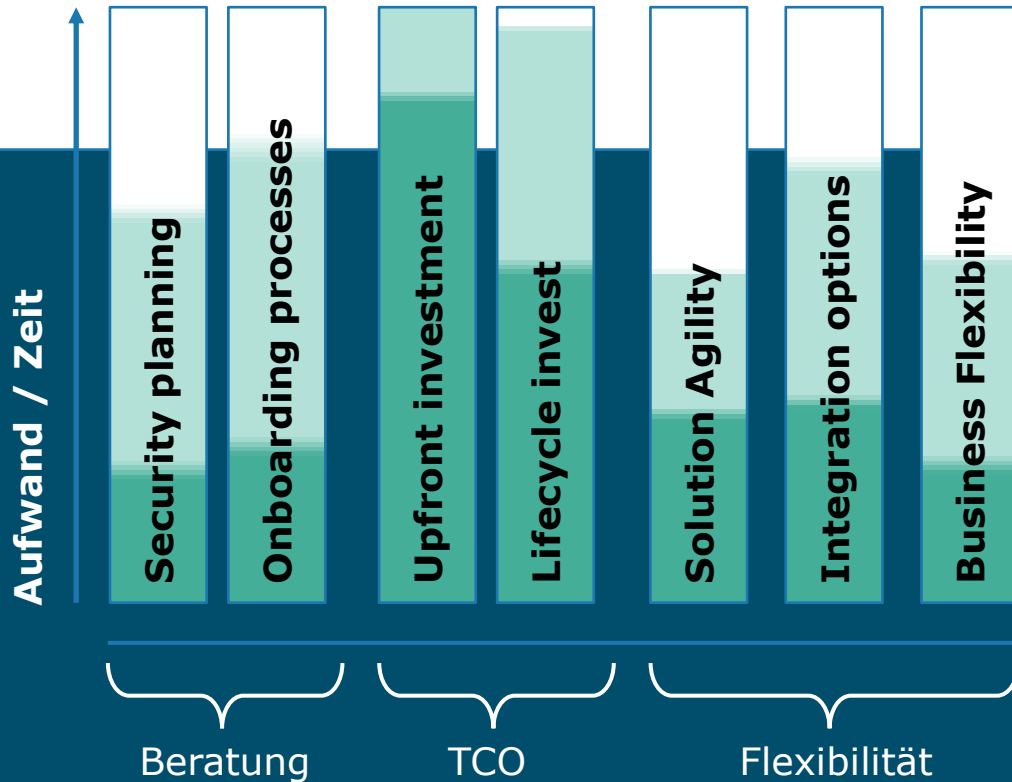
**Jede Veränderung ist eine Belastung für Mitarbeitende**

mit direkten Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg

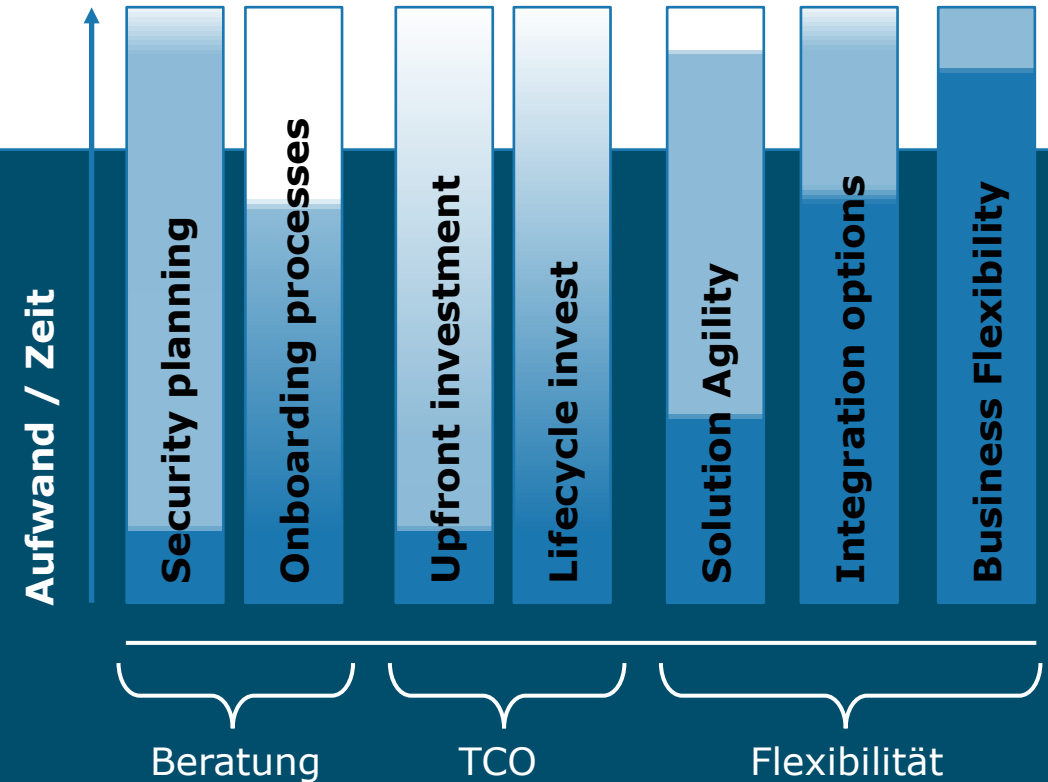
# Aufwände im Vergleich



## Traditionelle Lösungen



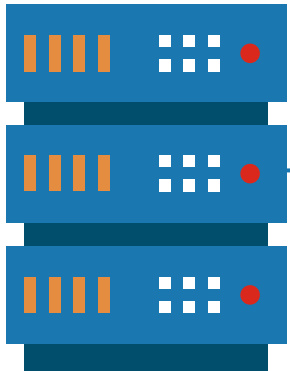
## Cloud Lösungen



# On-Prem

vs.

# Cloud Services



## Mögliche Kanäle

- Sprache
- Digital/omni (je nach Plattform)

## Service Optionen

- Self Service (IVR)
- Sprachaufzeichnung
- Outbound
- Rückruf Assistenten

## Integrationsmöglichkeiten

- CRM (onprem CTI/ screenpop)
- Generic (IVR, web services, databases)
- Geschäftsprozesse
- Chat / Präsenz

## Anwender Funktionen

- Windows Client
- Integrierte CRM Lösung



## Mögliche Kanäle

- Omnichannel
- Sprache
- Digital

## Digital (u.a.)

- Email
- (Web) Chat
- Messaging
- Social Media

## Integrationsmöglichkeiten

- (Cloud) CRM
- Microsoft O365
- Generisch(e.g. REST, web services)
- AI (Google, Cognigy, ChatGPT,...)

## Service Optionen

- Self Service (IVR, bot)
- Sprach- und Bildschirmaufzeichnung
- Outbound

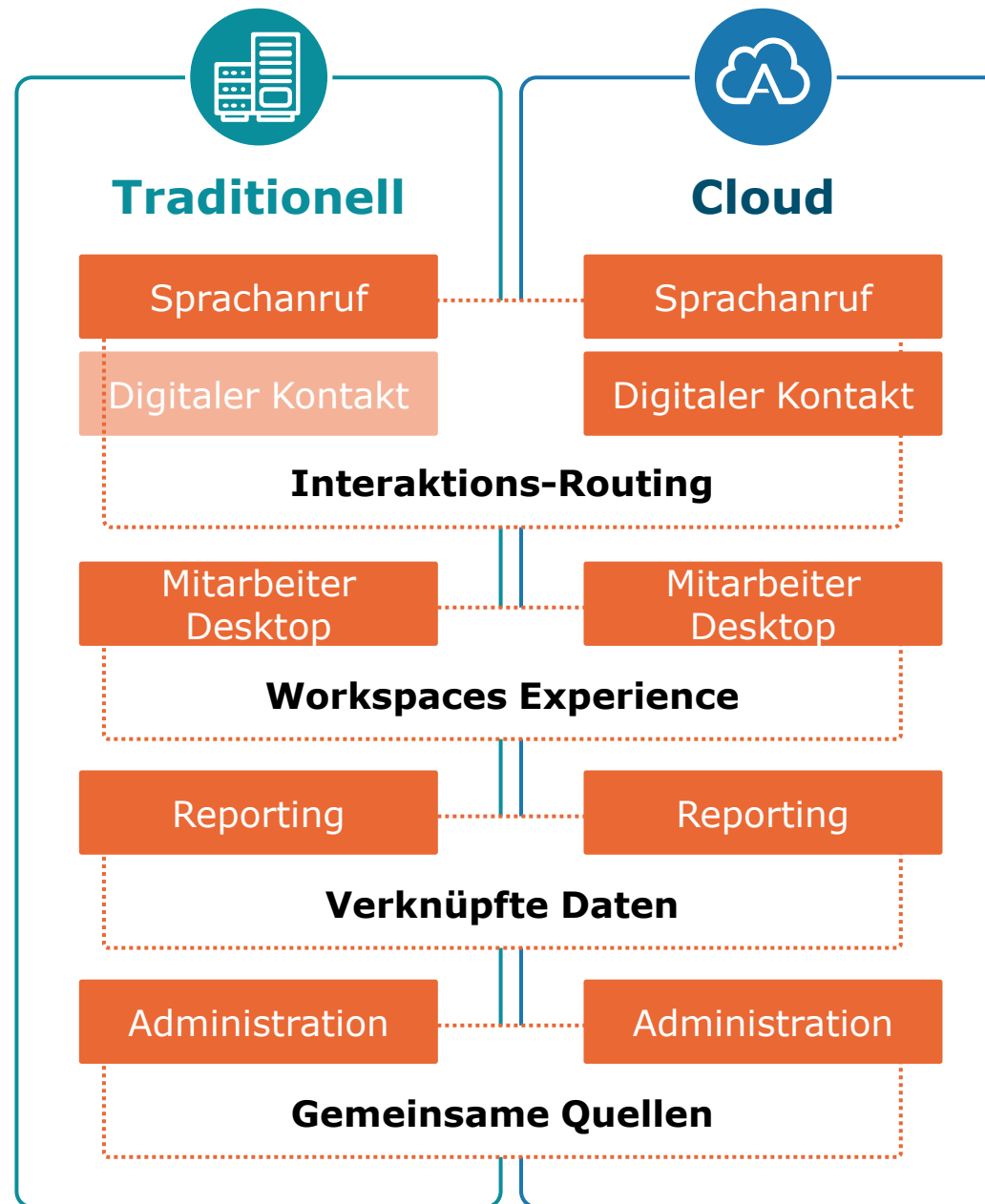
## Anwender Funktionen

- Web client
- Widgets
- Integrierte CRM Lösungen



# Was ist ein "hybrides" Setup?

- Avaya On Prem und Cloud Lösungen sind zwei unterschiedliche Plattformen
- Die Bereitstellung einer "hybriden" Lösung berührt viele Bereiche, z.B. in der Customer Experience
- Die Erwartung, was "hybrid" und was "gut genug" ist, variiert von Kunde zu Kunde
- Das hybride Angebot von Avaya wird schrittweise eingeführt und sukzessive erweitert



**KUNDEN  
Interaktion**



**MITARBEITER  
Erlebnis**



**KUNDENSERVICE  
Operations**



**WAS können wir  
heute bereits tun?**



# AVAYA Experience Platform™ Connect

Improving the EX  
for a better CX



 <b>Agents</b>	<b>User Experience</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Anrufe</b> – Mitarbeiter, die Workspaces benutzen haben aktive Geräuschunterdrückung</li> <li>▪ <b>Digital</b> – Mitarbeiter mit Workspaces haben alle Möglichkeiten der Avaya Experience Platform</li> </ul>
	<b>Customer Journey</b>	<p><b>Digitaler Agent</b> – Sieht historische Details vergangener Interaktionen</p> <p>Alle Mitarbeiter auf Workspaces sehen Details zur Customer Journey von Sprach- und digitalen Kanälen</p>
 <b>Supervisors</b>	<b>User Experience</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Digital</b> – Supervisoren mit Workspaces haben alle Möglichkeiten der digitalen Kanäle</li> </ul>
	<b>Analytics</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Berichte zum Sprachkanal</b> – über Avaya CMS</li> <li>▪ <b>Digitale Aktivitäten</b> – via Avaya Experience Platform Analytics</li> </ul> <p><b>Voice Supervisoren mit Workspaces</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Observe / Coach / Barge-in</li> <li>▪ Agenten beeinflussen: Go Not Ready, Logout</li> </ul> <p>▪ Berichte zum Sprachkanal über Avaya CMS und digitale Aktivitäten über Avaya Experience Platform Analytics</p>

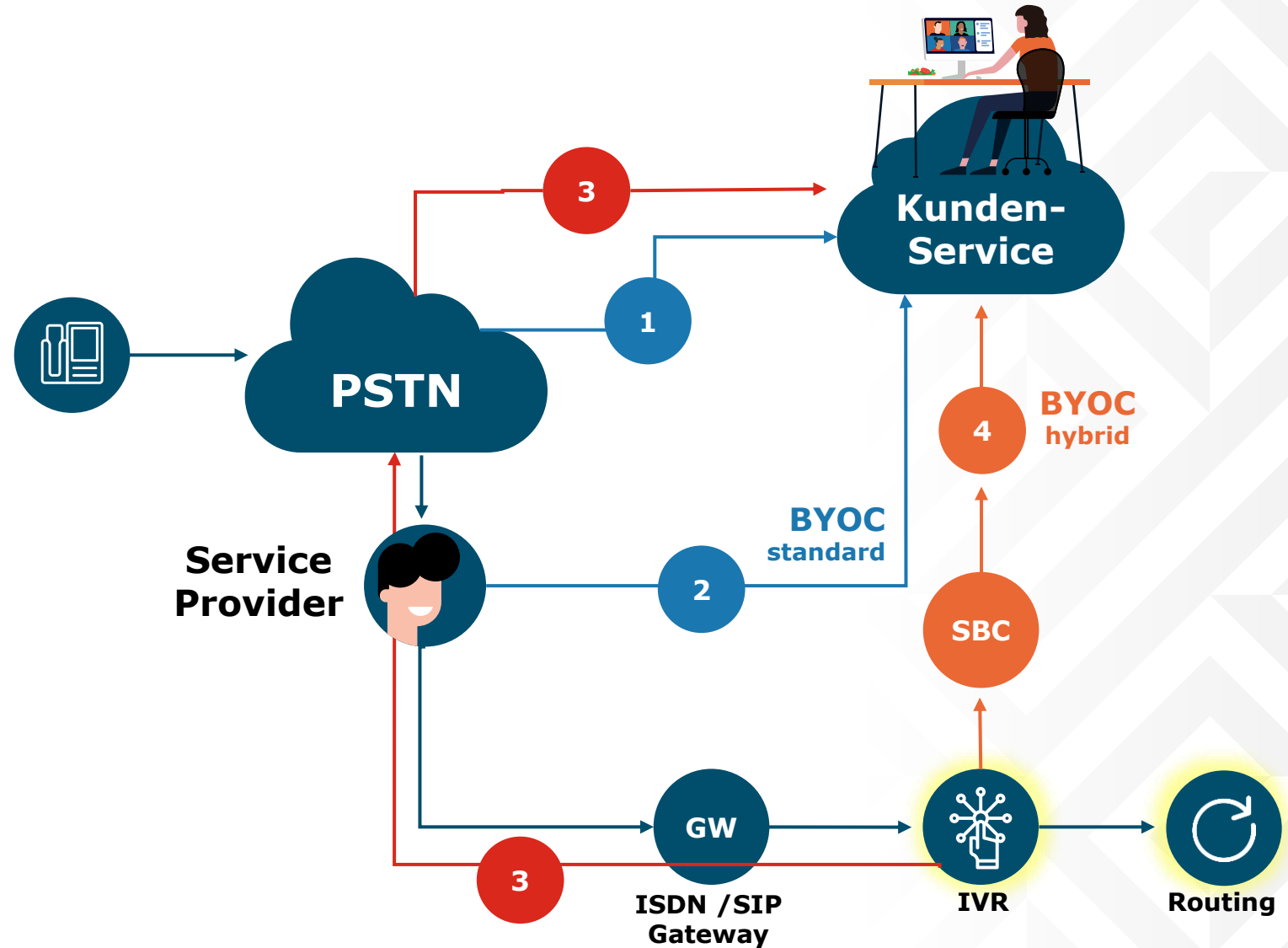
# Heute nutzbare hybride Lösungen

für eine nahtlose Anrufverteilung

- Routing von Anrufen zwischen On-Prem und Cloud
- Anrufe an den Kundenservice oder an eine Warteschlange leiten
  - Routing via PSTN
  - Routing via Service Provider\*
  - Routing via privatem SIP trunk\*\*

\*) Microsoft equivalent offer would be "Operator Connect"

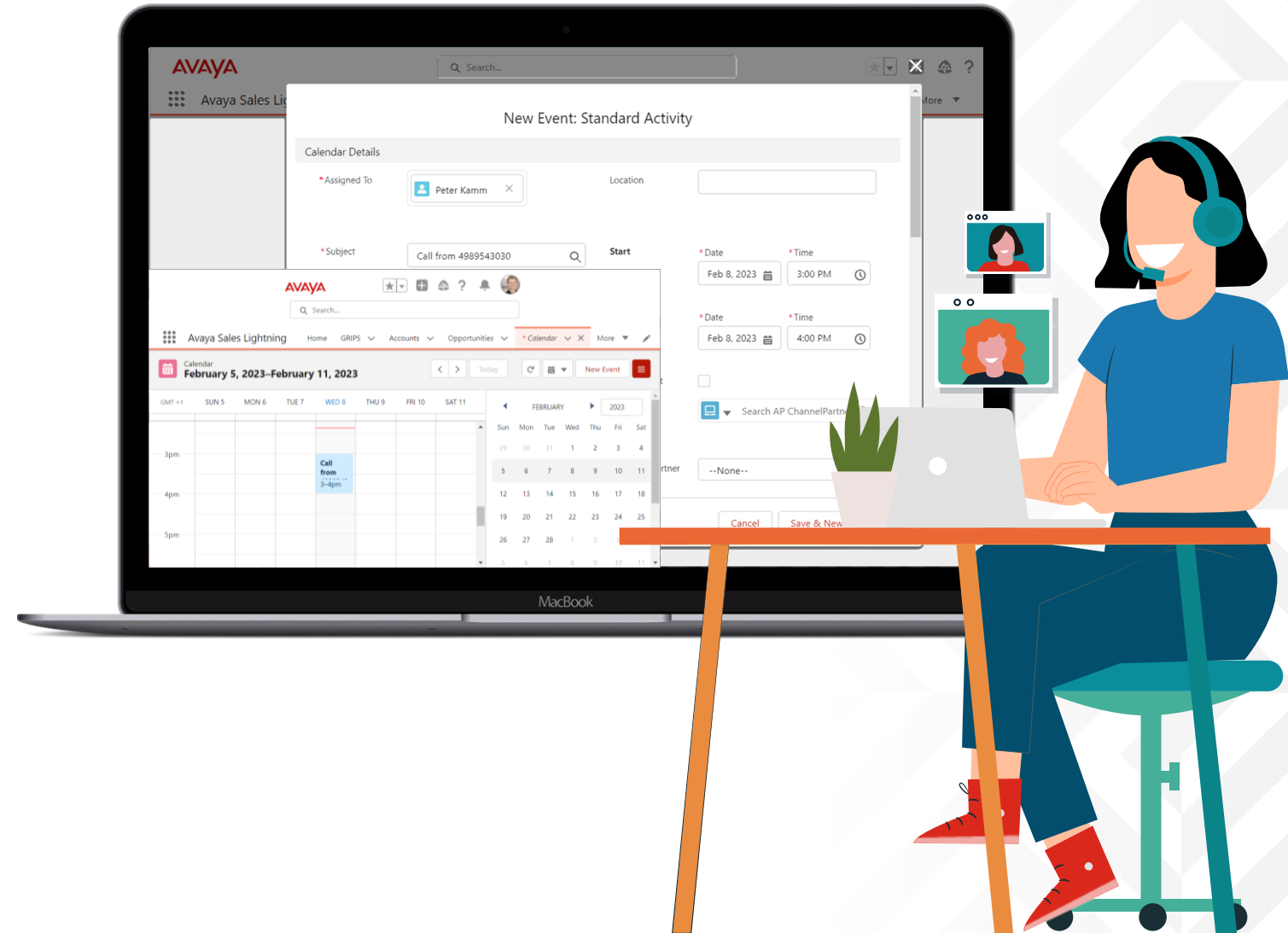
\*\*) Microsoft equivalent offer would be "Direct Routing"



# Heute nutzbare hybride Lösungen

für die Mitarbeiter Umgebung

- Eine zentrale Anwendung für Mitarbeiter
  - Alle Mitarbeiter verwenden die Avaya Workspaces Umgebung
  - Nutzung einer CRM Anwendung als gemeinsames Interface
- Mitarbeiter Login/SSO
- Widgets zur Unterstützung (z.B. für KI Bot, Screenpop, uvm.)
- Customer journey über einen zentralen Datensatz



# Heute nutzbare hybride Lösungen

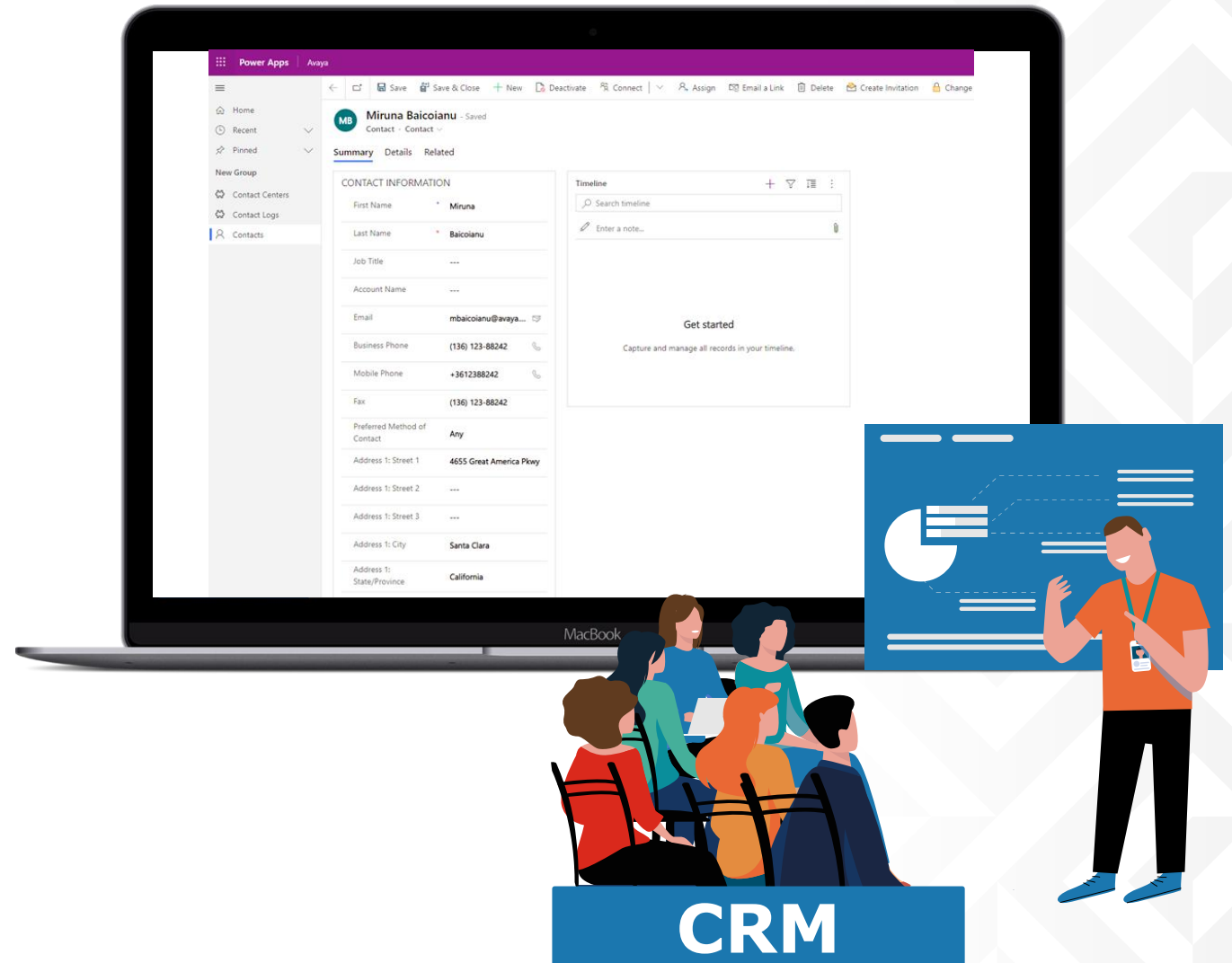
für Geschäftsintegrationen

## Routing und Anwendungen

- Gleiche Auswahlmenüs auf allen Plattformen
- Gemeinsame Nutzung von Chat- oder Voicebots für Cloud und On-Prem
- Verwendung gemeinsamer Kundendaten

## Reporting und SLAs

- Nutzung eines gemeinsamen Reporting Tools



**Cloud Services  
gemeinsam mit On-Prem  
nutzen**

**Beispiele**



# Avaya Experience Platform

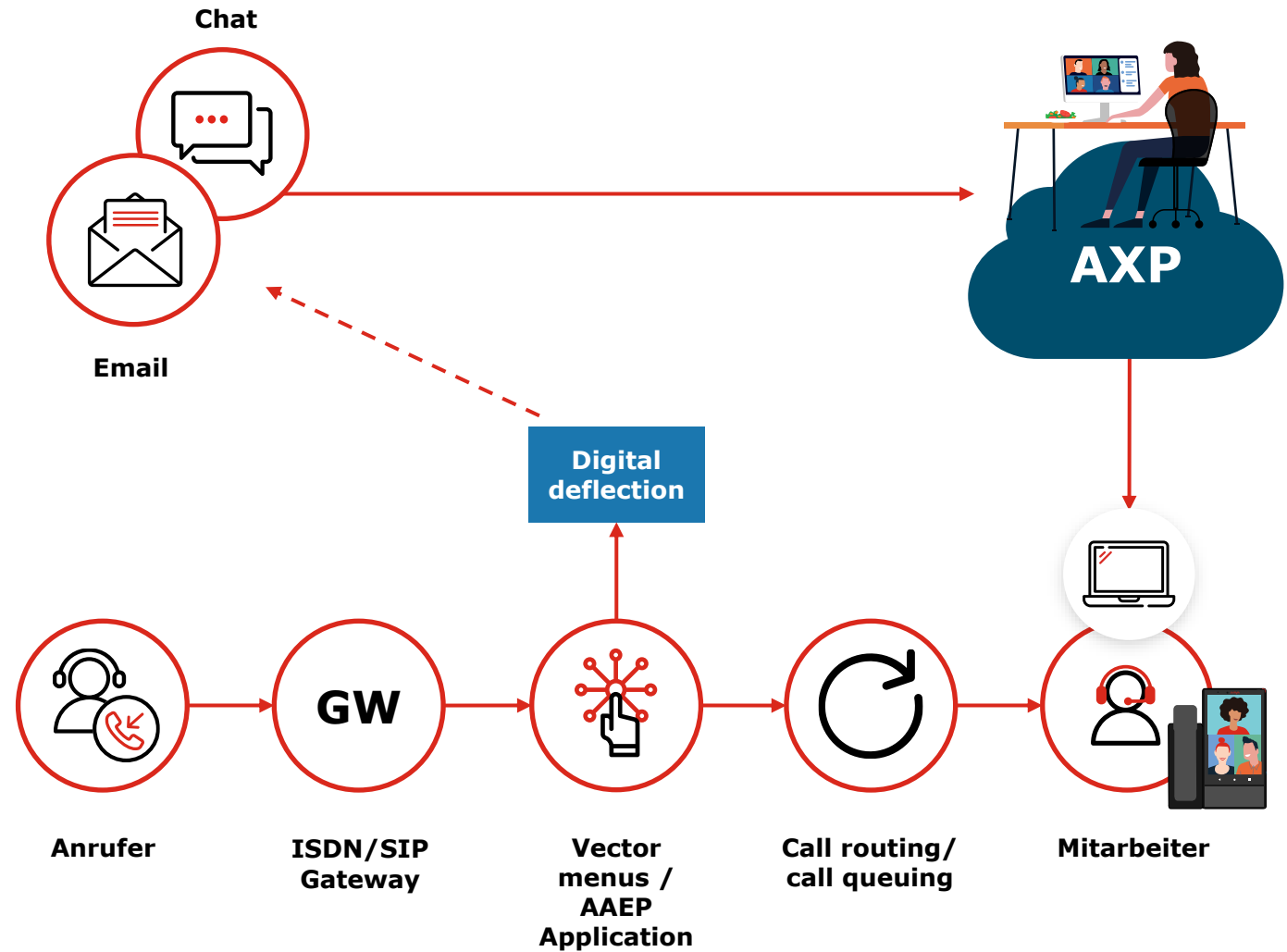
Digitale Kanäle hinzufügen

## MOTIV

- Innovation Without Disruption

## VORTEILE FÜR IHR UNTERNEHMEN

- Ihre Anrufverteilung bleibt wie gehabt
- Zusätzliche (digitale) Kanäle für Spitzenlastzeiten oder erweiterte Kundenmöglichkeiten





# Avaya Experience Platform

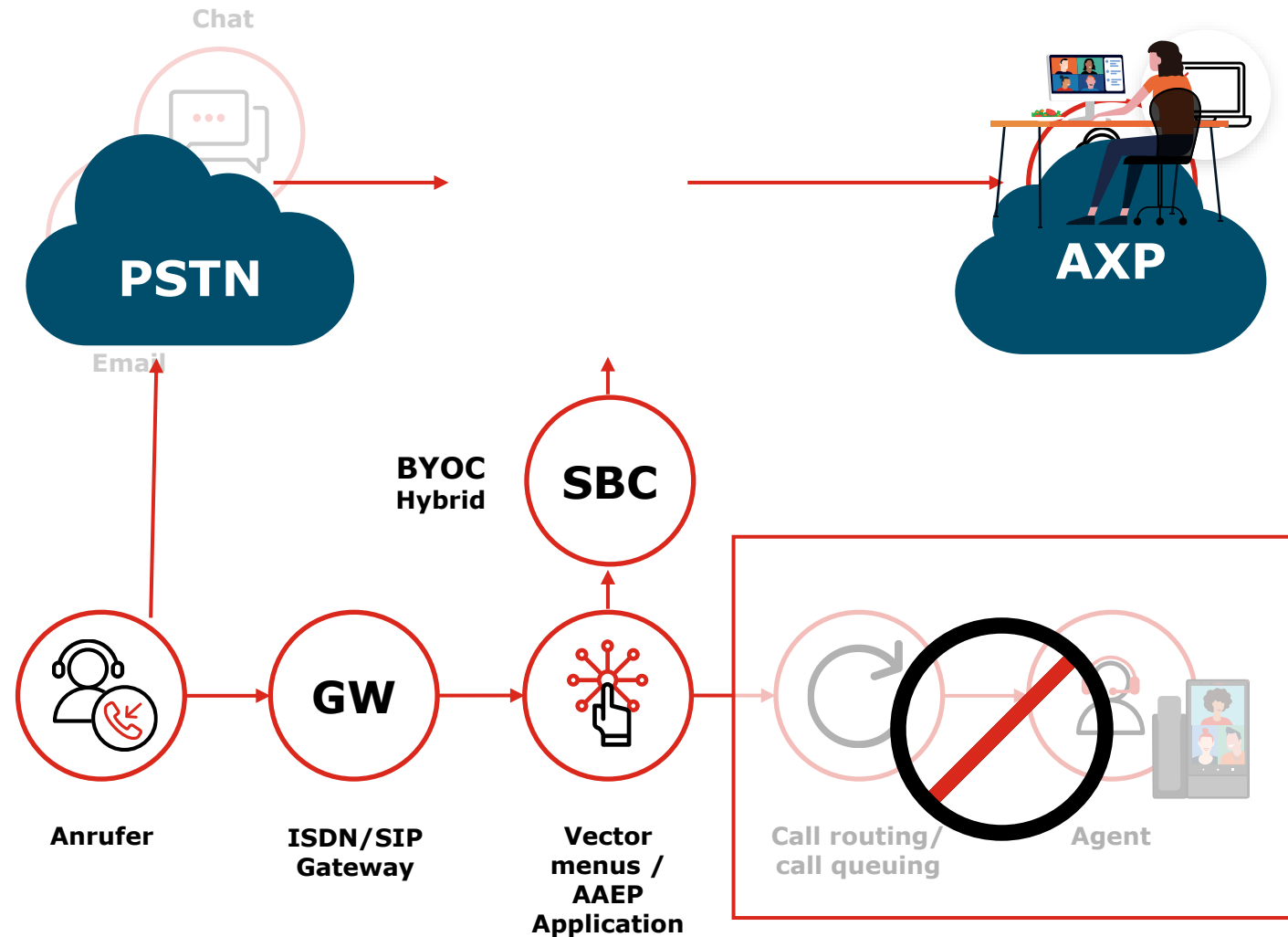
Onprem Mitarbeiter sind nicht erreichbar

## MOTIV

- Mehr Flexibilität gewinnen und Mitarbeiter richtig und an jedem Ort einsetzen

## VORTEILE FÜR IHR UNTERNEHMEN

- Einfache Bewältigung von Anrufspitzen
- Saisonale Nutzung von Lizenzen



# Avaya Experience Platform

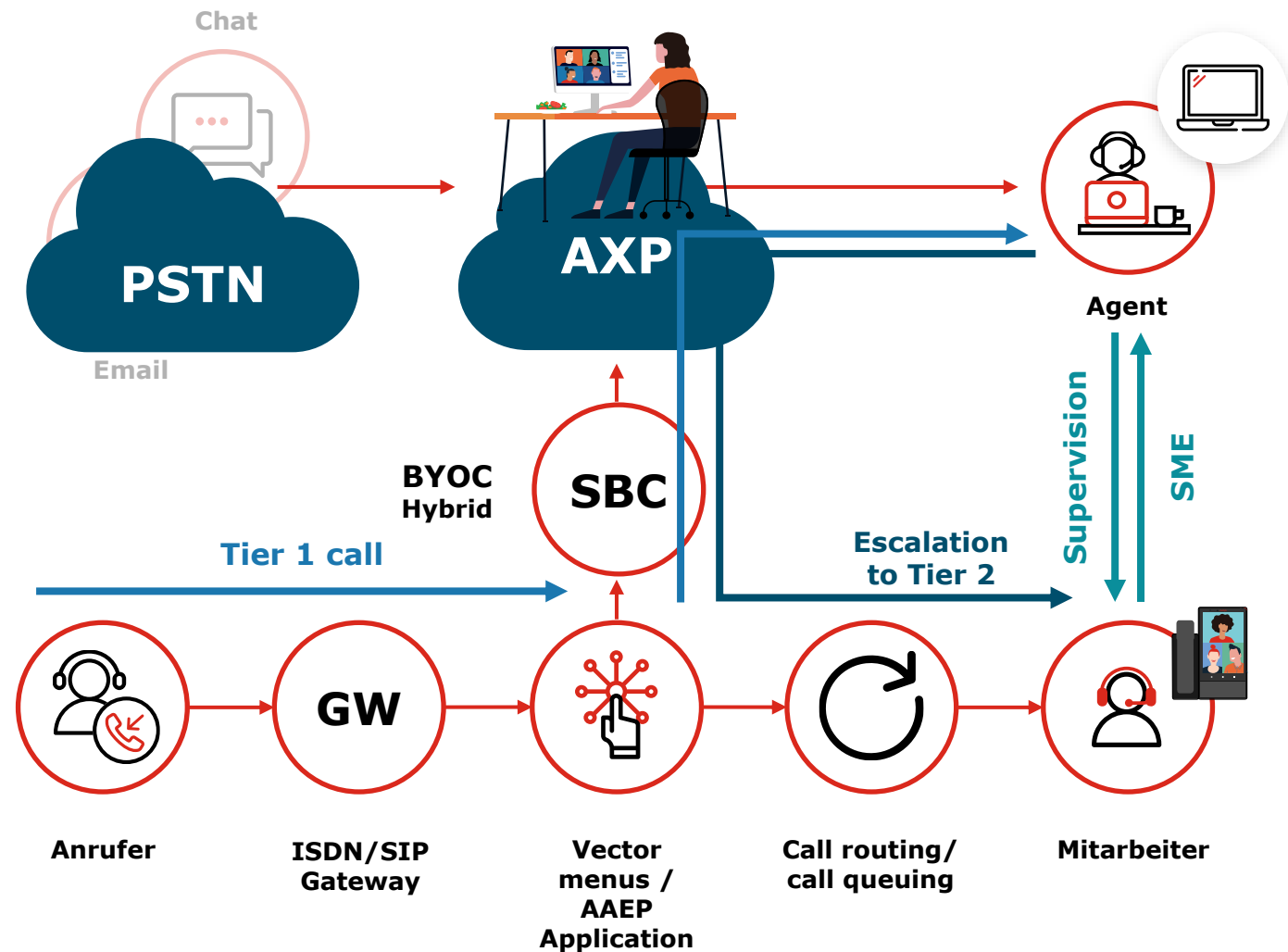
## Externer Tier-1 Support

### MOTIV

- Externe Ressourcen bestmöglich und effizient integrieren

### VORTEILE FÜR IHR UNTERNEHMEN

- Einsatz von externem Personal, aber Reporting, Daten und CRM bleibt unter der eigenen Kontrolle



# Avaya Experience Platform

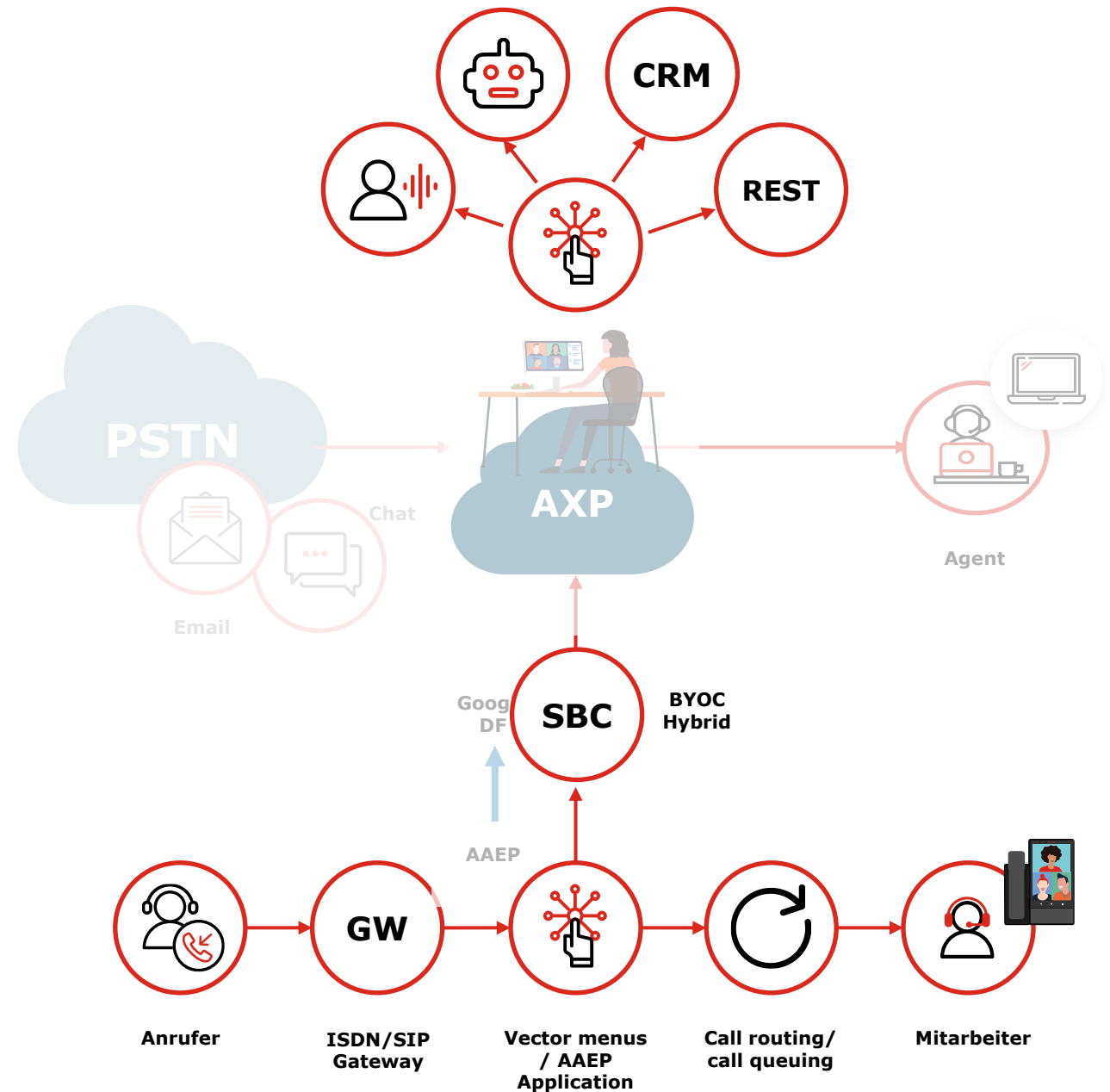
Automatisierung ermöglichen

## MOTIV

- Standardtätigkeiten automatisieren
- Mitarbeiter durch KI unterstützen

## VORTEILE FÜR IHR UNTERNEHMEN

- Self Service Angebote an Ihre Kunden erhöhen die Kundenzufriedenheit durch kürzere Bearbeitungszeiten



# TRY & BUY ANGEBOT für Ihre Reise in die Cloud

Entdecken Sie den Mehrwert der Avaya Experience Platform!



## Erschließen Sie Ihr CX Potenzial

- Bis zu 25 User Digital oder All Media User
- 90 Tage, mit Verlängerungsoption um 30 Tage



## Was ist Avaya Experience Platform?

- Führende KI gestützte CX-Lösung
- Nahtlose Integration von Sprache, E-Mail, Chat, Messaging, Social Media
- Bietet ein einheitliches Kundenerlebnis



## An keine Bedingungen geknüpft

- Unverbindliche, kostenlose Testversion
- Keine versteckten Gebühren
- Einfache Übernahmemöglichkeit oder Rückgabe



## Verpassen Sie nichts

- Potenzial der Avaya Experience Platform ausschöpfen und neue Maßstäbe in der Kundenbetreuung setzen
- Heute starten und die Kundenbeziehungen neu definieren

# Zusammenfassung

---

## Einige Fragen, die Ihnen bei der Planung eines hybriden Szenarios helfen können

- ☑ Mit welchen bestehenden Diensten sind Sie zufrieden, da sie Ihren Bedürfnissen entsprechen?
- ☑ Was ist in Ihrer bestehenden Umgebung nicht (leicht) möglich, aber Ihr Unternehmen benötigt es?
- ☑ Welche Integrationen haben Sie derzeit oder werden Sie in Zukunft haben?
- ☑ Was ist nicht verhandelbar - aus Gründen der Sicherheit / der Einhaltung von Vorschriften / der Gewerkschaften / ...?
- ☑ Was ist Ihr Business Case für eine Reise in die Cloud?

Bitte geben Sie uns Ihr Feedback:

