



# Genesys Cloud™

Die sichere All-in-One-  
Lösung für Contact Center



# Kundenbeziehungen können kompliziert sein. Die Technologie sollte es jedoch nicht.

Mit der Genesys Cloud™-Lösung ist Ihnen die einfache Interaktion mit Interessenten und Kunden garantiert. Die Genesys Cloud ist auf alle Kanäle ausgerichtet und verwandelt Anrufe, E-Mails, Chats, SMS und Nachrichten in eine nahtlose Konversation, sodass Ihre Teams eine herausragende Customer Experience bieten können.

## Die All-in-One-Lösung

**Genesys Cloud** macht mehrere Anwendungen und Systeme völlig überflüssig. Ganz gleich, ob Ihr Kunde Self-Service, Anrufe oder Kommunikation über den gewünschten digitalen Kanal möchte – Sie können ihm alles bieten.

Die Agenten profitieren von einer einzigen intuitiven Benutzeroberfläche, die jede Interaktion unabhängig vom Kanal verarbeitet. Mit umfangreichem Kundenkontext und einem vollständigen Interaktionsverlauf steht Ihren Teams alles zur Verfügung, um Ihren Kunden das Gefühl zu vermitteln, gehört zu werden und im Mittelpunkt zu stehen.

Außerdem gibt es in der Genesys Cloud integrierte **All-in-One-Anwendungen** wie Prognosen und Planung, Qualitätsmanagement, Berichterstellung sowie Unified Communications und Teamarbeit. Keine andere Cloud-Lösung bietet derart viele Funktionen mit einem zentralen Verwaltungspunkt, einer kanalübergreifenden Routing-Engine, unübertroffener Sicherheit und einer zusammengeführten Agent-Desktopoberfläche.



Inbound-Sprache



Outbound-Sprache



Automatische Rückrufe



IVR



E-Mail



Chat



SMS



Messaging-Apps



Soziale Medien



Chat- und Voice-Bots



Mitarbeiterbindung



Unified Communications  
und Teamarbeit

## Kommunikation mit den Kunden

Vereinfachen Sie die Kommunikation mit den Kunden über verschiedene Kanäle hinweg, indem Sie mithilfe von Daten jedes Erlebnis individuell gestalten.

## Mehr Leistung für Ihre Teams

Bieten Sie Ihren Mitarbeitern einen einheitlichen, benutzerfreundlichen Desktop zur Steigerung ihrer Leistung.

## Überblick über das gesamte Unternehmen

Erhalten Sie die Einblicke, die Sie benötigen, um Ihr Unternehmen zu leiten – mit Echtzeit-Dashboards und sekundengenauen Analysen.

## KI-gestützte Innovation

Mit der Genesys Cloud profitieren Unternehmen von der Leistungsfähigkeit künstlicher Intelligenz (KI) in Kombination mit einer besseren Customer Experience, höherer Effizienz, neuen Umsatzmöglichkeiten und verbesserter Betriebsleistung.

- Umfassendes Verständnis jeder Interaktion dank Kontext
- Stärkere Interaktion dank Chat- und Voice-Bots
- Seien Sie in der Lage, den Besuchern Ihrer Website im richtigen Moment Angebote, Inhalte oder Live-Unterstützung anzubieten
- Schnellere, fundiertere Prognosen und Planung
- KI-gestützte Agenten-Unterstützung

## Self-Service

Bieten Sie Self-Service und agentenbasierten Service rund um die Uhr. Verwalten Sie IVR-Flows selbst mit dem Drag-and-Drop-Editor. Konfigurieren Sie Eingabeaufforderungen, Datenabfragen, Untermenüs und Übertragungen – ohne Ausfallzeiten und den Einsatz des professionellen Service.

## Mitarbeiterbindung

Verbessern Sie die emotionale Mitarbeiterbindung und die Produktivität mit nativen KI-gestützten Mitarbeiter-Tools. Nutzen Sie Tools zur Steigerung der Mitarbeiterleistung sowie für Ressourcenmanagement, Sprach- und Textanalysen und zur Qualitätssicherung – all das ohne Integration.

## Outbound-Kampagnen

Verbessern Sie die Leistung Ihrer Kampagne bei gleichbleibender Produktivität Ihrer Agenten sowie unverändert niedrigen Kosten und hohen Kontaktraten. Ein integrierter automatisierter Outbound Dialer verfügt über die Funktionen, die Skalierbarkeit und die Flexibilität, die Sie benötigen. Verbinden Sie Inbound-Warteschlangen und Outbound-Kampagnen, damit Mitarbeiter nahtlos zwischen ihnen wechseln können.

## Flexible Sprachdienste

Wählen Sie Genesys für einfache und schnelle Anwendungen ohne Hardware. Sie können auch weiter mit Ihrem bisherigen Anbieter zusammenarbeiten und somit den Telefonieanbieter Ihrer Wahl nutzen.

## Benutzerdefinierte Dashboards und Berichte

Erhalten Sie aussagekräftige Einblicke, um Ihr Unternehmen zu optimieren und besser zu leiten – von einem zentralen Ort aus und in Echtzeit.

## Integration mit anderen Tools

Integrieren Sie Ihre CRM- und HR-Systeme sowie Business Intelligence-Tools und vieles mehr. Vorgefertigte Integrationen sind für alle wichtigen Systeme, einschließlich Salesforce, verfügbar, schnell bereitzustellen und einfach zu konfigurieren.

## Ausbau oder Neuerwerb

Die äußerst flexible Genesys Cloud kann alle Ihre Geschäftsanforderungen sowohl als Anwendung als auch als Plattform erfüllen:

- Erwerb von Standardanwendungen
- Ausbau der Plattform mithilfe von APIs
- Erweiterung über Genesys AppFoundry Marketplace

## App-Marketplace

Im [AppFoundry Marketplace](#) von Genesys finden Sie Hunderte von vorgefertigten Anwendungen und Integrationen für die Customer Experience. Viele bieten eine Installation mit nur einem Klick sowie kostenlose Testversionen.

## APIs

Verwenden Sie APIs, um nahezu alles in jeder Programmiersprache zu erstellen. Verwenden Sie die öffentliche und von den Genesys-Entwicklern verwendete REST-API. Unsere zur Verfügung gestellte Dokumentation wird ständig aktualisiert, und unsere Entwickler-Community hilft Ihnen gerne weiter.



„Die Chat-Funktion der Genesys Cloud war einer der großen Veränderungen. Agenten sind motivierter, weil sie problemlos mit Teamleitern zusammenarbeiten und sich gegenseitig in Echtzeit unterstützen können.“

**Florian Cabalion,**  
Manager Shared Services Sales, Center Parcs

„All diese Funktionalitäten können wir dann mit Genesys Cloud wiederum aus dem einen, zentralen System eines Herstellers beziehen, das ist uns wichtig.“

**Hans-Jörg Fadda,**  
Geschäftsführer, eco24 GmbH

„Wir wollten uns weg von der Kostenstelle, hin zum Experience Center entwickeln und hier als wesentlicher Treiber für profitables Wachstum sorgen.“

**Brice-Willys Tebiero**  
Process Improvement  
Manager Carglass® Germany



## Unified Communications

Stellen Sie eine schnelle Verbindung zu neuen Agenten, Teams oder Standorten per Sprachbefehl her. Mit dem WebRTC-Softphone können Agenten Anrufe nur mithilfe eines Browsers und eines Headsets sofort und sicher abwickeln – ohne zusätzliche Soft- oder Hardware.

Stärken Sie Funktionen wie Voicemail und Gruppenanruf mit Collaboration-Tools in Echtzeit wie Videokonferenzen, Bildschirmfreigabe, Team-Chat, Unternehmensverzeichnis und Dokumentenverwaltung. Außerdem können Mitarbeiter dank mobilen Anwendungen jederzeit und von überall aus zusammenarbeiten.

## Engagiertes Customer Success-Team

Holen Sie das Beste aus Ihrer Technologieinvestition mit einem engagierten Customer Success-Partner, der Sie vor, während und nach der Bereitstellung unterstützt.

Ihre Genesys Customer Success Experience beinhaltet:

- Einen Customer Success Manager, der Ihnen während der gesamten Customer Journey zur Seite steht
- Das Knowledge Network: eine personalisierte Ressource und ein zentrales Gateway für alle Aspekte von Genesys
- Maßgeschneiderte Schulungen, einschließlich Lernressourcen, um Ihre Einführung zu beschleunigen und Ihre Teams zu schulen
- Der Service-Katalog: Experteneinsätze, um die Wertschöpfung zu beschleunigen und Ziele schneller zu erreichen
- Produktunterstützung durch Experten, die Ihre Fragen beantworten

## Sicherheit und Zuverlässigkeit

Die Genesys Cloud basiert auf einer starken Verschlüsselung, logischer Isolierung und strengen mehrmandantenfähigen Sicherheitsstandards, um eine beispiellose Geschäftskontinuität, Zuverlässigkeit und Disaster Recovery zu bieten.

Mit Genesys Cloud können Sie die Bereitstellung in mehreren Amazon Web Services-Regionen (AWS) mit jeweils unabhängigen Rechenzentren anbieten. Diese verteilte Bereitstellung bietet geografische Fehlertoleranz sowie Disaster Recovery und sorgt dafür, dass Ihre Daten den Compliance-Standards Ihrer Region entsprechen. [Hier](#) können Sie die aktuellen Standorte der Rechenzentren einsehen.

## Im Einklang mit den globalen Compliance- und Zertifizierungsstandards

Genesys Cloud arbeitet kontinuierlich daran, die sich ständig ändernden globalen Compliance- und Zertifizierungsstandards wie HIPAA, PCI, DSGVO, SOC, CCPA und viele mehr zu erfüllen.



### ÜBER GENESYS

Jedes Jahr liefert Genesys® Unternehmen in über 100 Ländern mehr als 70 Milliarden Customer Experiences, 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 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, die für schnelle Innovation, Skalierbarkeit und Flexibilität steht.

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. ©2020 Genesys. Alle Rechte vorbehalten.

**Für weitere Informationen kontaktieren:**



KOMSA Cloud Services

cloud\_nobsales@komsa.de

+49 3722 - 713-9533