

GENESYS CLOUD CX

Die All-in-one-Lösung für
Customer Experience



INHALT

- Funktionen
- Plattform und Integrationen
- Sicherheit und Vertrauen

Träumen Sie auch von einer effizienten, empathischen Customer Experience, die die persönliche Betreuung in den Vordergrund stellt?



Dann lassen Sie sie mit Genesys Cloud CX Wirklichkeit werden.

Kundenbeziehungen können komplex sein, doch das heißt nicht, dass sie auch schwierig sein müssen. Genesys Cloud CX™ ermöglicht die reibungslose Kommunikation mit Interessenten und Kunden. Die für alle Kanäle konzipierte Plattform bündelt Anrufe, E-Mails, Chats, Textnachrichten und Social-Media-Kommentare zu einer nahtlosen Konversation, damit Ihre Teams den Kunden eine überragende Erfahrung bieten können.

Diese All-in-one-Lösung nutzt künstliche Intelligenz (KI), um Ihnen folgende Vorteile zu bieten:

Kommunikation mit den Kunden

Genesys Cloud CX bringt Sie Ihren Kunden auf allen Kanälen näher und bietet dabei den nötigen Kontext, um wahrhaft personalisierten Service zu leisten und Beziehungen zu stärken.

Leistungsstarke Funktionen für Ihre Teams

Wenn Sie Ihren Mitarbeitern alle erforderlichen Informationen in einem Tool zur Verfügung stellen möchten, mit dem sie gern arbeiten, dann setzen Sie auf eine All-in-one-Lösung. Die Vorteile für Ihr Unternehmen? Engagierte Mitarbeiter und leistungsfähigere Teams.

Bezug zum Geschäft

Dank Echtzeit-Dashboards und sekundengenauen Analysen bietet Genesys Cloud CX Einblicke, die Sie zur Optimierung der Unternehmensführung und der Betriebsprozesse benötigen. Dabei ist es unerheblich, für welche Kanäle Ihre Mitarbeiter verantwortlich sind oder wo sie sich gerade befinden.

Innovative Technologie mit menschlichem Touch

Unsere preisgekrönte, modulare Plattform lässt sich in nur wenigen Tagen bereitstellen. Die Bedienung ist intuitiv und wöchentliche Patches bringen die Software immer auf den neuesten Stand. Genesys Cloud CX lässt sich denkbar einfach nutzen – und ist einfach leistungstark!

„In einer Welt, in der sich die Erwartungen an den Kundenservice blitzschnell ändern können, verhilft uns **GENESYS CLOUD CX** zu einem deutlichen **WETTBEWERBSVORTEIL**.“

Ian Roberts

Operations Leader, Quicken-Kundenservice

Schneller, effizienter und persönlicher Kundenservice

Genesys Cloud CX bietet Unternehmen jeder Größenordnung standortunabhängige, innovative Lösungen für ihre Herausforderungen und ist damit eine Revolution für den Contact-Center-Sektor. Die Plattform ist nicht ohne Grund eine bevorzugte Wahl für die Integration von sprachbasierten und digitalen Kanälen: Sie erleichtert den Mitarbeitern im Contact Center die Arbeit, begeistert Kunden und sorgt für bessere Geschäftsergebnisse.

Im Folgenden stellen wir einige der wichtigsten Features von Genesys Cloud CX vor:

Intuitiv bedienbare Oberfläche für einen mühelosen Kundenservice

Wir bieten Ihnen eine Lösung, die sich einfach bereitstellen lässt, leicht zu verwalten ist und mit der Ihre Mitarbeiter innerhalb weniger Tage vertraut sind. Die intuitiv bedienbare Oberfläche ermöglicht es den Agenten im Contact Center in kürzester Zeit, Kunden zur Seite zu stehen.

Eine nahtlose CX, einheitliches WEM und KI als Sondervorteil

Mit Genesys Cloud CX können Sie die CX (Customer Experience) und das WEM (Workforce Engagement Management) ganz unkompliziert verwalten. Der Einsatz von KI und automatisierten Self-Service-Funktionen befreit Ihre Mitarbeiter im Contact Center von Routineaufgaben. Gleichzeitig werden die erfassten Daten für wichtige Einblicke genutzt.

90 %

aller Anliegen beim ersten Kontakt gelöst

26,7 %

weniger Gesamtbetriebskosten in den ersten fünf Jahren der Nutzung

20 %

höhere Mitarbeiterproduktivität

Eine moderne, cloudnative Architektur für maximale Flexibilität

Die komplett cloudbasierte Plattform ist flexibel, zuverlässig und extrem sicher. Zudem lässt sich Genesys Cloud CX sehr leicht an Ihre Bedürfnisse anpassen, denn die Microservices-Architektur erlaubt Ihren IT-Teams, Komponenten schnell und einfach zu kombinieren.

Eine modulare, zukunftssichere Plattform

Mit Genesys Cloud CX sind Sie auf alle Eventualitäten vorbereitet. Sie stellen die für Ihr Unternehmen passende Lösung aus einer Reihe nativer Komponenten und offener APIs zusammen und profitieren zudem von einem umfassenden Partnernetzwerk. So lösen Sie schon heute die Probleme von morgen und bringen Ihr Unternehmen mit unserem cloudzentrierten Ansatz auf Wachstumskurs.



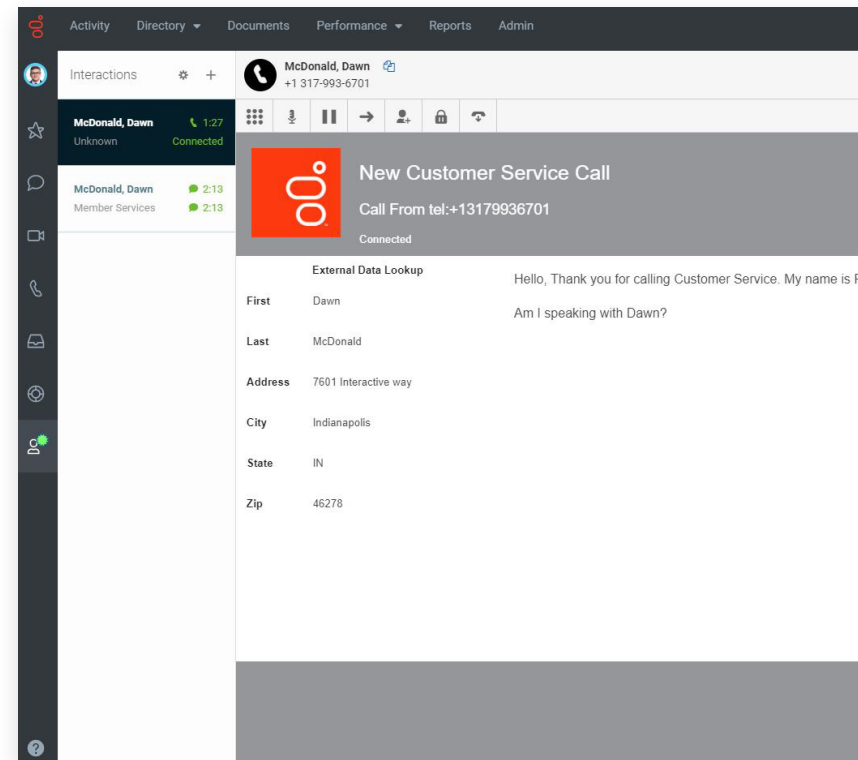
FUNKTIONEN

Eine kanalübergreifende All-in-one-Plattform mit KI

Genesys Cloud CX ist für eine nahtlose Kommunikation konzipiert und macht Schluss mit dem Wechsel zwischen mehreren Anwendungen und unterschiedlichen Systemen. Genesys Cloud CX ist eine All-in-one-Plattform für Contact Center, die Ihren Mitarbeitern eine einheitliche Oberfläche mit sprachbasierten und digitalen Kanälen bietet. Sie nutzt einen einheitlichen Routing-Algorithmus für alle Interaktionsarten, mit dem sich die Ressourcenauslastung und der kombinierte Einsatz verschiedener Mitarbeiter (und Bots) leicht steuern lassen. Zudem werden Anliegen stets an die am besten geeigneten Mitarbeiter weitergeleitet.

Da die Mitarbeiter im Contact Center Anfragen aus verschiedenen Kanälen über eine zentrale, einheitliche Oberfläche bearbeiten, können sie Echtzeitkommunikation (Telefongespräche und Chats) ganz leicht mit zeitlich verzögerten Interaktionen (Textnachrichten, E-Mails und Social-Media-Kommunikation) kombinieren. Weitere Vorteile sind die schnelle Einarbeitung und das reduzierte Fehlerpotenzial.

Die Plattform bietet kundenspezifischen Kontext und einen kompletten Interaktionsverlauf, sodass Ihre Mitarbeiter stets den Hintergrund zu allen Kunden und den bisherigen Customer Journeys kennen. Dynamische Skripts und Antworten können personalisiert werden, stellen aber gleichzeitig sicher, dass Ihre Experten im Contact Center beim Thema bleiben und Compliance-Vorschriften beachten.



Zentrales Dashboard für die nahtlose Integration kanalübergreifender Konversationen

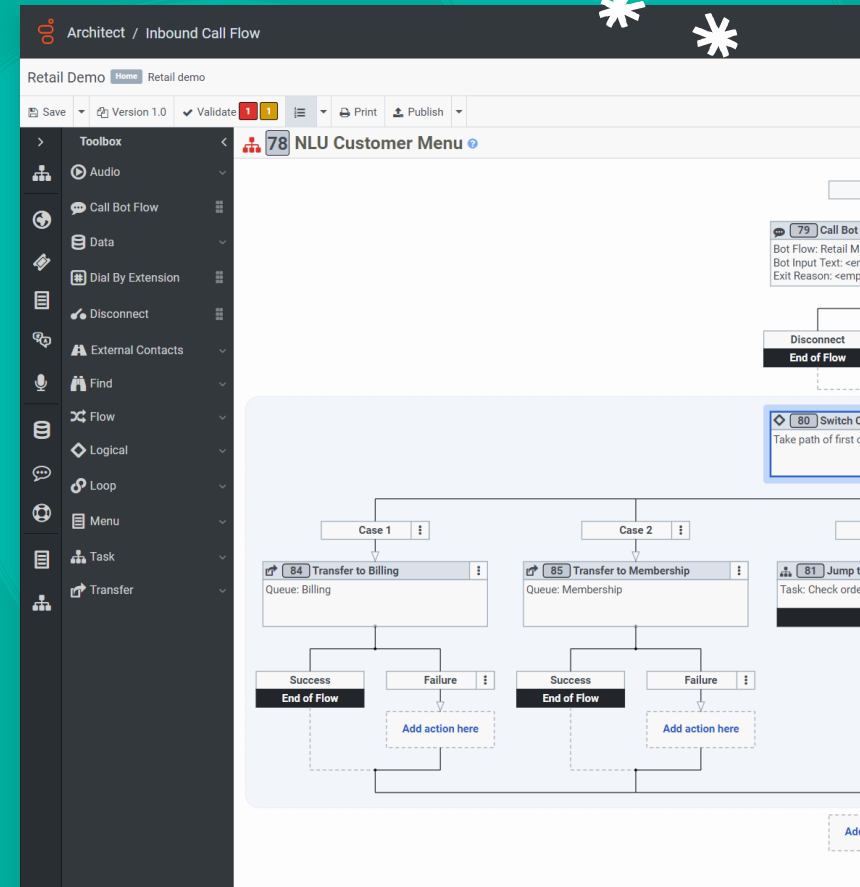


Routing und automatisierte Self-Service-Optionen

Kunden erwarten personalisierte Interaktionen – auch bei Self-Service-Funktionen. Je mehr Kontextinformationen über die bisherigen sprachbasierten und digitalen Interaktionen mit Kunden zur Verfügung stehen, desto besser können Sie Ihre Kunden bedienen. Indem Genesys Cloud CX KI-Funktionen mit Technologien zur Verarbeitung natürlicher Sprache kombiniert, lassen sich Kundendaten für eine verstärkte Automatisierung und eine stärker personalisierte CX nutzen.

KI-gestütztes vorausschauendes Routing stellt sicher, dass Ihren Kunden die für ein Anliegen am besten geeigneten Mitarbeiter im Contact Center zugewiesen werden. Neben rund um die Uhr verfügbaren Self-Service-Funktionen können Sie auch einen Mitarbeiterservice in Kombination mit Chatbots, Voicebots und einem Sprachdialogsystem bereitstellen. Dabei werden die einzelnen Komponenten über intuitiv verständliche Drag-and-Drop-Oberflächen verwaltet. Zudem können Sie Eingabeaufforderungen, den Zugriff auf externe Daten, Untermenüs und Weiterleitungen komplett ohne Ausfallzeiten oder professionelle Unterstützung an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens anpassen.

Genesys Cloud CX unterstützt darüber hinaus eine sprachbasierte Self-Service-Nutzung. Dabei können Sie zwischen der integrierten automatischen Spracherkennung und natürlicher Sprachverarbeitung auswählen. Auch in puncto Sicherheit bietet die Plattform entscheidende Vorteile: Die Sicherheitsmerkmale von Genesys Cloud CX sind vorschriftenkonform, sodass Sie Kreditkartenzahlungen unbesorgt und unter Beachtung der Datenschutzbestimmungen verarbeiten können.



Benutzerfreundliche Drag-and-Drop-Funktionen zur schnellen Erstellung und Aktualisierung von Menüs und Workflows

Outbound-Kampagnen

Erreichen Sie mehr mit Ihren Kampagnen, ohne die Kontaktraten oder die Produktivität Ihrer Mitarbeiter zu beeinträchtigen oder die Kosten in die Höhe zu treiben.

Ein integrierter, automatisierter Outbound Dialer sorgt für die nötige Funktionalität, Leistungsstärke, Skalierbarkeit und Flexibilität. Kombinieren Sie Inbound-Warteschlangen und Outbound-Kampagnen, um das Volumen von Anfragen und die Mitarbeiterauslastung miteinander in Einklang zu bringen und Ihren Mitarbeitern im Contact Center zu ermöglichen, sowohl eingehende als auch ausgehende Kommunikation flexibel zu bearbeiten.

Genesys Cloud CX kann Anrufbeantworter, Besetztöne, nicht angenommene Anrufe, abgeschaltete Rufnummern und Faxgeräte erkennen und ausfiltern. Darüber hinaus stehen verschiedene Wahlverfahren für Ihre Kampagnen zur Auswahl. So sorgen Sie dafür, dass Ihre Mitarbeiter weniger Zeit mit Warten und mehr Zeit mit Ihren Kunden verbringen. Die automatisierte Zeitzonenanpassung stellt sicher, dass Ihre Mitarbeiter keine nationalen oder regionalen Vorschriften verletzen.

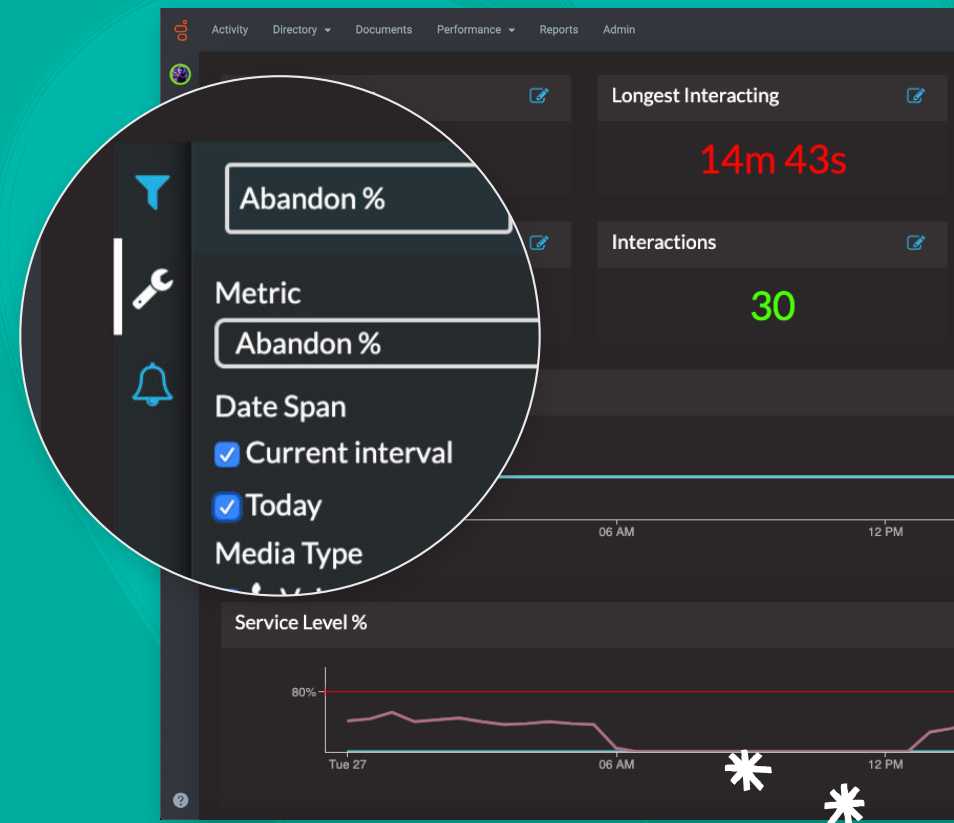


Maßgeschneiderte Dashboards und Berichte

Praktisch anwendbare Erkenntnisse liefern Ihnen zentral und in Echtzeit genau das, was Sie brauchen, damit Ihr Geschäft floriert.

Mit Genesys Cloud CX können Sie ganz einfach maßgeschneiderte Berichte zu nahezu jedem Aspekt erstellen. Mehrschichtig aufgebaute Ansichten enthalten Kennzahlen aus jedem ein- und ausgehenden Kommunikationskanal. Sie können Echtzeit- und historische Daten im selben Fenster anzeigen, um zu erkennen, wie die aktuelle Leistung im Vergleich zu früheren Kennzahlen abschneidet. Außerdem können Sie individuelle Ansichten in Sekundenschnelle filtern, speichern und exportieren. Zusätzliche Details lassen sich mit einem einzigen Klick aufrufen. Individuell angepasste Dashboards können in wenigen Minuten angelegt werden und Daten lassen sich mithilfe vorkonfigurierter Integrationen oder offener APIs in eine Business-Intelligence-Datenbank exportieren. Darüber hinaus können Sie maßgeschneiderte Wallboards erstellen.

Ganz gleich, ob Sie mit einem iPad durchs Contact Center laufen oder an Ihrem PC arbeiten – mit Genesys Cloud CX bleiben Sie mühelos mit Kunden und Kollegen in Kontakt und behalten immer die Kontrolle. Sie können Alarme einrichten und festlegen, dass Sie automatisch benachrichtigt werden, wenn wichtige Kennzahlen über- oder unterschritten werden. So entgeht Ihnen nichts mehr.



Individuell konfigurierbare Dashboards, damit Sie die für Sie relevanten Kennzahlen immer im Blick haben

Nutzen Sie die Talente Ihrer Mitarbeiter

Genesys Workforce Engagement Management (WEM) steigert die Mitarbeiterproduktivität mithilfe von integrierten KI- und Automatisierungsfunktionen für das Qualitätsmanagement, die Aufzeichnung von sprachbasierten und digitalen Interaktionen, das Workforce Management und in Bezug auf die Mitarbeiterperformance. Alles, was Sie brauchen, finden Sie in einer zentralen, intuitiv bedienbaren Anwendung, die unter anderem folgende Bereiche abdeckt:

Qualitätssicherung und Compliance

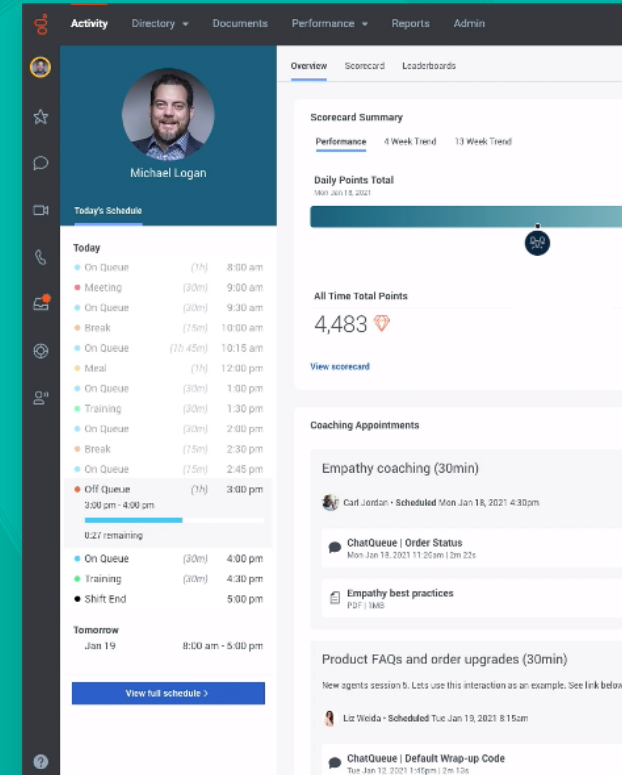
Durch den Einsatz von KI-Funktionen ermöglichen Ihnen unsere WEM-Tools, Interaktionen kanalübergreifend nachzuverfolgen, Bewertungsverfahren zu optimieren und wirklich alles aufzuzeichnen (auch die Bildschirme Ihrer Mitarbeiter). So haben Administratoren und Teamleiter den erforderlichen Überblick, um für ein gleichbleibend hohes Qualitätsniveau zu sorgen. Darüber hinaus wird auf diese Weise sichergestellt, dass die unternehmensspezifischen Richtlinien und externen Vorschriften eingehalten werden.

Mitarbeiterperformance

Genesys Cloud CX hilft, die Kommunikation zwischen Teamleitern und Mitarbeitern im Contact Center zu verbessern. Das vereinfacht nicht nur das Performancemanagement, sondern wirkt sich auch positiv auf die Leistung aus. Durch die Einbindung von Kennzahlen in Gamifizierungs-Workflows können Sie die Leistung Ihrer Mitarbeiter anerkennen und belohnen und Verbesserungsmaßnahmen fördern. Lernmodule liefern Ihnen Kennzahlen, die Sie zur Leistungsverbesserung nutzen können – angefangen beim Onboarding bis hin zur Weiterbildung erfahrener Mitarbeiter.

Ressourcenmanagement

Mit KI-gestützten Prognose- und Zeitplanungsfunktionen sorgen Sie für eine angemessene Ressourcenauslastung und sind in der Lage, saisonale Schwankungen und unerwartete Auftragsspitzen zu meistern. Dank der flexiblen Tools können Ihre Mitarbeiter kanal- und standortübergreifend arbeiten.



Flexible sprachbasierte Services

Unkomplizierte Kommunikation ist das A und O eines Unternehmens, weshalb Sie flexible Optionen für die Sprachanbindung benötigen.

Entscheiden Sie sich für Genesys als Netzanbieter

Wenn Sie eine unkomplizierte, schnelle Lösung ohne zusätzliche Hardware suchen, dann ist unser internetbasierter Telefoniedienst, Genesys Cloud Voice, genau das Richtige für Sie. Mit Genesys als Netzanbieter erhalten Sie eine komplett cloudbasierte Kommunikationslösung. Über die Weboberfläche können Sie vorhandene Telefonnummern mühelos in das neue System übertragen und neue Nummern erwerben – und dann sofort Anrufe tätigen und empfangen.

Unser nutzungsbasiertes Preismodell umfasst unbegrenzt viele Telefonkanäle und das flexible Vertragsmodell auf Monatsbasis bedeutet, dass Sie keine langfristige Verpflichtung eingehen. Leistungsstarkes SIP-Trunking ersetzt die herkömmliche physische Verbindung zu einer Telefongesellschaft und Ihre Mitarbeiter können ohne zusätzliche Hardware und lästige Kabel entspannt telefonieren.

ODER

Nutzen Sie einen Netzanbieter Ihrer Wahl

Selbstverständlich können Sie auch einen anderen Netzanbieter als Betreiber auswählen. Die Genesys Cloud CX-Plattform unterstützt externe cloudbasierte Anbieter, sodass Sie bestehende Verträge einhalten und vorhandenes Equipment weiter nutzen können.



DIE FAKTEN IM ÜBERBLICK

- Weltweite Abdeckung für Outbound-Telefonie
- Registrierter Anbieter
- Gebührenfreie Nummern und Durchwahlnummern
- Mehrere Tier-1-Anbieter
- G.711- und OPUS-Codecs
- Clientseitige TLS- und SRTP-Verschlüsselung
- Mean Opinion Scores (MOS)



DIE FAKTEN IM ÜBERBLICK

- Weltweite Carrier-Anbindung
- Unterstützt RLT (Release Link Transfer)
- UUI (User-to-User Information)
- Unterstützt FQDN, TGRP und DNIS-Trunks
- SIP-Trunking zwischen Drittanbieter- und Cloud-Geräten
- Optionale Anbindung an AWS Direct Connect

Unified Communications (UC)

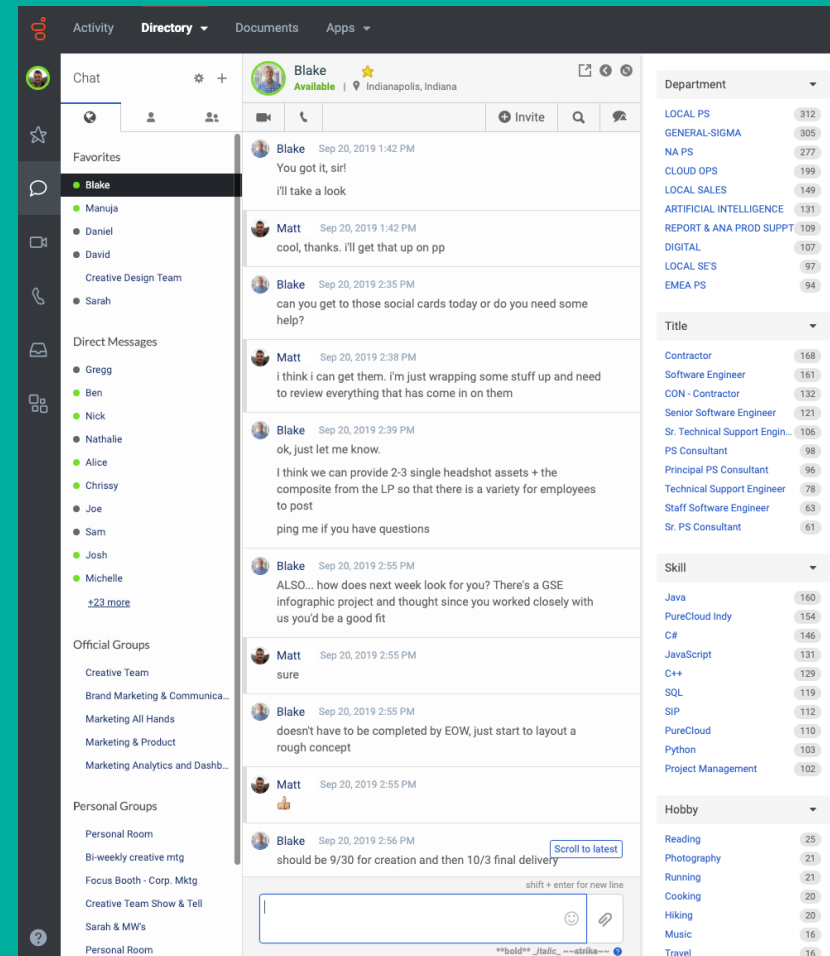
WebRTC und das SIP-Softphone

Mit Genesys Cloud CX aktivieren Sie die sprachbasierten Kanäle für neue Mitarbeiter, Teams und Standorte im Handumdrehen – ohne MPLS und ohne eine VPN-Verbindung. Mit dem WebRTC Softphone können Mitarbeiter umgehend und sicher Anrufe tätigen und empfangen. Nötig sind dafür nur ein Browser und ein Headset – keine zusätzliche Software oder Hardware. WebRTC-Technologie sorgt für sichere Sprachverbindungen über das offene Internet.

Wenn Sie Audio- und Signalisierungsdaten lieber lokal verarbeiten möchten, empfehlen wir die Genesys Cloud-App für das SIP-Softphone. Sie kann auf Windows-basierten Computern ausgeführt werden und steht auch dann zur Verfügung, wenn Sie nicht bei der Contact-Center-Lösung angemeldet sind. Sie bietet sämtliche Vorteile eines herkömmlichen Telefons, ohne dass Sie an einen bestimmten Ort gebunden sind.

Unternehmenstelefonie mit zusätzlichen Vorteilen

Vereinheitlichen Sie die Kommunikation in Ihrem Unternehmen. Mit Lizenzen für Genesys Cloud Communicate vereinen Sie bewährte Funktionen der Unternehmenstelefonie wie Voicemail und Rundruf mit Tools für die Zusammenarbeit in Echtzeit, zum Beispiel in Form von Videokonferenzen, Bildschirmfreigaben, Team-Chats, profilbasierten Unternehmensverzeichnissen und Dokumentmanagement. Und dank der Apps für iOS- und Android-Mobilgeräte können Mitarbeiter jederzeit und überall zusammenarbeiten. Alle Funktionen sind von Haus aus in einer einzigen Lösung integriert.



Einfache unternehmensweite Personensuche mit Click-to-Connect-Funktion für Chats, Telefon und Video

PLATTFORM UND INTEGRATIONEN

Doppelte Flexibilität durch eine modulare Plattform und Integrationen

Profitieren Sie von Innovation und Differenzierung

Genesys Cloud CX ist auf die Nutzung moderner Cloud-Strategien und -Technologien ausgelegt. Die Kombination aus einer Microservices-Architektur, einem API-zentrierten Entwicklungsansatz, einem offenen Datenmodell und künstlicher Intelligenz sorgt für ein hohes Innovationstempo, Flexibilität und Zuverlässigkeit. Das modulare Plattformdesign ist die optimale Ergänzung zu Ihren vorhandenen CX-Technologien. Die Implementierung erfolgt unter Aufrechterhaltung eines möglichst unterbrechungsfreien Betriebs und Sie verwenden nur die Tools und Funktionen, die für Ihre Unternehmensanforderungen erforderlich sind.

Sparen Sie Zeit und Ressourcen

Sie stellen sich die für Ihr Unternehmen optimale Kombination aus Plattform-APIs und den branchenweit umfassendsten nativen Produktfunktionen zusammen, um Ihren Kunden und Mitarbeitern eine innovative Service-Erfahrung zu bieten. Ihr IT-Team kann sich auf wertschöpfende Projekte konzentrieren, anstatt Anwendungen nachzubauen, die bereits auf dem Markt verfügbar sind.

Nutzen Sie KI von Genesys oder integrierte Drittanbietertools

Wenn Sie eine einheitlich orchestrierte und optimierte Service-Erfahrung für Kunden und Mitarbeiter bieten möchten, haben Sie mit Genesys Cloud CX die Wahl: Sie können sowohl die nativen KI-Funktionen unserer Lösung nutzen als auch KI-Technologien von Drittanbietern integrieren. Durch die Integration von Echtzeit- und historischen Daten erleichtert Genesys Cloud CX Ihren Mitarbeitern, Aussagen über den Ausgang einer Käufer-Journey zu treffen, und ermöglicht Ihren Kunden, intelligente Konversationen mit Bots zu führen. So erzielen Sie Kostenersparnisse und überzeugende Ergebnisse. Integrierte KI- und Automatisierungsfunktionen begeistern Ihre Kunden, machen Ihren Mitarbeitern das Leben einfacher und sind gut fürs Geschäft.

„Die offenen APIs sind ein **RIESENVORTEIL**, besonders bei der Einbindung von AppFoundry- und GitHub-Anwendungen. Jetzt können unsere Software-Entwickler schnell auf alle benötigten Daten zugreifen. Vor Kurzem baten wir unser Entwicklerteam, Mini-Dashboards mit den verschiedenen Daten aus **GENESYS CLOUD CX** zu erstellen. Nach einer halben Stunde hatten wir bereits einen Projektplan vorliegen.“

Carl-Petter Udvang

Product Manager bei Lowell Norway

Neue Funktionen und Einbindung vorhandener Systeme

Genesys Cloud CX lässt sich problemlos mit vorkonfigurierten Integrationen erweitern, die Sie entweder kaufen oder selbst entwickeln können. Im Genesys AppFoundry® Marketplace finden Sie Hunderte von einsatzbereiten Integrationen – von Business Intelligence- bis hin zu Gamifizierungslösungen.

Beliebte Integrationen (CRM, UCC, HR, Bots)

Verabschieden Sie sich von langwierigen Professional-Services-Projekten. Nutzen Sie stattdessen vorkonfigurierte CRM-Integrationen für Salesforce und andere bewährte Anbieter, die sich schnell bereitstellen und leicht konfigurieren lassen und intelligente Routing-Funktionen für alle Arten von Interaktionen, Pop-up-Fenster und automatische Protokollierung bieten.

Ihre Mitarbeiter im Contact Center können sowohl Skripts nutzen als auch Daten aus Ihrem CRM-System (oder jeder anderen Drittanbieterlösung zur Speicherung von Daten und Nutzung von Webservices) abrufen. Mit den nativen Anruffunktionen von Genesys Cloud CX können sie sogar direkt in Ihrem CRM-Tool oder einer anderen browserbasierten Anwendung arbeiten.

APIs und Software Development Kits (SDKs)

Mit Genesys Cloud CX können Ihre Teams Lösungen für praktisch jeden Anwendungsfall in jeder Programmiersprache entwickeln – und zwar mit derselben vollständig gesicherten, öffentlichen REST API mit Versionskontrolle, die auch die Entwickler bei Genesys nutzen. Unsere APIs, SDKs und Open-Source-Projekte werden fortlaufend aktualisiert und unsere Entwicklercommunity hilft Ihnen bei Bedarf gern.

App-Marktplatz

In unserem stetig wachsenden AppFoundry Marketplace finden Sie mehr als 350 vorgefertigte CX-Anwendungen und -Integrationen von branchenführenden Anbietern und Technologiepartnern, darunter Salesforce, Microsoft und Zoom. Unabhängig davon, ob Sie Apps in ein vorhandenes Workforce-Management-Tool oder Business-Intelligence-System integrieren oder neue Features (z. B. für die Gamifizierung) einführen möchten – in unserem Marktplatz finden Sie eine Lösung für jeden Anwendungsfall. Weitere Vorteile sind die Installation per Mausklick und unsere kostenlosen Testversionen.

Google Workspace



SICHERHEIT UND VERTRAUEN

Zuverlässig, sicher und skalierbar

Resilienz und unterbrechungsfreie Verfügbarkeit

Bei der Entwicklung von Genesys Cloud CX wurde besonders großer Wert auf Business Continuity, Zuverlässigkeit und Disaster Recovery gelegt. Die Plattform ist auf mehrere AWS-Regionen (Amazon Web Services) aufgeteilt, die jeweils mehrere unabhängige AWS-Rechenzentren umfassen. Durch diese verteilte Bereitstellung wird ein optimaler, standortübergreifender Schutz vor Störungen und die zuverlässige Wiederherstellung im Ernstfall sichergestellt. Genesys Cloud CX ist horizontal skalierbar und lässt sich flexibel anpassen – ganz ohne Leistungseinbußen.

Unterstützte AWS-Regionen:

- USA Ostküste (North Virginia)
- USA Westküste (Oregon)
- Kanada (Zentral)
- Europa (Frankfurt)
- Europa (Irland)
- Europa (London)
- Asien-Pazifik (Seoul)
- Asien-Pazifik (Sydney)
- Asien-Pazifik (Tokio)
- Asien-Pazifik (Mumbai)

Sicherheit und Compliance

Wir bei Genesys setzen uns unermüdlich dafür ein, dass Ihre Daten und Assets sicher sind und vor Bedrohungen bewahrt werden. Genesys Cloud CX verwendet starke Verschlüsselung, logische Isolierung und strikte mandantenfähige Sicherheitsstandards. Sie haben die Gewissheit, dass Kunden- und Unternehmensdaten stets vertraulich behandelt werden und geschützt sind – Branchenzertifizierungen und die Umsetzung von Compliance-Vorgaben sind nur zwei Wege, mit denen wir dies sicherstellen.



Vertrauen und Transparenz

Vertrauen und Transparenz sind zwei wichtige Faktoren bei der Auswahl eines Cloud-Service-Anbieters. Auf der Genesys Cloud CX-Plattform haben Sie Einblick in SLAs und den aktuellen Systemstatus und können sich einen Überblick über alle gelösten Vorfälle verschaffen.

Genesys Cloud CX in Zahlen:

99,999 %

Verfügbarkeit (die zuverlässigste CCaaS-Lösung auf dem Markt)

14 MILLIONEN

Konversationen pro Tag

IN ÜBER 80

Ländern vertreten – mit Tausenden von Kunden

MEHR ALS 260

Funktionen im Jahr 2020 bereitgestellt

Nutzen Sie das Potenzial einer umfassenden, modularen CX-Plattform



Überzeugen Sie sich selbst, weshalb Genesys Cloud CX die führende Lösung für Cloud-Contact Center ist.

Fordern Sie eine Demo an →

„**GENESYS CLOUD CX** bietet extrem hilfreiche APIs und ließ sich ganz leicht in unsere vorhandenen Systeme integrieren. Unsere Vertriebsmitarbeiter profitieren von **MEHR GESCHÄFTSCHANCEN** als je zuvor und sind einfach motivierter.“

Tobias Zackrisson

Nordic Sales Development Manager, Elkjøp AS

„**GENESYS CLOUD CX** überzeugte uns dadurch, dass alles so unkompliziert ist. Die Kosten sind transparent, die Implementierung ist **SCHNELL UND EINFACH** und alles läuft einfach immer reibungslos.“

Lindsay Hull

Associate Director, Rose-Hulman AskRose

Fazit

Mit seiner intuitiv bedienbaren All-in-one-Oberfläche ermöglicht Genesys Cloud CX eine reibungslose Kommunikation auf digitalen und sprachbasierten Kanälen für eine überragende Kunden- und Mitarbeitererfahrung. Die Vorteile dieser Plattform reichen von der schnellen Bereitstellung bis hin zu Komplexitätsabbau und einfacher Verwaltung. So wird aus Ihrem Contact Center quasi über Nacht ein Experience Center.

For more information, contact:



Simply Infinity GmbH
<https://simply-infinity.ch>
info@simply-infinity.ch
+41 58 058 0909

DIE NÄCHSTEN SCHRITTE

Entdecken Sie die
Oberfläche, Features
und Funktionen von
Genesys Cloud CX.

Demo starten →

Sie müssen uns nicht
blind vertrauen – lesen
Sie doch einfach, was
unsere Kunden über
Genesys sagen.

Zu den Kundenberichten →

Fordern Sie noch heute
eine Demo an.

Kontaktieren Sie uns →



ÜBER GENESYS

Jedes Jahr unterstützt Genesys® Unternehmen in über 100 Ländern dabei, mehr als 70 Milliarden Customer Experiences zu bieten, die im Gedächtnis bleiben. Mit unseren effektiven Cloud-, Digital- und KI-Technologien können Kunden Experience as a ServiceSM, unsere Vision einer kundenorientierten Customer Experience, auch im großen Maßstab umsetzen. Die Lösungen von Genesys bieten Unternehmen die Möglichkeit, proaktive, vorausschauende und hyperpersonalisierte Erfahrungen anzubieten, um die Kundenbeziehungen bei Kontakten im Marketing, Vertrieb oder Kundenservice über alle Kanäle zu vertiefen und gleichzeitig die Produktivität und die Interaktionen der Mitarbeiter zu verbessern. Durch die Transformation einer Backoffice-Technologie zu einem innovativen Mittel zur Umsatzsteigerung ermöglicht Genesys relevante zwischenmenschliche Beziehungen, die das Kundenvertrauen und die Kundentreue fördern.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.genesys.com/de oder telefonisch unter +49 (0)89 614 29000.

Genesys und das Genesys-Logo sind eingetragene Marken von Genesys. Alle anderen Firmennamen und Logos sind unter Umständen Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber.
© 2022 Genesys. Alle Rechte vorbehalten.