

AVAYA

Prozessoptimierungen – zwischen Mensch und KI

Newsletter Ausgabe April 2024



Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

kennen Sie dieses **Leuchten in Kinderaugen**, wenn sie etwas geschafft oder herausgefunden haben? Die Abkürzung auf dem Schulweg, die ein paar Minuten spart. Der KI-Assistent, der bei den Hausaufgaben hilft. Die neue Schusstechnik, die auf dem Bolzplatz anerkennende Rufe und Tore einbringt. All das ist **Prozessoptimierung in ihrer reinsten, natürlich motivierten Form**. Sie wird uns also in gewisser Weise mit in die Wiege gelegt.

Befragt man die gängigen Chatbots zum Thema Prozessoptimierung, antwortet die generative KI weniger emotional, dafür strukturierter, umfassender. Es geht um die **„systematische Verbesserung von Unternehmensprozessen“**, also um mehr Effizienz, weniger Fehler, geringere Kosten, höhere Qualität, mehr Flexibilität und eine bessere Kundenzufriedenheit.

Widersprechen kann und muss ich dem Bot, wenn es um Herausforderungen geht. Hier führt die KI **hohe Kosten, Widerstand gegen Veränderungen, Komplexität und Risiken** an. Diese beeinflussen die Prozessoptimierung allerdings nur dann, wenn radikal geändert wird. Ein Ansatz, den wir ganz **bewusst** aus oben genannten Gründen **vermeiden**.

Wir sorgen dafür, **dass gelernte und bewährte Vorgänge weiterlaufen können**, dass getätigte Investitionen erhalten bleiben. **Gleichzeitig bieten wir Ihnen Wege und Lösungen, diese Prozesse zu optimieren und um neue zu ergänzen**.

Wie das möglich ist, zeigt Ihnen mein Kollege Markus Bornheim eindrucksvoll am Beispiel der Versicherungsbranche. [Sie finden den Vortrag hier >>>](#) Ein weiteres Beispiel für unseren Weg sind die vielen Partnerschaften mit **führenden Unternehmen** der ITK-Branche. **Ganz neu im Team ist die KI-gestützte Plattform Zoom Workplace**, die demnächst nahtlos in bestehende Avaya-Infrastrukturen integriert werden kann. [Weitere Informationen dazu lesen sie hier >>>](#)

Ich wünsche Ihnen nützliche Erkenntnisse und vielleicht ein kleines Leuchten in den Augen!

Herzlichst

Petra Baldin

Head of Marketing Germany



EVENTS

Einladung zum Live-Webcast: "Innovation without Disruption mit Avaya Aura"

Wussten Sie, dass Cloud-Dienste mit knapp 75 Prozent, die am meisten genutzte digitale Technologie sind? Aus gutem Grund, denn Cloud-Dienste machen Unternehmen agiler und flexibler. Hinzu kommen der **Zugriff auf innovative Funktionen sowie vereinfachte Kostenstrukturen**.

Doch wie sieht der Weg in die Cloud aus? Können vorhandene Lösungen weiterhin genutzt und integriert werden? Wie werden **neue Features** eingebunden und **wie lange dauern solche Projekte**?

Diese und viele weitere Fragen beantworten unsere Experten Ihnen am Beispiel der neuen Avaya Aura am **26. April 2024 von 10:00 bis 11:00 Uhr** in unserem Webcast **„Innovation without Disruption mit Avaya Aura“**.

Sie möchten dabei sein? Dann können Sie sich gleich hier für die kostenlose Teilnahme registrieren.

[Jetzt Aufzeichnung ansehen](#)

Im Fokus

Gehören unsere Lösungen zu Ihren "Products of the Year"?



Wie in jedem Jahr geht es bei der Umfrage der "connect professional" um die Top-Produkte der Business-Kommunikation. Avaya steht mit den Lösungen IP Office, Avaya Enterprise Cloud und ACO zur Wahl. Wenn Sie von unseren Lösungen so überzeugt sind wie wir, freuen wir uns über Ihre Stimme.

[Hier klicken und voten](#)

Wie Mensch und Maschine die Customer Experience verbessern

In der digitalen von KI getriebenen Transformation geht es nicht um Menschen gegen Maschinen, sondern um **das Team Mensch mit Maschine**. Gut orchestriert sind beide eine faszinierende Einheit, die sich nahezu allen Herausforderungen heutiger Kommunikation stellen kann.



[Lernen Sie das Team hier kennen](#)

Avaya Experience Platform APIs: Die Brücke zur maßgeschneiderten Customer Experience



Unternehmen suchen für **individuelle Kundenerfahrungen** nicht nur nach **offenen APIs**, um die Entwicklung zu vereinfachen und zu beschleunigen, sondern auch nach einer **Entwicklungsumgebung, Tools und Support, die eine reibungslose Integration gewährleisten**.

[Hier erfahren Sie mehr](#)

