

Wissensautomatisierung

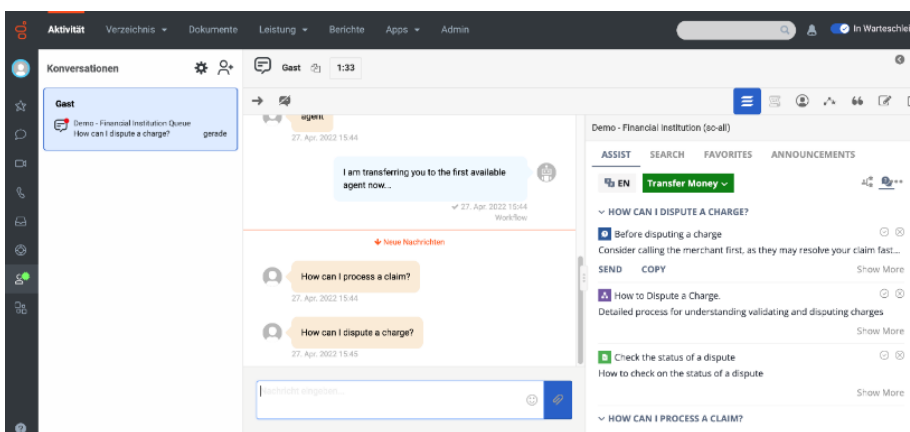
für GENESYS Cloud CX™

Automatisieren Sie Unternehmenswissen und liefern Sie präzise Antworten, wo immer Kunden und Agenten in der Genesys Cloud aufeinandertreffen.

Was ist shelf ?

Shelf ist eine durchgängige, innovative und KI-gestützte Plattform zur Wissensautomatisierung, die Mitarbeitern und Kunden über KI-gestützte Assistenten, nahtlose Integrationen, erstklassige Suchfunktionen und leistungsstarke Self-Service-Optionen die besten Antworten liefert. Shelf ermöglicht, dass Unternehmenswissen automatisch vorgeschlagen und direkt in der Genesys-Oberfläche bereitgestellt werden kann. Es reduziert den Verwaltungsaufwand durch fortschrittliche Analysen und automatisierte Pflege der Inhalte.

Mit der Wissensautomatisierung kann Training und Onboarding vereinfacht, ein konsistenter Service gewährleistet und Kunden mit jeder erfolgreichen Problemlösung zufrieden gestellt werden.



Agent Assist entlastet Ihre Teams

Shelf's Agent Assist Integration in Genesys bedeutet, dass Ihre Teams schnell die Informationen finden, die sie für ihre Arbeit benötigen, ohne zusätzlichen Aufwand. Agent Assist hört dem Gespräch zu und schlägt in Echtzeit Antworten vor, die direkt auf dem vorhandenen Wissen basieren, egal ob es sich um eine einfache Antwort oder einen komplexen, navigierten Workflow-Prozess handelt.

Funktionen

Optimierte und punktgenaue Suche

- Agent Assist für Chat, E-Mail und Messenger-Anwendungen
- IVR-Intent-Mapping
- Automatisierte Inhaltspflege
- Erweiterte Inhalts- und Nutzungsanalyse
- Treffsichere Suche
- Automatische Content-Vorschläge und Empfehlungen

Wissensmanagement

- Speicher für alle Inhaltstypen: Wikis, Dokumentation, Video, Audio, Bilder
- Entscheidungsbaum zur Inhaltsführung
- Feedback-Manager
- Anpassbarer Publikations-Workflow
- Web-Clipper zur Erfassung von Online-Inhalten
- Erweiterte Benutzerberechtigungen
- Unbegrenzte Informationsarchitektur: Ordner, Kategorien, Tags, Favoriten, Bewertungen
- Preisgekröntes User Interface
- Sicherheit für Unternehmen

Self-Service

- Chatbot-Integration
- Webform-Integration
- FAQ und komplett anpassbares Portal

IVR Intent Mapping

IVR-Mapping zeigt Wissen direkt in Genesys an, wenn ein Anruf weitergeleitet wird, um ein nahtloses Spracherlebnis zu ermöglichen. Zeigen Sie entweder selektiv spezifisches Wissen oder eine Reihe von vorgeschlagenen Inhalten an. Shelf ist kompatibel mit menübasierten und sprachaktivierten IVR-Systemen.

Automatisierte Wartung spart wertvolle Zeit

Shelf rationalisiert die Verwaltungsarbeit durch die Automatisierung von Verwaltungsprozessen. Verwalten Sie Entwürfe, Genehmigungen und Veröffentlichungsrechte durch Workflow-Management-Module. Merlin AI rationalisiert den Prozess der Inhaltspflege und stellt sicher, dass Ihren Agenten und Kunden stets korrekte Informationen zur Verfügung stehen.

Reduzieren Sie die Anrufdauer mit „Pinpoint Accurate Search & Browse“

28 % aller Suchvorgänge werden abgebrochen. Wenn Mitarbeiter nicht finden können, was sie brauchen, wenden sie sich an ihre Kollegen und suchen in diversen Quellen, um die Antwort zu finden, wodurch wertvolle Zeit verschwendet wird. Die zielgenaue kontextbezogene Suche von Shelf führt Ihre Mitarbeiter genau zu der Stelle des Artikels, selbst wenn die Antwort auf Seite 17 eines 30-seitigen Handbuchs steht - und das direkt in Genesys.

Erstklassiges Wissensmanagement

Shelf wurde von einem in Harvard ausgebildeten Bibliothekswissenschaftler entwickelt und bietet eine flexible und sichere Informationsarchitektur, die jedes Unternehmen benötigt. Eine unbegrenzte Bibliotheks- und Ordnerhierarchie bedeutet, dass der Wissensaustausch im gesamten Contact Center und darüber hinaus skaliert. Erweiterte Benutzergruppen und Berechtigungen stellen sicher, dass jeder Benutzer nur Zugriff auf die Informationen hat, die für ihn und seine Aufgaben relevant sind.

Suche in Dokumenten, Videos, Bildern und mehr

Verwalten Sie Ihr gesamtes Unternehmenswissen und jeden Inhaltstyp an einem Ort, einschließlich Artikel, Word-Dokumente, PDFs, Präsentationen, Audiodateien, Videos und vieles mehr.

KI-gestützte Analysen und Einblicke

Nutzen Sie erweiterte Analysen und Merlin AI, um Einblicke zu gewinnen, wie die Inhalte genutzt werden, welche Inhalte veraltet sind, welche Artikel am beliebtesten sind und optimieren Sie kontinuierlich Ihre Wissensdatenbank, damit nur hochwertige und genaue Informationen vorhanden sind. Analysieren Sie Suchanfragen, um zu verstehen, welche Inhalte Ihr Team nutzt, sowie das Wissen, das sie benötigen.

Moderne, preisgekrönte Oberfläche für hohe Akzeptanz und Benutzerfreundlichkeit

Betrachten Sie Shelf als eine sorgenfreie Investition, gebaut um die die Akzeptanz und Nutzung in Ihrem Team und Unternehmen zu garantieren. Shelf hat die Top-1%-Auszeichnungen für die Usability in der gesamten Enterprise Knowledge Management Branche von Gartner Digital Markets erhalten, sowie Auszeichnungen für Benutzerfreundlichkeit, höchste Benutzerakzeptanz und einfachste Verwaltung für Contact Center Knowledge Technology von G2.com.



**Unsere Mitarbeiter
müssen nicht mehr
an verschiedenen
Stellen nach
Antworten suchen
- alles wird ihnen in
der Genesys Cloud
zur Verfügung
gestellt.**

*Amy Armstrong
International Learning and Development Lead, HelloFresh*