



Genesys Cloud™

Die unkomplizierte All-in-One-Lösung für Contact Center

Einfache Technologie. Selbst bei schwierigen Kundenbeziehungen

Reibungslose Kommunikation mit Interessenten und Kunden – Genesys Cloud™ macht's möglich. Die für jeden Kanal konzipierte Lösung bündelt Anrufe, E-Mails, Chats, Texte und Nachrichten zu einer nahtlosen Konversation, sodass Ihre Teams den Kunden einen herausragenden Service bieten.

Kommunikation mit den Kunden

Anhand von Daten vereinfachen Sie die kanalübergreifende Kontaktaufnahme zu Ihren Kunden.

Leistungsstarke Funktionen für Ihre Teams

Ein einheitliches, benutzerfreundliches Desktop fördert die Leistung Ihrer Mitarbeiter.

Bezug zum Geschäft

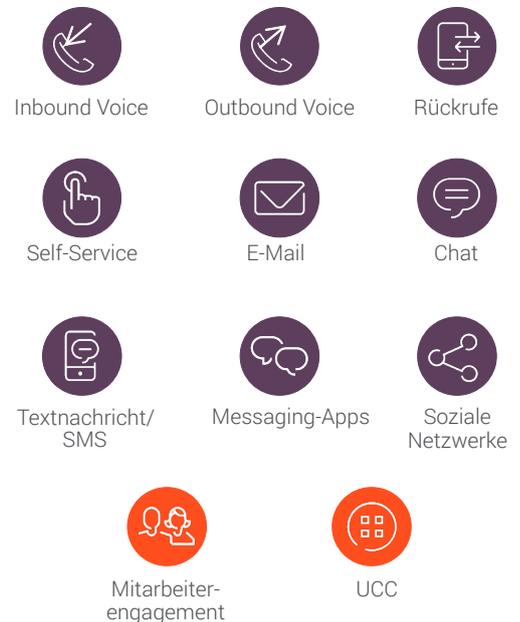
Dashboards mit Echtzeitdaten und sekundengenaue Analysen ermöglichen fundierte Entscheidungen zur Optimierung der Unternehmensführung.

Durchgängige All-in-One-Lösung

Genesys Cloud macht Schluss mit dem Wechsel zwischen mehreren Anwendungen und unterschiedlichen Systemen. Ihr Kunde wünscht Self-Service? Einen Anruf? Oder soll die Kommunikation lieber über einen digitalen Kanal seiner Wahl erfolgen? Egal, Sie haben alles parat.

Nur eine Oberfläche für jede Interaktion, unabhängig vom gewählten Kanal – das kommt Ihren Mitarbeitern zugute. Umfassende Kontextinformationen und ein vollständiger Interaktionsverlauf liefern Ihren Teams alles, was sie brauchen, damit sich Ihre Kunden verstanden und wertgeschätzt fühlen.

Außerdem gibt es direkt in Genesys Cloud integrierte All-in-One-Anwendungen für Prognosen und Einsatzplanung, Qualitätsmanagement, Aufzeichnung, PBX und Zusammenarbeit. Die breit aufgestellte Funktionalität mit nur einem Verwaltungspunkt, einem einzigen Routing-Algorithmus über sämtliche Kanäle hinweg und einem einheitlichen Desktop für die Mitarbeiter im Kundenservice sucht ihresgleichen.



KI-gestützte Innovationen

Genesys Cloud lässt Kunden von der Leistung der KI profitieren – in Form von besserem Service, höherer Effizienz, Umsatzsteigerung und verbesserter betrieblicher Performance.

- Kontext zu und Nachvollziehung von jeder Interaktion
- Sofortige Ansprache mit Chatbots
- Erweiterte Self-Service-Funktionen mit Sprachbots
- Höhere Abschlussraten mit vorausschauender webbasierter Ansprache
- Schnellere, fundiertere Prognosen und Einsatzplanung
- KI-basierte Unterstützung der Mitarbeiter

Self-Service

Bieten Sie Self-Service und mitarbeitergestützten Service rund um die Uhr. Verwalten Sie IVR-Ströme selbst per Drag-and-Drop-Editor. Konfigurieren Sie Eingabeaufforderungen, den Zugriff auf externe Daten, Untermenüs und Weiterleitungen komplett ohne Ausfallzeiten oder professionelle Unterstützung.

Mitarbeiterengagement

Steigern Sie das Engagement und die Produktivität Ihrer Belegschaft mit nativen, KI-gestützten Tools für das Mitarbeiterengagement. Nutzen Sie Tools für Mitarbeiterperformance, Ressourcenmanagement und Qualitätssicherung ganz ohne Integrationsaufwand.

„Genesys Cloud überzeugte uns dadurch, dass diese Lösung so einfach ist. Die Kosten sind transparent, die Implementierung ist schnell und einfach und alles läuft einfach immer reibungslos.“

Lindsay Hull, Associate Director, Rose-Hulman AskRose

Weitere Erfolgsberichte von zufriedenen Genesys Cloud Kunden lesen.

Verknüpfung mit anderen Tools

Packen Sie alles unter einen Hut: CRM, HR-Systeme, BI-Tools und mehr. Die Bereitstellung und Konfiguration der vorgefertigten Bausteine für alle gängigen Systeme erfolgt denkbar einfach.

Eigenbau oder Kauf

Genesys Cloud ist flexibel genug, um alle geschäftlichen Anforderungen zu erfüllen, ob als Anwendung oder als Plattform:

- Kaufen Sie direkt einsetzbare Anwendungen
- Bauen Sie Ihre Plattform mit APIs auf
- Nehmen Sie Erweiterungen über den AppFoundry-Marktplatz vor

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 dabei für die nötige Funktionalität, Skalierbarkeit und Flexibilität. Kombinieren Sie Inbound-Warteschlangen und Outbound-Kampagnen, damit sich Mitarbeiter darin frei bewegen können.

Flexible Voice-Services

Wenn Sie sich für Genesys als Netzanbieter entscheiden, läuft alles ganz schnell und einfach – und ohne zusätzliche Hardware.

Individuelle Dashboards und Berichte

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

Unified Communications

Stellen Sie schnell Voice-Dienste für neue Mitarbeiter, Teams oder Standorte zur Verfügung. Mit dem WebRTC Softphone können Mitarbeiter umgehend und sicher Anrufe erledigen. Nötig sind dafür nur ein Browser und ein Headset.

Konsolidieren Sie Funktionen wie Voice-mail und Gruppenkonferenzen mit Tools für die Zusammenarbeit in Echtzeit, zum Beispiel in Form von Videokonferenzen, Bildschirmfreigaben, Team-Chats, Unternehmensverzeichnissen und Dokumentmanagement. Und dank der Mobilgeräte-Apps können Mitarbeiter jederzeit und überall zusammenarbeiten.

Sicherheit und Resilienz

Genesys Cloud verwendet starke Verschlüsselung, logische Isolierung und stringente mandantenfähige Sicherheit.

Genesys Cloud bietet herausragende Business Continuity, Zuverlässigkeit und Disaster Recovery. Die Bereitstellung von Genesys Cloud erfolgt in mehreren AWS-Regionen (Amazon Web Services) mit jeweils unabhängigen Rechenzentren. Diese verteilte Bereitstellung sorgt für standortübergreifenden Schutz vor Störungen und eine zuverlässige Wiederherstellung im Ernstfall – und Ihre Daten bleiben in Ihrer Region, was die Compliance erleichtert. Die aktuellen Standorte der Rechenzentren finden Sie [hier](#).

Zertifizierung und Compliance

Genesys Cloud arbeitet unermüdlich an der Einhaltung globaler Zertifizierungs- und Compliance-Anforderungen wie HIPAA, PCI, GDPR, SOC, CCPA usw.

- [Genesys Cloud-Systemstatus](#)
- [Vertrauens-Webpage](#)

ÜBER GENESYS

Genesys® ermöglicht jährlich über 25 Milliarden der weltbesten Customer Experiences. Unser Erfolg beruht auf der Vernetzung der Kunden- und Mitarbeiterinteraktionen über jeden Kanal an jedem Tag. Mehr als 10.000 Unternehmen in mehr als 100 Ländern vertrauen auf die Genesys Customer-Experience-Plattform, die Nummer 1 der Branche, um bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen. Die On-Premise und Cloud-Lösungen bieten eine hohe Flexibilität, nahtlose Interaktionen, unschlagbare Performance und passen sich Ihren Anforderungen an.

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. Alle Rechte vorbehalten.

DELIBERATE

DELIBERATE GMBH
Konrad-Zuse-Str. 12
D-71034 Böblingen

Telefon: +49 (0) 7033 54884 - 0
E-Mail: info@deliberate-gmbh.de
Internet: www.deliberate.de