



# Vom unbekannten Interessenten zum loyalen Kunden.

Mit der Avaya Experience Platform bauen Sie Ihre Kundenbeziehungen nachhaltig auf.

# Die Referenten stellen sich vor



**Frank Kirsch**

Head of CCaaS Sales  
Programs



**Daniel Reuter**

Business Development  
Manager



**Jürgen Urbitsch**

Moderator



# Customer Satisfaction is a Rating, Customer Loyalty is a Brand.

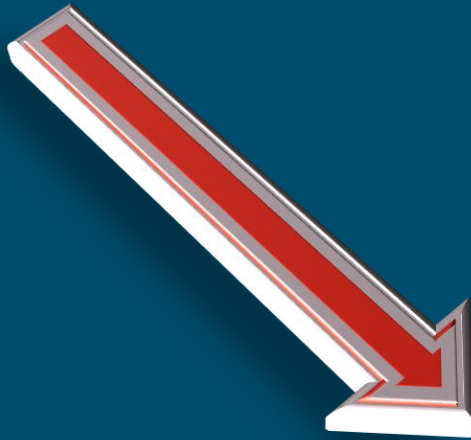
Shep Hyken, New York Times



Dieser Platz  
wurde durch die  
Sprecher im  
Webcast  
eingenommen.



Vom  
Interessenten...



... zum loyalen  
Kunden



Dieser Platz  
wurde durch die  
Sprecher im  
Webcast  
eingenommen.



**Live Chat** Produktberatung durch Agenten über die Webseite



Dieser Platz wurde durch die Sprecher im Webcast eingenommen.

**AVAYA**



**Live Chat**

Vorteile



Dieser Platz wurde durch die Sprecher im Webcast eingenommen.

**AVAYA**



Live Chat



## 2 Auftragsbestätigung

Sehr geehrte Frau Hollmann,  
vielen Dank für Ihren Auftrag, den wir hiermit gern bestätigen:



**E-Mail**

Bestätigung  
Auftrag und  
Liefertermin



Dieser Platz  
wurde durch die  
Sprecher im  
Webcast  
eingenommen.

**AVAYA**



## E-Mail Vorteile



Dieser Platz  
wurde durch die  
Sprecher im  
Webcast  
eingenommen.





Live Chat



E-Mail



3



**Messaging**



Kunde erhält  
Rezept-  
vor-  
schläge



Dieser Platz  
wurde durch die  
Sprecher im  
Webcast  
eingenommen.



## Messaging Vorteile



Dieser Platz  
wurde durch die  
Sprecher im  
Webcast  
eingenommen.



Live Chat



E-Mail



Messaging



**Social Messaging**

Blog Infos, Newsletter via  
WhatsApp



Dieser Platz wurde durch die Sprecher im Webcast eingenommen.

**AVAYA**



## Social Messaging Vorteile



Dieser Platz  
wurde durch die  
Sprecher im  
Webcast  
eingenommen.



Live Chat



E-Mail



Messaging



Social Messaging



5



Verkauf von  
Bioprodukten

**Inbound & Outbound**



Dieser Platz  
wurde durch die  
Sprecher im  
Webcast  
eingenommen.



## Anrufe Vorteile



Dieser Platz  
wurde durch die  
Sprecher im  
Webcast  
eingenommen.

**AVAYA**



Live Chat



E-Mail



Messaging



Social Messaging



Anrufe



6



**KI  
Bots**

Automatisierung  
einfacher Aufgaben



Dieser Platz wurde durch die Sprecher im Webcast eingenommen.

**AVAYA**



**KI Bots**

Vorteile



Dieser Platz wurde durch die Sprecher im Webcast eingenommen.

**AVAYA**



# BREAKING NEWS

## BREAKING NEWS

**49% VON ANFRAGEN LÖSEN BOTS BEREITS EIGENSTÄNDIG**

AVAYA bietet zahlreiche Anwendungsbeispiele für alle Branchen



Dieser Platz  
wurde durch die  
Sprecher im  
Webcast  
eingenommen.

Bio Supermarkt

Write a reply



AVAYA

AVAYA

AVAYA

Dieser Platz wurde durch die Sprecher im Webcast eingenommen.

# Vom Interessenten zum loyalen Kunden



# Die Welt hat sich verändert im letzten Jahrzehnt mehr als je zuvor



Einkaufen



Essen



Reisen



Fitness



Soziales



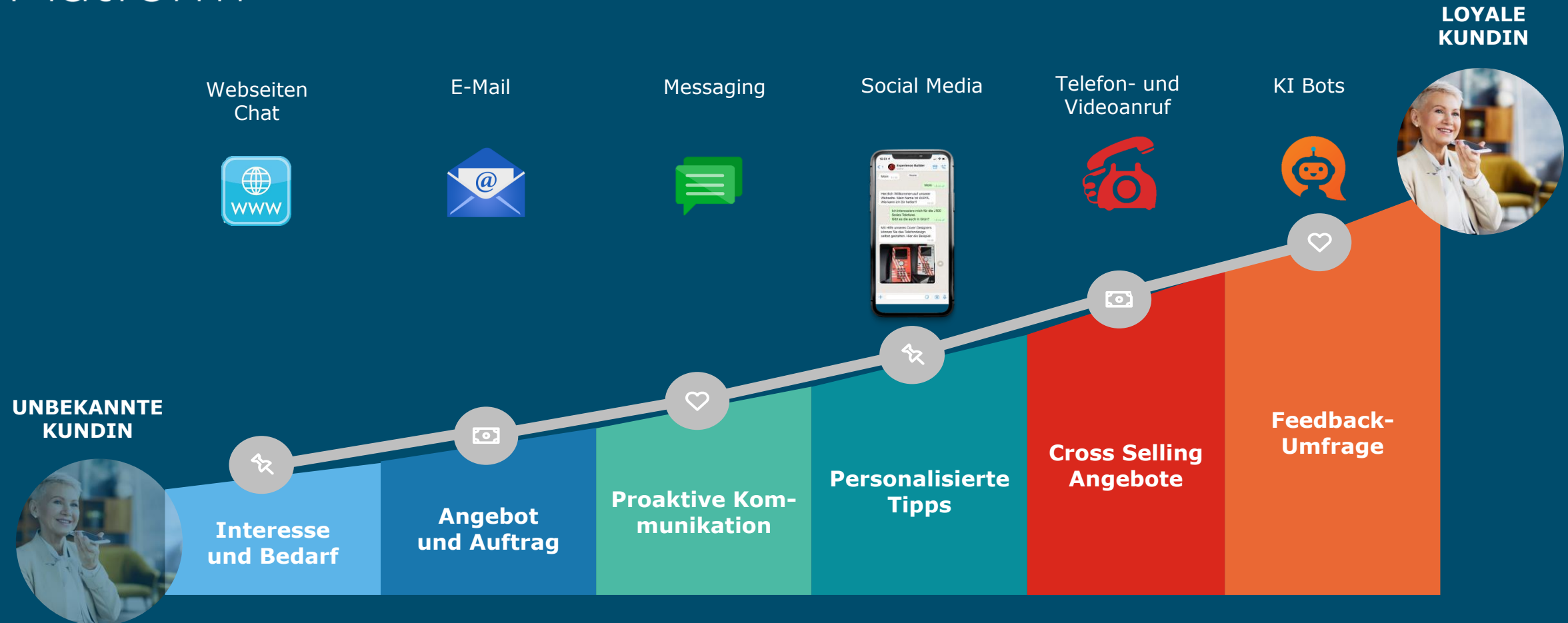
Bildung



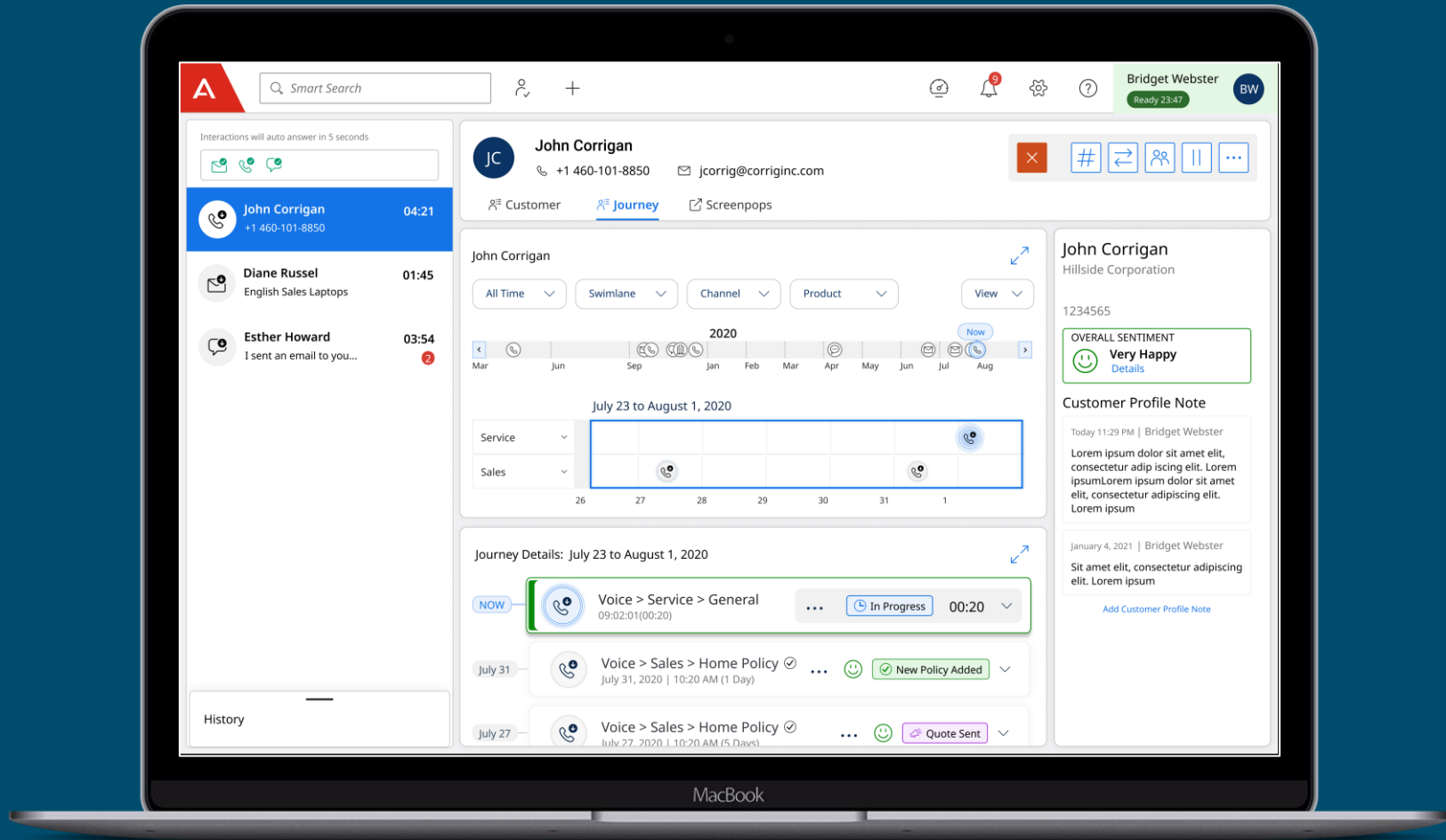
Arbeit

## Die weiterentwickelte Experience Economy

# AVAYA Experience Platform™



# AVAYA Experience Platform™



# Vom loyalen Kunden zum begeisterten Mitarbeiter

HAPPY AGENTS



# AUSBLICK

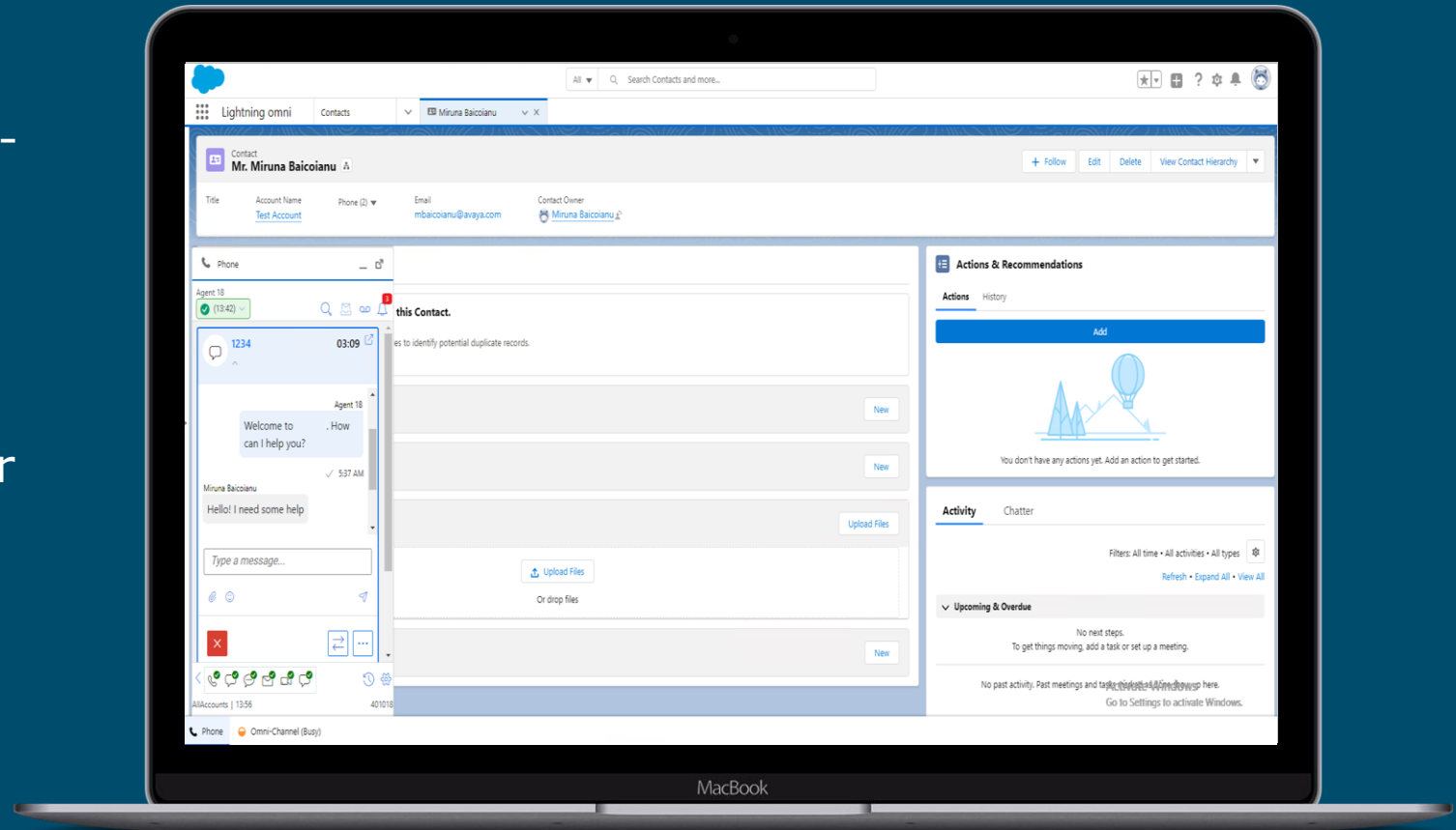
## Salesforce CRM Integration



Nutzen Sie sprachliche und digitale Interaktionen innerhalb Ihres Salesforce CRM



Click-to-dial, Aktivitätslogs und digitale Transkripte der Interaktion





# AVAYA

Experiences That Matter

## VIELEN DANK



Dieser Platz  
wurde durch die  
Sprecher im  
Webcast  
eingenommen.