

Die Entscheidung für die Cloud-Lösung von Genesys

Warum wir sie gewählt haben



AUF EINEN BLICK:

Kunde: HUK-Autowelt

Branche: Autoservices

Standort: Düsseldorf, Germany

Produkt: Genesys Cloud CX™

- 30 Agenten
- 60 Office-User
- Inbound-Voice
- ZOHO-Integration

Partner: Deliberate GmbH
• [infini.cx Group](#)

In der heutigen digitalen Geschäftswelt sind effiziente Kommunikationslösungen von entscheidender Bedeutung für den Erfolg eines Unternehmens. Die Wahl der richtigen Telekommunikationslösung kann einen erheblichen Einfluss auf die Produktivität, die Kosten und die Flexibilität eines Unternehmens haben. Aus diesem Grund haben wir uns entschieden, die Genesys Cloud-Lösung von Deliberate für das Telefonieren in unserem Unternehmen einzusetzen. Im Folgenden erläutern wir die Gründe für diese Entscheidung.

1. Skalierbarkeit:

Unsere Geschäftsanforderungen können sich von Zeit zu Zeit ändern, sei es aufgrund von Wachstum oder saisonalen Schwankungen. Mit einer Cloud-Telefonielösung können wir unsere Kommunikationskapazität flexibel anpassen, indem wir problemlos neue Benutzer hinzufügen oder bestehende Ressourcen skalieren. Dies ermöglicht es uns, unsere Kosten im Einklang mit unseren tatsächlichen Bedürfnissen zu steuern und gleichzeitig eine hohe Qualität und Verfügbarkeit aufrechtzuerhalten.

2. Kosteneffizienz:

Traditionelle Telefonanlagen erfordern oft teure Hardware, Wartung und IT-Ressourcen, um sie am Laufen zu halten. Mit der Genesys Cloud-Telefonielösung entfallen diese Kosten weitgehend. Wir können unsere Ressourcen stattdessen darauf konzentrieren, unsere Kerngeschäftsfunktionen zu optimieren, anstatt in die Verwaltung von Hardware zu investieren. Die monatliche Abrechnung für die Cloud-Telefonie ist transparent und ermöglicht es uns, unsere Ausgaben besser zu planen.

3. Mobilität und Flexibilität:

Unsere Mitarbeiter sind heute häufig mobil tätig und arbeiten von verschiedenen Standorten aus. Mit der Genesys Cloud-Telefonielösung haben sie die Möglichkeit, von überall aus auf ihre Geschäftskommunikation zuzugreifen, sei es im Büro, von zu Hause oder unterwegs. Dies erhöht die Flexibilität und ermöglicht es uns, die Produktivität unserer Mitarbeiter zu steigern, ohne an geografische Einschränkungen gebunden zu sein.

4. Automatisierte Funktionen:

Moderne Cloud-Telefonielösungen bieten eine breite Palette von automatisierten Funktionen, die die Kommunikation und die Kundenerfahrung verbessern können. Dazu gehören Anrufweiterleitung, Anrufaufzeichnung, interaktive Sprachantwortsysteme (IVR) und vieles mehr. Diese Funktionen ermöglichen es uns, effizienter auf Kundenanfragen zu reagieren und gleichzeitig die Qualität unserer Dienstleistungen zu verbessern.

5. Kontinuierliche Aktualisierungen und Sicherheit:

Die Deliberate und Genesys kümmern sich um die Wartung und Sicherheit der Systeme. Das bedeutet, dass wir uns keine Sorgen um veraltete Hardware oder Sicherheitslücken machen müssen. Unsere Kommunikationsplattform wird kontinuierlich aktualisiert, um den neuesten Standards und Anforderungen gerecht zu werden, und unsere Daten werden auf sichere Weise in hochverfügbaren Rechenzentren gespeichert.



Insgesamt haben wir uns für die Deliberate und Genesys entschieden, weil sie unsere Geschäftsanforderungen am besten erfüllen und uns die Flexibilität, Kosteneffizienz und Sicherheit bieten, die wir benötigen, um in der heutigen wettbewerbsintensiven Geschäftswelt erfolgreich zu sein. Wir sind zuversichtlich, dass diese Entscheidung dazu beitragen wird, unsere Kommunikation zu verbessern und unsere langfristigen Unternehmensziele zu erreichen.

Partner-Kontakt:



Deliberate GmbH

Konrad-Zuse-Str. 12
D-71034 Böblingen

Telefon: +49 7033 54884 0

E-Mail: info@deliberate.de

Internet: deliberate.de

ÜBER GENESYS

Jedes Jahr liefert Genesys® Unternehmen in über 100 Ländern mehr als 70 Milliarden Kundenerfahrungen, die im Gedächtnis bleiben. Unsere Technologie verknüpft im Zusammenspiel mit der Cloud und KI die Kundenkommunikation über Marketing, Vertrieb und Service hinweg auf jedem Kanal und verbessert gleichzeitig die Mitarbeitererfahrung. Genesys ist führend bei Experience-as-a-Service™, sodass Unternehmen jeder Größe eine echte, bedarfsgerechte Personalisierung bieten können und mit Empathie das Vertrauen und die Loyalität ihrer Kunden fördern können. Dies wird durch Genesys Cloud™ ermöglicht, eine All-in-One-Lösung und weltweit führende Contact Center-Plattform für die Public Cloud, die für schnelle Innovation, Skalierbarkeit und Flexibilität steht.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.genesys.com/de oder telefonisch unter +49 (0)89 451 259 0

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. © 2023 Genesys. Alle Rechte vorbehalten.

