

Genesys Cloud – für Versicherungsunternehmen

Erfolgreicher Kundenservice im digitalen Zeitalter

Von Null auf optimalen Omnikanal-Kundenservice in weniger als 4 Wochen

Kunden erwarten immer besseren und persönlicheren Service

Dabei darf es keine Rolle mehr spielen, über welchen Kanal kommuniziert wird. Versicherungen, die ihre Kundenkommunikation heute schon über alle Berührungspunkte integrieren und vernetzen, stellen sich zukunftsicher auf. Diese neue Form des Kundendialogs wird unsere Lebenswelten prägen, und damit auch die Erwartungen von Kunden an die Versicherung ihres Vertrauens.

Die Nutzung aktueller Technologien fördert außerdem kundenindividuelle Beratungs- und Verkaufsprozesse und deckt mögliche Cross- und Up-Selling-Potenziale auf.

Eine Omnichannel Contact Center Lösung auf Basis Genesys Cloud bietet Ihnen diese Möglichkeiten und mit Deliberate ist diese bereits innerhalb weniger Wochen produktiv einsatzbereit.

Prozessoptimierung und Automatisierung für Effizienzsteigerung und bis zu 35% Prozesskostensenkung

Ständige Erreichbarkeit und Personalisierung können jedoch schnell kostenintensiv werden, wenn dies nicht optimiert und automatisiert werden kann. Intelligente Bot-Lösungen, welche Prozesse automatisieren und Anwendungsintegrationen unterstützen bei der Bewältigung dieser Herausforderung. Die Kombination beider Ansätze machen den Weg frei weitere Optimierungen zu erzielen.

Workforce- und Employee-Engagement für qualitativ hochwertigen Kundenservice

Motivierte Mitarbeiter, welche optimal ausgebildet und zum richtigen Zeitpunkt für die auf ihr Profil passenden Interaktionen bedienen, sind die besten Repräsentanten für das Unternehmen. Genesys Cloud bietet mit seinen integrierten Modulen für Skill-/Predictive Routing, Personaleinsatzplanung, Coaching, Gamification und eLearning die optimalen Funktionen um motivierte Mitarbeiter kontinuierlich auch motiviert zu halten.



Amortisation innerhalb der ersten 3 Monate



Produktivitätssteigerung



Verringerung der Mitarbeiterfluktuation

Steigerung der digital Lead Conversion Rate bis zu 40%

Abschlüsse über die Webseite zu steigern erfordert mehr als nur ein intelligentes Marketing. Besucher wollen auf ihrer Reise über die Unternehmenswebseiten nicht ständig mit Chat-Pop-Ups belagert werden, sondern wollen dort gezielt abgeholt werden, wo sie Unterstützung benötigen. Die Herausforderung ist in Echtzeit zum richtigen Zeitpunkt zu interagieren.

Genesys Predictive Engagement unterstützt hierbei gezielt und effizient.

Sicherheit, Skalierbarkeit und Verfügbarkeit garantiert

Sicherheit von Unternehmens- und Kundendaten ist ein hohes Gut, welches geschützt werden muss. Genesys Cloud bietet diesen Schutz. Gleichzeitig garantiert Genesys mit **99,99%** höchste Verfügbarkeiten für alle Cloud-Komponenten.

Updates & Upgrades adieu

Mit Continuous Deployment nutzen Kunden von Genesys Cloud stets das aktuelle Release – Kosten und Umsetzungszeiten für Updates und Upgrades gehören der Vergangenheit an. Neue Funktionen zur weiteren Adaption von Marktanforderungen gibt es kontinuierlich obendrauf.



Einfach

- Einheitliche All-in-One-Lösung, die Anbieter und Komplexität minimiert.
- Ermöglicht es Agenten, von überall her zu arbeiten, indem sie web- und browserbasierte Anwendungen mit einheitlichen Kollaborationswerkzeugen verwenden.
- Ermöglicht es Unternehmen, agiler zu sein und die Kundenanforderungen zu erfüllen.



Schnelle Wertschöpfung

- Inbetriebnahme und Betrieb in Tagen, nicht in Monaten.
- Sofortiger Zugriff auf die neuesten Funktionen und Fähigkeiten, kontinuierliche Bereitstellung.
- Moderne, intuitive Benutzeroberfläche reduziert den Verwaltungs- und den Schulungsaufwand.



Reduziertes Risiko

- Cloud-Infrastruktur für Zuverlässigkeit und Kontrolle, einfach zu verwalten, anforderungsgerechte und dynamische Systembereitstellung

