

MEDIENMITTEILUNG

Enterprise-CX ist nicht länger ein Privileg für Konzerne. WTG und T&N bringen Avaya Infinity zu Unternehmen jeder Größe.

Während große Konzerne längst ihre Contact Center modernisieren, sitzen kleinere und mittlere Unternehmen noch auf Legacy-Systemen fest. Das ändert sich heute. WTG und T&N als führende Anbieter von CX-Lösungen launchen eine gemeinsame Plattform auf Basis von Avaya Infinity und leiten damit einen Paradigmenwechsel in der Contact-Center-Branche ein.

Münster, 15.07.26: Tausende mittelständische Unternehmen stecken im gleichen Szenario fest. Sie haben verschiedene Systeme, Voice-Kanäle, moderne Chatbots oder anderweitige KI-Features. Eine Modernisierung? Zu teuer. Ein Systemwechsel? Zu riskant. Die Cloud-Lösungen großer Anbieter helfen nicht, denn sie kosten oft doppelt so viel und zwingen Unternehmen, bestehende Systeme auszutauschen.

Die von WTG und T&N entwickelte WTG Infinity CX Plattform funktioniert anders. Nicht jedes Unternehmen bezahlt eine eigene Infrastruktur, sondern es wird eine moderne Plattform gebaut, die sich mehrere Kunden teilen. Jeder zahlt nur für die Kapazität, die er wirklich nutzt. Statt mindestens 200 Seats für eine All-in-One Enterprise-Lösung reichen jetzt 10 Seats aus. Die Resultate sind Enterprise-Features zu Mittelstands-Preisen und monatliche, berechenbare Kosten statt großer Investitionen.

„WTG und T&N haben jetzt die Möglichkeit geschaffen, über die Infinity CX Plattform diese wirklich leistungsstarken Enterprise-Funktionalitäten – diese endlosen Möglichkeiten – auch mittelständischen Unternehmen zur Verfügung zu stellen. Das ist einzigartig. “

Patrick Kern, Head of Customer Engineering & Consulting, Avaya Deutschland

Dank der WTG Infinity CX Plattform sind alle Kanäle miteinander vernetzt: Voice, Chat, E-Mail, Messaging. Ein Kunde startet im Chatbot, kommt nicht weiter, eskaliert zum Menschen. Der Agent sieht sofort: Was der Bot versucht hat, wer der Kunde ist, was seine Historie ist. Der Kunde muss nicht alles neu erzählen. Daraus resultiert eine 15 bis 25 Prozent höhere Lösungsquote beim ersten Kontakt, was für weniger Frust bei den Kunden und obendrein für zufriedeneren Agenten sorgt.

Die Infinity Plattform erzwingt keine Abhängigkeit von einer einzelnen KI. Ganz im Gegenteil, Unternehmen können die beste KI für ihren Use Case wählen und die Infinity Plattform passt sich an. Die bestehenden Systeme (CRM, Chatbot, Workforce Management) bleiben. Die WTG Infinity CX Plattform legt sich dank ausgefeilter API-Struktur als moderne Schicht darüber. Die Migration passiert dann phasenweise, kontrolliert und validierbar.

„Für Unternehmen mit hochkomplexen IT-Landschaften, die über viele Jahre gewachsen sind, ist die WTG Infinity CX Plattform die richtige Wahl. Sie können ihre Daten kontrollieren, ihre bestehenden Systeme integrieren und dennoch von Enterprise-Funktionalitäten zu vernünftigen Preisen profitieren.“

Dirk Walla, CEO, WTG

Die auf Basis von Avaya Infinity geschaffene Plattform eignet sich ideal für komplexe Use Cases. Darunter fallen Unternehmen jeder Größe mit vielen Systemen in ihrer IT-Landschaft, die konsolidiert werden sollen. Hinzu kommen Unternehmen, bei denen Datensicherheit, Zuverlässigkeit und Skalierbarkeit eine besondere Stellung erhalten. Besonders streng regulierte Branchen profitieren, weil Daten nicht zu externen Anbietern migriert werden müssen, sondern beim Kunden selbst verbleiben können.

Die WTG Infinity CX Plattform steht zugleich für Remote-Work und maximale Flexibilität. Die Agenten sitzen nicht mehr vor mehreren Monitoren, sondern sehen alle Informationen auf einer kompakten Oberfläche – auch von zu Hause aus.

Die Lösung ist ab dem 1. September 2026 für Kunden in Deutschland, Österreich und der Schweiz verfügbar. WTG und T&N unterstützen Kunden dabei von der Analyse, über die Implementierung und Integration bis hin zur kontinuierlichen Weiterentwicklung und auf Wunsch den 24/7-Support. Hierfür existiert ein spezialisiertes KI-Team, welches speziell für das Design und die Implementierung von Infinity Lösungen aufgestellt wurde.



v.l.n.r.: Patrick Kern (Avaya Deutschland), Bruno Schmed (T&N)

Copyright: WTG

Über WTG

Die WTG Gruppe zählt zu den führenden Anbietern von Kommunikations-, Sicherheits- und IT-Lösungen im deutschsprachigen Raum. Mit ihren Unternehmen WTG communication, WTG innovation und WTG Sicherheitssysteme in Deutschland, Österreich und Polen sowie T&N in der Schweiz entwickelt und realisiert sie maßgeschneiderte Digitalisierungslösungen, um Unternehmen, Behörden und Organisationen erfolgreicher und kritische Infrastrukturen sicherer zu machen. Mit mehr als 110 Jahren Erfahrung und über 500 Mitarbeitern sowie einem großen Partnernetzwerk steht die WTG für herstellerunabhängige Beratung und Services in den Bereichen Collaboration, Cloud, Security und KI. Täglich setzen Millionen User auf Lösungen der WTG Gruppe.

www.wtg.com

Über T&N

T&N steht für innovative und massgeschneiderte ICT-Lösungen im Business-Umfeld. Seit 1996 gestalten wir mit 180 Mitarbeitern an elf Standorten in der Schweiz und Österreich die digitale Zukunft. Wir sind Teil der WTG, einem führenden europäischen Anbieter integrierter Enterprise-Lösungen für IT, Kommunikation und Sicherheit. Insgesamt beschäftigt die WTG Gruppe mehr als 500 Mitarbeiter.

www.tn-ict.com

Medienkontakt

Thomas Reckermann | Unikat PR GmbH | E-Mail: tr@unikat-pr.com | Mobil: 0173-1807080