

Genesys Cloud

## Predictive Engagement

Optimieren Sie Ihre Website für sich und Ihre Besucher

Predictive Engagement analysiert das Verhalten von Besuchern auf Ihrer Webseite in Echtzeit und identifiziert den richtigen Moment für eine proaktive Interaktion über einen Web-Chat, Screen-Pop oder Content-Angebote. Dazu werden Daten, Kontext und Website-Verhalten genutzt.

Der Besucher wird dann mit einem Agenten oder optional einem Chat-Bot verbunden, der ihn proaktiv durch den (Kauf)-Prozess führen kann. Die in der Lösung erhaltene KI lernt aus den Besuchen und optimiert sich ständig weiter.

### Steigern Sie Ihre Online-Konversionsraten durch intelligente Automatisierung

Die KI-basierte Website-Personalisierung sorgt dafür, dass sich Benutzer wertgeschätzt fühlen – und Ihre Vertriebsmitarbeiter werden entlastet. Außerdem können die Konversionsraten gesteigert werden, wenn die Besucher dann Unterstützung erhalten, wenn sie diese am meisten benötigen.

### Optimierung personalisierter Inhalte durch Kombination von KI mit Agenten

Verbessern Sie das Benutzererlebnis durch die Automatisierung. Geben Sie Interaktionen zum richtigen Zeitpunkt an einen Live-Agenten weiter, um die Zufriedenheit der Besucher zu erhöhen und das Erlebnis zu personalisieren.

### Optimieren Sie Best Practices durch maschinelles Lernen

Nutzen Sie die verfügbaren Daten, um ein Entscheidungsmodell zu erstellen, das sich im Laufe der Zeit verbessert. Nehmen Sie Änderungen vor, wenn Sie neue Erkenntnisse gewinnen und passen Sie sich den sich ändernden Wünschen und Verhaltensweisen der Kunden an.



Kunden, die während ihres Einkaufs mit relevanten Informationen versorgt werden haben eine **72%** höhere Konvertierungsrate.

Finden Sie heraus, wie Sie mit Predictive Engagement auf Ihrer Website bessere Kundenerfahrungen und höhere Konversionsraten erzielen. Fordern Sie eine Demo an, um zu erfahren, welchen Einfluss die Website-Personalisierung hat.

Nutzen Sie KI-basierte Technologie, um Ihre Konversionsraten zu maximieren und Ihren Kunden eine optimale Journey zu bieten.

Predictive Engagement von Genesys nutzt KI zusammen mit maschinellem Lernen, um personalisierte Erfahrungen zu ermöglichen. Diese Plattform verwendet Echtzeit- und Verlaufsdaten, um fundierte Entscheidungen darüber zu treffen, wie und wann Website-Besucher angesprochen werden sollen. Auf Grundlage dieser erfahrungsbasierten Personalisierung können Sie die Konversionsrate steigern, ohne Ihre wertvollen Vertriebsteams zu überfordern.



### Weisen Sie potentiellen Kunden den Weg

Die vorausschauenden Analysetools von Genesys fügen Ihren Websites einen kleinen Code oder „Snippet“ hinzu. So können Sie die Journey jedes einzelnen Besuchers mit kontextuellen Informationen in Echtzeit verfolgen. Auf diese Weise können Sie zur richtigen Zeit Hilfe anbieten. Wenden Sie sich an Ihre Besucher, wenn sie relevante Informationen oder Unterstützung benötigen, um den Kaufprozess abzuschließen.



### Identifizieren Sie den besten Moment zur Interaktion

Proaktiv angebotene Chats ohne Kontext sind nicht hilfreich. Durch die vorausschauende KI können Sie Besucher von Käufern unterscheiden und die Erfahrung individuell anpassen. Stellen Sie Inhalte basierend auf dem bereit, was Sie über die aktuellen Anforderungen des Benutzers wissen. Sprechen Sie potentielle Kunden rechtzeitig an, um den größten Effekt zu erzielen. Verbessern Sie die Kundenerfahrung und die Konversionsrate durch effektive Web-Personalisierung.



### Wählen Sie die geeignetste verfügbare Ressource aus

Sorgen Sie dafür, dass sich jede Interaktion persönlich anfühlt. Basierend auf den Bedürfnissen der Besucher können Sie Bots für die Unterstützung bei Fragen und Antworten verwenden. Oder setzen Sie Live-Agenten ein, wenn eine reale Person benötigt wird. Senken Sie somit Ihre Kosten und fördern Sie damit gleichzeitig positive Kundenerlebnisse.



### Binden Sie potentielle Kunden auf die effektivste Weise

Vom Echtzeit-Chat bis hin zum Live-Agenten-Support können Kontaktmethoden ein Kundenerlebnis schaffen oder verhindern. Nutzen Sie vorausschauende Engagement-Tools, um mit Kunden über die von ihnen bevorzugten Kanäle in Kontakt zu treten. Und bleiben Sie bei sich entwickelnden Technologien und Sachverhalten auf dem Laufenden, um über Trends informiert zu bleiben. So legen Sie den Grundstein für kontinuierlich positive Kundenerlebnisse.

Online Sales Abschlüsse sind schwierig, da alles **perfekt** aufeinander **abgestimmt** sein muss.

- Der richtige Interessent
- Der beste Mitarbeiter
- Der richtige Kanal
- Das beste Angebot

in **Echtzeit** zum **richtigen Zeitpunkt!**

