



DELIBERATE



Mit Deliberate in die CX-Cloud

Auf Basis Genesys Cloud™ 

Kundenbeziehungen können schwierig sein. Die Technologie sollte es nicht sein.

Die Genesys Cloud™ Lösung macht die Interaktion mit Interessenten und Kunden einfach. Genesys Cloud ist für jeden Kanal geeignet und verwandelt Anrufe, E-Mails, Chats, Texte und Nachrichten in eine nahtlose Konversation - so können Ihre Teams außergewöhnliche Kundenerlebnisse bieten.

Mit Kunden in Verbindung treten

Vereinfachen Sie Ihre Kundenkommunikation über alle Kanäle hinweg, unter Zuhilfenahme von Daten, um jede Kundenerfahrung maßgeschneidert zu gestalten.

Befähigen Sie Ihre Teams

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern einen einheitlichen und benutzerfreundlichen Desktop-Client zur Verfügung, der hilft deren Leistung zu verbessern.

Verstehen Sie Ihr Geschäft

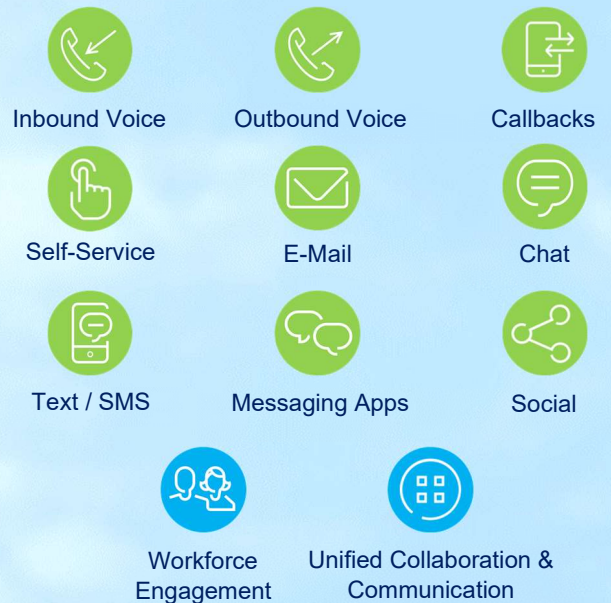
Erhalten Sie Einblicke, die Sie für die Führung Ihres Unternehmens benötigen. Mit Echtzeit-Dashboards und sekunden-genauen Analysen.

All-in-One, von Anfang bis Ende

Genesys Cloud macht die Notwendigkeit mehrerer Anwendungen und Systeme überflüssig. Ob Ihre Kunden sich selbst bedienen, anrufen oder über den digitalen Kanal ihrer Wahl kommunizieren – Sie können alles anbieten, was der Kunde sich wünscht.

Die Agenten profitieren von einer einzigen intuitiven Benutzeroberfläche, die alle Interaktionen unabhängig vom Kanal bedienen kann. Reichhaltiger Kundenkontext und vollständige Interaktionshistorien geben Ihren Teams alles was sie brauchen, damit Ihre Kunden das Gefühl haben gehört und erinnert zu werden.

Hinzu gibt es All-in-One-Anwendungen, die direkt in Genesys Cloud integriert sind, wie z.B. Forecasting & Planung, Qualitätsmanagement, Recording, PBX-Leistungsmerkmale und Collaboration. Keine andere Cloud-Lösung bietet eine derart breite Funktionalität mit einer zentralen Administration, einer Routing-Engine über alle Kanäle und nicht zuletzt einem durchgängigen Agentenarbeitsplatz.



KI-getriebene Innovation

Mit Genesys Cloud profitieren Ihre Kunden von der Leistungsfähigkeit einer KI mit verbesserter Kundenerfahrung und höherer Effizienz, Umsatzwachstum und verbesserter operativen Leistung.

- Zusammenhang & Verständnis jeder Interaktion
- Mehr Selbstinitiative durch Chat-Bots
- Erweiterte Self-Services mit Voice-Bots
- Bessere Abschlussraten durch vorhersagbarer Webnutzung
- Schnellere, fundiertere Forecasts und Planungen
- KI-basierte Agentenunterstützung

Unified Communications

Stellen Sie neuen Agenten, Teams oder Standorten schnell und einfach Telefoniedienste bereit.

Mit dem WebRTC-Softphone können Agenten Anrufe sofort sicher annehmen - nur mit einem Browser und einem Headset - ohne zusätzliche Software oder Hardware.

Konsolidieren Sie Funktionen wie Voicemail und Gruppenrufe mit Realtime Collaboration, oder weitere Dienste wie Videokonferenz, Bildschirmfreigabe, Team-Chat, Unternehmensverzeichnisse und Dokumentenverwaltung. Stellen Sie mobile Anwendungen zur Zusammenarbeit Ihren Mitarbeitern jederzeit und überall zur Verfügung.

Self-Service

Bereitstellung von 24/7-Self-Service und Agenten-unterstützten Diensten. Administrieren Sie IVR-Flows selbst mit dem Drag-and-Drop-Editor.

Konfigurieren Sie Eingabeaufforderungen, Dateneinblendungen, Untermenüs und Transfers - alles ohne Ausfallzeiten oder die Inanspruchnahme aufwendiger Dienstleistungen.

Outbound Kampagnen

Verbessern Sie die Performance von Kampagnen, und halten Sie gleichzeitig Ihre Agenten produktiv, die Kosten niedrig und die Kontaktquoten hoch. Ein integrierter automatischer Outbound-Dialer bietet die Funktionalität, Umfang und Flexibilität, die Sie benötigen.

Mischen Sie Inbound-Interaktionen und Outbound-Kampagnen, damit sich Ihre Mitarbeiter nahtlos in beiden Welten bewegen können.

Dashboards und Reporting

Erhalten Sie die Erkenntnisse und Informationen, die Sie benötigen, um Ihren Betrieb zu optimieren und zu steuern - von einem Ort aus, alles in Echtzeit.

Workforce Engagement

Stärkung des Mitarbeiter-engagements und Produktivitäts-steigerung mit nativen, KI-gestützten Workforce Engagement Werkzeugen durch Steigerung der Mitarbeiter-Motivation und -Leistung mittels bereits integrierten Personal-Management- und Qualitäts-sicherungs-Funktionen.

Integration mit anderen Systemen

Einbindung Ihrer vorhandenen CRM- und HR-Systeme, Business Intelligence-Tools und mehr. Bereits vorgefertigte Integrationen für alle wichtigen Systeme sind schnell zu implementieren und einfach zu konfigurieren.

Schnittstellen

Verwenden Sie APIs, um fast alles zu erstellen, in jeder Programmiersprache. Verwenden Sie dieselbe Public REST-API, die Genesys-Entwickler verwenden. Die öffentliche Dokumentation wird von Genesys kontinuierlich aktualisiert, und die Entwickler-Community steht immer bereit, um zu helfen.

Flexible Sprachdienste

Wählen Sie Genesys als Carrier, wenn Sie eine schnelle und einfache Umsetzung ohne Hardware möchten.

Oder bringen Sie Ihren eigenen Carrier mit, um den Telefon-Provider Ihrer Wahl zu nutzen.

Selbst Erstellen oder kaufen

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

- Hinzukaufen sofort einsatzbereiter Anwendungen
- Selbst erstellen auf der Plattform unter Verwendung von APIs
- Erweitern über den AppFoundry-Marktplatz

App-Marktplatz

Durchsuchen Sie Hunderte von vorgefertigten CX Anwendungen und Integrationen im Genesys AppFoundry-Marktplatz. Viele Funktionen, One-Klick-Installationen und kostenlose Testversionen stehen zum Abruf bereit.

Sicherheit und Stabilität

Genesys Cloud verwendet eine starke Verschlüsselung, logische Isolierung und stringente Multi-Tenant Sicherheitsstandards.

Genesys Cloud bietet unübertroffene Ausfallsicherheit, Zuverlässigkeit, sowie ein verlässliches Disaster-Recovery-Konzept. Genesys Cloud ist aufgesetzt auf mehreren Amazon-Web Service (AWS) Regionen, jede mit unabhängigen Rechenzentren. Diese verteilte Bereitstellung bietet geographische Fehlertoleranz und Disaster-Recovery, und gewährleistet, dass Ihre Daten lokal nach den in Ihrer Region geltenden Compliance-Standards abgelegt werden.

Zertifiziert und weltweit konform

Genesys Cloud arbeitet kontinuierlich an der Einhaltung der sich ständig ändernden globalen Zertifizierungsstandards, einschließlich HIPAA, PCI, GDPR, SOC, CCPA und mehr.

Deliberate: gut überlegt, wohl durchdacht

Wir wissen, was Genesys Cloud kann. Wir verstehen komplexe Unternehmens-Prozesswelten und wir wissen, was wir mit einer guten Contact Center Lösung erreichen können. Genau deshalb werden wir Sie gezielt beraten. Wir bieten Ihnen eine schlagkräftige Contact Center Lösung, die hinsichtlich Wirtschaftlichkeit und Funktionalität ihresgleichen sucht.

- Wir bieten eine der innovativsten Contact Center-Lösungen
- Wir verstehen die Anforderungen von Markt und Technik bis ins Detail, sowie als Generalist
- Wir wissen, was heute möglich ist, was morgen kommt und wie Sie davon profitieren

Deliberate GmbH

Konrad-Zuse-Str. 12
D-71034 Böblingen



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