

Presseinformation
07. September 2020

Digitaler Kundenservice für mittelständische Unternehmen: KOMSA nimmt Lösung von Genesys ins Cloud-Programm

Systemhäuser und Business-Fachhändler haben ab sofort die Möglichkeit, Genesys Cloud-Lösungen exklusiv über die KOMSA-Gruppe zu beziehen. Damit können Systemhaus- und Fachhandelspartner die Geschäftskunden bedienen, die für Ihren Kundenservice eine Omnichannel-Strategie entwickeln und digitalisieren wollen. Im Rahmen des Cloud-Programms unterstützt KOMSA durch das Technical Assistance Center mit technischem Support.

Mit dem offenen Ökosystem der Genesys Cloud für den digitalen Kundenservice, erweitert der sächsische Distributor und Dienstleister sein bestehendes Portfolio an Cloud Services. Neben der Vermarktung der Genesys Cloud-Lösung beinhaltet die neue Partnerschaft zwischen KOMSA und Genesys außerdem, dass die KOMSA-Gruppe ihren Systemhaus- und Fachhandelspartnern zusätzliche Services, Trainings und Consultings für die Produkte des Herstellers anbietet.

Die Genesys Cloud-Lösung lässt sich für Geschäftskunden problemlos mit bereits im Einsatz befindlichen Kommunikations- beziehungsweise UC und PBX -Systemen und etablierten Partnern kombinieren sowie ausbauen. Mittelständische Unternehmen erhalten durch die Genesys Cloud schnellen Zugang zu neuesten Technologien, um den Herausforderungen des digitalen Kundenservice zu begegnen. Mit Genesys Cloud können Handelspartner beispielsweise Home Office-Konzepte im Bereich Contact Center für ihre Kunden umsetzen, da die Applikation zentral aus der Cloud bereitgestellt wird.

Die Vermarktung der Genesys Cloud über KOMSA bietet Handelspartnern folgende Vorteile:

- Vermarktung einer zukunftsfähigen und innovativen Contact Center Lösung
- Professionelle Services, Schulungen Zertifizierungen,
- Zugriff auf Pre-Sales Support, Projektunterstützung und Umsetzung
- DSGVO-Compliance und konformer Vertrag mit KOMSA
- Dauerhafte Kundenbindung – Voller administrativer Zugriff
- Zukunftsfähige KI- und BOT-Integrationen möglich

„Digitaler Kundenservice ist ein entscheidendes Merkmal für den Erfolg von Unternehmen im deutschen Mittelstand“, erklärt Heinrich Welter, Vice President DACH bei Genesys. „Durch die neue Partnerschaft mit KOMSA können wir unsere Genesys Cloud-Lösung nun auf breitere Füße stellen, im lokalen, deutschen Mittelstand anbieten und damit die Digitalisierung in einem extrem wichtigen Bereich - dem Kundenservice – weiter vorantreiben“, fährt Heinrich Welter fort.

Die cloudbasierte Lösung von Genesys Cloud ist flexibel skalierbar und damit speziell für kleine und mittlere Unternehmen entwickelt. „Durch die stetige Digitalisierung Zunahme der Medienvielfalt im Kundenservice, stehen mittelständische Unternehmen vor der Herausforderung, flexibel, schnell und auf Kanälen wie Facebook, WhatsApp oder Twitter mit

Presseinformation 07. September 2020

ihren Kunden zu kommunizieren“, erklärt Steffen Ebner, Vertriebsvorstand bei KOMSA. “Mit der Genesys Cloud Lösung können sich viele unserer Systemhaus- und Fachhandelspartner im B2B-Segment genau diese Kundengruppe erschließen und mittelständische Unternehmen bei der Digitalisierung ihres Kundenservice unterstützen“, unterstreicht Steffen Ebner.

Für Handelspartner gelten die im Programm der KOMSA Cloud Services üblichen Vorteile: Systemhäuser und Fachhändler halten den Vertrag mit dem Geschäftskunden, vereinbaren mit diesem die Konditionen und generieren darüber dauerhaft Umsätze. KOMSA unterstützt über sein Technical Assistance Center seine Partner zudem mit dem 2nd-Level-Support. Den 1st-Level-Support übernehmen die Reseller selbst.

Über Genesys:

Über 11.000 Unternehmen in über 100 Ländern vertrauen auf die Genesys-Kundenerlebnisplattform, um hervorragende Geschäftsergebnisse zu erzielen und dauerhafte Beziehungen aufzubauen. Genesys kombiniert dabei das Beste aus Technologie und menschlichem Einfallsreichtum und entwickelt Lösungen, die die natürliche Kommunikation widerspiegeln. Die Lösungen des amerikanischen Unternehmens, das Niederlassungen in Kanada, Lateinamerika, Europa, Afrika, im Nahen Osten, Asien, und Australien unterhält, unterstützen Omnichannel-Engagement und ist in allen Kanälen, vor Ort und in der Cloud gleichermaßen, leistungsfähig. Besonders durch cloudbasierte und on-premise-Lösungen macht Genesys Kommunikation so erlebbar für seine Kunden, wie sie sein sollte: flüssig, instinktiv und befähigend.

Wir geben Ihnen gern weitere redaktionelle Informationen:

KOMSA Kommunikation Sachsen AG

KOMSA-Presseteam
Niederfrohnaer Weg 1
09232 Hartmannsdorf
Tel.: 03722/713-750

Internet:

www.komsa.com

e-Mail:

presse@komsa.com