

Die Cloud in kleinen Contact Centern: die Stunde der Wahrheit



Die Cloud ist Ihnen bestimmt ein Begriff. Im Moment müssen Sie sich jedoch voll und ganz auf das Tagesgeschäft Ihres Unternehmens konzentrieren. Wie viele Verantwortliche in mittelständischen Unternehmen möchten Sie den steigenden Anforderungen Ihrer Kunden gerecht werden, Ihren Mitbewerbern einen Schritt voraus sein und dabei nicht Ihr Budget sprengen. Sie haben weder Zeit noch Geld übrig für Lösungen, die Risiken, versteckte Kosten oder zusätzliche Komplikationen mit sich bringen. Solange Ihnen niemand schnell und überzeugend aufzeigen kann, welche Vorteile ein cloudbasiertes Contact Center für Ihr Unternehmen bietet, bleibt „Cloud“ für Sie nur ein weiterer Modebegriff.

Doch nehmen wir einmal an, die Cloud könnte die Service-Erfahrung Ihrer Kunden und Ihre Geschäftsabläufe verbessern und Ihren Gewinn erheblich steigern. Was wäre dann? Es gibt gute, praktische Gründe dafür, dass immer mehr Unternehmen cloudbasierte Contact Center nutzen. Eine vor Kurzem erschienene Studie des Beratungsunternehmens Frost & Sullivan, in dem nahezu 2.000 globale IT-Entscheidungssträger befragt wurden, ergab, dass 36 Prozent der Befragten ihre Customer-Experience-Anwendungen bereits in die Cloud verlagert haben. Weitere 50 Prozent planen, dies in den kommenden drei Jahren zu realisieren.

Doch trotz der gestiegenen Akzeptanz, ist es für einige Unternehmen noch immer unklar, welche Vorteile ein cloudbasiertes Contact Center bietet. Dieses E-Book löst die Mythen rund um Cloud Contact Center auf. Dabei konzentrieren wir uns hier auf Unternehmen mit kleineren Kundenservice-Organisationen.

Inhalt

Einführung	2
Die Grundlagen:	
Was ist ein cloudbasiertes Contact Center?.....	3
Wer nutzt cloudbasierte Contact Center?	4
Was spricht für die Cloud?.....	5
Die Maske fällt: Wir entlarven die Mythen um die Cloud für kleine Contact Center.....	6
Mythos Nr. 1: In der Cloud sind Daten nicht sicher	6
Mythos Nr. 2: Die Migration in die Cloud stört den Geschäftsbetrieb	7
Mythos Nr. 3: Die Cloud-Nutzung birgt versteckte Kosten	8
Welchen ROI bietet ein cloudbasiertes Contact Center?	9
Was Sie bei der Auswahl eines Cloud-Anbieters beachten sollten.....	11
Fazit	12

Grundlagen: Was ist ein cloudbasiertes Contact Center?

Für ein Contact Center bedeutet „Cloud-Nutzung“, dass ein Drittanbieter Contact-Center-Funktionen und -Anwendungen über das Internet bereitstellt. Die Kunden wählen aus dem Angebot an sprach- und datenbasierten Anwendungen und Services aus, was sie benötigen, und zahlen nur für das, was sie nutzen.

Kosten für die Anschaffung und Wartung eigener Hardware entfällt. Dadurch werden Betriebskapital und Ressourcen für andere Bereiche freigesetzt. Durch die Nutzung eines cloudbasierten Contact Centers können Unternehmen ihre Geschäftsprozesse vereinfachen und Kosten einsparen, ohne Kompromisse bei der Funktionalität eingehen zu müssen. Diese Vorteile haben in den vergangenen fünf Jahren zu einem explosionsartigen Anstieg der Anzahl cloudbasierter Contact Center geführt.



Wer nutzt cloudbasierte Contact Center?



Kundenerwartungen steigen ständig. Inzwischen möchten Kunden von überall aus mit Unternehmen kommunizieren können. Einige Kunden bevorzugen Chat, andere sind in sozialen Medien aktiv und erwarten prompte Antworten auf ihre Posts. Und wiederum andere möchten alles von ihren Mobilgeräten aus erledigen. Sie alle erwarten zudem einen Service, der sowohl konventionelle als auch neue Kanäle unterstützt.

Nach Angaben der Studie „IDC FutureScape: Worldwide SMB 2017 Predictions“ von Dezember 2016 ist die Anzahl der Unternehmen mit bis zu 100 Mitarbeitern, die Anwendungen in die Cloud migriert haben, in nur fünf Jahren von unter 20 Prozent auf über 70 Prozent angewachsen. Auch die durchschnittliche Zahl der zugelassenen Cloud-Anwendungen und -Services ist extrem gestiegen (von den Schatten-IT-Projekten in verschiedenen Geschäftsbereichen ganz zu schweigen).

Inzwischen sind in kleineren Unternehmen im Durchschnitt vier Cloud-Anwendungen und -Services im Einsatz.

Was spricht für die Cloud?

Die Entscheidungsträger in Unternehmen haben unterschiedliche Beweggründe für die Migration in die Cloud. Die Steigerung der Leistung, die Verbesserung der Customer Experience und Wettbewerbsvorteile sind nur einige Beispiele.

Der IDC-Studie aus dem Jahr 2016 zufolge verlagern vor allem erfolgreiche kleinere und mittelständische Unternehmen ihre Services in die Cloud. In der Studie werden diese Unternehmen als „KMU-Outperformer“ bezeichnet und als Unternehmen definiert, die ihre Nettorendite im vorangegangenen Jahr steigern konnten. Aktuelle Daten zeigen:

- Die Wahrscheinlichkeit, dass bei der Anschaffung einer neuen IT-Lösung eine Cloud-Bereitstellung gewählt wird, liegt bei KMU-Outperformern um 10 Prozent über dem Durchschnitt.
- Bei KMU-Outperformern in den USA gelten cloudbasierte IT-Lösungen als strategisch wichtig. Diese Unternehmen nutzen die Flexibilität von Cloud-Lösungen, um sich ihren Wettbewerbsvorteil zu erhalten. Nachzügler sehen hingegen statt Chancen nur Kosten.

Cloud-Lösungen können auch die Customer Experience verbessern. Die Ovum-Studie „United States SoHos and SMEs: Digital Skills and Needs“ aus dem Jahr 2016 zeigt, dass bessere Kundeninteraktionen für viele kleine Unternehmen oberste Priorität haben. Eine positive Customer Experience gilt in allen Branchen als erheblicher Wettbewerbsvorteil.

Kleine und mittelständische Unternehmen haben im Wettbewerb mit größeren Unternehmen einen wichtigen Vorteil: Sie können ihren Kunden eine hervorragende Service-Erfahrung bieten. Große Unternehmen haben Mitarbeiter und Systeme, um so zu tun, als würden sie jeden Kunden persönlich kennen. Doch nur in kleinen Unternehmen ist dies tatsächlich der Fall. Wenn es gelingt, dieses Wissen zur Grundlage einer maßgeschneiderten Customer Experience zu machen, können sie die Kundentreue und den Umsatz steigern und deutlich engere Beziehungen zu ihren Kunden aufbauen.

Laut Frost & Sullivan werden die folgenden Faktoren in den kommenden drei Jahren den größten Einfluss auf Contact Center haben:

- Benutzerfreundlichkeit und schnelle Bereitstellung
- Reduzierung der Gesamtbetriebskosten für die Contact-Center-IT
- Flexible Skalierbarkeit und eine geschäftliche Flexibilität
- Bessere Anwendungsfunktionen zur Unterstützung Omnichannel Service-Strategien in Anwendungen

Die Maske fällt: Wir entlarven die Mythen um die Cloud für kleine Contact Center



Mythos Nr. 1: In der Cloud sind Daten nicht sicher

Viele Menschen glauben, dass unternehmensintern gespeicherte Daten in jedem Fall sicherer sind als Daten in der Cloud. Insbesondere meinen sie, dass cloudbasierte Contact-Center-Anwendungen generell anfälliger für Datendiebstähle und Datenlecks sind. Das ist jedoch nicht der Fall. Sicherheitsexperten bestätigen, dass die meisten Sicherheitsverstöße mit einem unbefugten physischen Zugang zu On-Premise-Systemen beginnen.

Für Cloud-Anbieter ist es hingegen überlebenswichtig, ihre Technologie gegen Angriffe abzusichern. Die standardmäßig eingesetzten Maßnahmen reichen vom stärksten verfügbaren physischen Schutz für die Rechenzentren bis hin zu strengen Richtlinien und Verfahren für die Datensicherheit.

Wichtig ist, die Zertifizierungen des Rechenzentrums genau unter die Lupe zu nehmen. Die besten Cloud-Anbieter nutzen zuverlässige, bewährte Plattformen wie Amazon Web Services (AWS), die zertifiziert sind für SSAE-16, PCI, den Health Insurance Portability & Accountability Act (HIPAA), FedRAMP und zahlreiche andere Vorschriften und Normen.

Das allein reicht jedoch nicht aus, um Angriffe zu verhindern. Die Sicherheitsinfrastruktur vieler Unternehmen bietet wenig Schutz, wenn es einem

Hacker gelungen ist, in das Unternehmensnetzwerk einzudringen. Der beste Ansatz zur Abwehr von Angriffen ist die Verschlüsselung des gesamten Datenverkehrs innerhalb der Cloud sowie aller gespeicherten Daten. Für die Verschlüsselung sollte der Cloud-Anbieter sorgen, denn damit schafft er gute Voraussetzungen für die Erfüllung vieler strenger Zertifizierungen und Vorschriften wie beispielsweise HIPAA. Außerdem sollten Cloud-Anbieter kontinuierlich automatisierte Überprüfungen durchführen, um mögliche Hackereinbrüche zu erkennen, und die Erfüllung der Zertifizierungsverpflichtungen regelmäßig von renommierten Unternehmen testen lassen, die sich auf Penetrationstests spezialisieren.

Wenn die Verschlüsselung des gesamten sprachbasierten Datenverkehrs in Ihrem Netzwerk für Ihr Unternehmen wichtig ist, sollten Sie gezielt nach einem Anbieter cloudbasierter Contact Center suchen, der diese Funktion mit seiner Plattform anbietet. In den besten cloudbasierten Contact Centern ist Ihre interne und externe Kommunikation so sicher, wie Sie dies wünschen und benötigen.

Bei genauerem Hinsehen würden die Entscheidungsträger und IT-Manager der meisten Unternehmen feststellen, dass die Sicherheit in cloudbasierten Rechenzentren der Enterprise-Klasse robuster sind als alles, was sie im eigenen Unternehmen implementieren könnten.

Die Maske fällt: Wir entlarven die Mythen um die Cloud für kleine Contact Center

Mythos Nr. 2: Die Migration in die Cloud stört den Geschäftsbetrieb

Wenn der Kundenservice zum Kerngeschäft Ihres Unternehmens gehört, kann die Migration kritischer Systeme in die Cloud als inakzeptable Störung erscheinen. In vielen Unternehmen werden Einwände laut, sobald die Verantwortlichen nur damit beginnen, Cloud-Angebote zu recherchieren und erste Gespräche mit Anbietern zu führen. Oft kommen Bedenken auf, dass die langwierige und aufwendige Einarbeitung der Mitarbeiter den Geschäftsbetrieb beeinträchtigen würde, wenn ein zu großer Teil der Arbeitsabläufe auf eine neue Lösung verlagert wird. Andere machen sich Sorgen, dass der Kundenservice durch die Migration beeinträchtigt oder unterbrochen werden könnte. Und wieder andere glauben, dass die Mitarbeiter die neuen Anwendungen nicht nutzen werden, wenn diese nicht nutzerfreundlich sind oder wenn sie vor der Nutzung eine Schulung absolvieren müssen.

Führende Anbieter cloudbasierter Contact Center kennen und nutzen die einschlägigen Best Practices. Sie bieten automatisierte Konfiguration an und ersparen den Nutzern damit aufwendige Anpassungsarbeiten. Die besten cloudbasierten Contact-Center-Lösungen wurden speziell für die Cloud entworfen und nicht erst entwickelt und später an die Cloud angepasst. Infolgedessen enthalten sie anwenderfreundliche Funktionen für eine schnelle Bereitstellung.

Diese Funktionen sollten auch bei Änderungen Ihrer Unternehmensstruktur nützlich sein, wenn

Sie beispielsweise einen neuen Remote-Standort hinzufügen oder ein neu akquiriertes Unternehmen integrieren. Außerdem ersparen Sie sich durch die Nutzung internetbasierter Services die Kosten und den Administrationsaufwand für die Bereitstellung von MPLS-Verbindungen.

Mithilfe cloudbasierter Systeme, die sich in andere Contact-Center- und Backoffice-Anwendungen integrieren lassen, erhalten Mitarbeiter einen klaren und vollständigen Überblick über alle Interaktionen mit Kunden, unabhängig vom verwendeten Kommunikationskanal. Gleichzeitig können Teamleiter und Manager genau prüfen, wer im Contact Center wann wie welche Aufgabe(n) erledigt hat und anhand dieser Informationen die Personaleinsatzplanung verbessern. Ein weiterer Vorteil ist die Unterstützung von Disaster Recovery und geschäftlicher Verfügbarkeit. Zudem sorgen cloudbasierte Systeme für flexiblere Arbeitsbedingungen: Nutzer können jederzeit von überall aus arbeiten.

Kleine und mittelständische Unternehmen, die cloudbasierte Omnichannel-Contact-Center nutzen, profitieren von den Vorteilen der Automatisierung, Datenerfassung und Analyse. Dadurch können sie auf Augenhöhe mit größeren Unternehmen konkurrieren und gleichzeitig die engen und persönlichen Kundenbeziehungen pflegen, die ihnen zum Erfolg verholfen haben.

Worauf Sie bei der Auswahl eines cloudbasierten Contact Centers achten sollten:

- Benutzerfreundliche Funktionen zur schnellen Bereitstellung
- „Point-and-Click“-Konfiguration für Funktionen wie Routing-Pläne
- Richtlinienmanager für multimodale Kommunikation
- Einfaches Registrierungsverfahren
- Einfaches Einrichten von Telekommunikationsverbindungen
- Einfache IT-Integration
- Zero-Client-Weboberfläche
- Integrierte Best Practices

Ein weiterer Vorteil cloudbasierter Contact-Center-Lösungen ist, dass viele von ihnen inzwischen Benutzeroberflächen haben, in denen sich erfolgreiche Konzepte aus Verbraucher-Apps wiederfinden. Die attraktiven, modernen Benutzeroberflächen von Web- und Mobil-Apps haben meist umfassende Nutzertests durchlaufen und lassen sich daher intuitiv und einfach bedienen. Da die meisten Cloudanwendungen völlig ohne Client auf dem Desktop des Nutzers auskommen, benötigen die Mitarbeiter nur einen aktuellen Webbrowser wie Chrome, Firefox, Safari, IE oder Edge.

Die Maske fällt: Wir entlarven die Mythen um die Cloud für kleine Contact Center



Mythos Nr. 3: Die Cloud-Nutzung birgt hohe versteckte Kosten

Ein Merkmal von Cloud-Lösungen ist, dass die Kosten pro Nutzer und Monat vorab genau bekannt sind. Außerdem können Sie einfach und kostengünstig neue Funktionen hinzufügen, ohne kostspielige Ausfallzeiten in Kauf nehmen oder Ihre Mitarbeiter zusätzlich belasten zu müssen. Sie müssen die neuen Funktionen einfach nur abonnieren und können sie sofort nutzen. Und da Support im monatlichen Preis inbegriffen ist, hilft Ihnen der Anbieter sofort.

Auch die Systembetreuung und -wartung sind im monatlichen Preis der Cloud-Lösungen inbegriffen. Das senkt die Kosten und gibt Ihren IT-Experten mehr Zeit für strategische Initiativen. So können sich Ihre Mitarbeiter auf das Wesentliche in Ihrem Unternehmen konzentrieren, und Sie stürzen sich nicht bei der Behebung einfacher Probleme (wie zum Beispiel Optionen hinzufügen und ändern oder Systeme aktualisieren) in Unkosten.

Zudem erfordern cloudbasierte Lösungen keine Vorabinvestitionen. Dieser Punkt gehört zwar nicht zu den wichtigsten Beweggründen für den Wechsel zur Cloud, wird aber von den meisten Unternehmen nichtsdestotrotz als vorteilhaft empfunden.

Welchen ROI bietet ein cloudbasiertes Contact Center?

Langfristige Dienstleistungsverträge sind für kleine Contact Center nicht die beste Lösung. Auf große und kleine Unternehmen wirken unterschiedliche Marktkräfte, deshalb sind Schnelligkeit, Flexibilität und Skalierbarkeit für kleine Contact Center besonders wichtig.

Die meisten kleinen Contact Center haben eins der beiden folgenden Profile.

Die erste Variante: Ein kleines Unternehmen, das auch Kundenservice anbietet. Bei der Auswahl einer Cloud-Lösung suchen diese Unternehmen entweder nach Contact-Center-Funktionen, die parallel zu ihrem aktuellen Telefoniesystem genutzt werden können, oder nach einer Cloud-Plattform, die sowohl im Contact Center als auch in den Geschäftsbereichen genutzt werden und ihr veraltetes Telefoniesystem ablösen kann.

Alle Unternehmen mit Kundenkontakt benötigen diverse Contact-Center-Tools und -Technologien, wenn sie den Kundenservice verbessern oder modernisieren möchten. Unternehmen jeglicher Größenordnung, die regelmäßigen, digitalen und kanalübergreifenden Kundenkontakt pflegen (egal, ob über Mobilgeräte, soziale Medien, E-Mail oder

Chat), können von denselben Vorgängen und Systemen profitieren wie größere und etablierte Contact Center.

Beispiele für Unternehmen und Institutionen mit diesem Profil sind:

- Für öffentliche Sicherheit verantwortliche Institutionen
- Immobilienmakler
- Versicherungsagenturen
- Einrichtungen des Gesundheitswesens
- Lieferdienste
- Autohändler
- Kleine, eigenständige Händler

Die zweite Variante: Ein kleines Contact Center, das zu einem größeren Unternehmen gehört. In Unternehmen dieser Art gibt es meist diverse Teams oder Nutzergruppen, die nicht direkt zum Contact Center gehören, jedoch die gleichen Anforderungen haben.



Welchen ROI bietet ein cloubasiertes Contact Center?

Aufgrund der relativ kleinen Anzahl von Arbeitsplätzen im Contact Center kann es schwierig sein, die Investition in eine On-Premise-Lösungen zu rechtfertigen. Andererseits ist es auch nicht einfach, einen Business Case für eine Cloud-Lösung zu erstellen, die für mittelgroße oder sogar große Contact Center konzipiert wurde, denn die von diesen Unternehmen benötigte Funktionalität hat ihren Preis. Beispiele für Unternehmen und Institutionen mit diesem Profil sind:

- Zweigstellen
- Backoffices
- Vertriebsinnendienste
- Für die Lead- und Nachfragegenerierung verantwortliche Marketing-Teams
- Interne Help-Desks

Nach Angaben einer Studie von DMG Consulting, „2016-2017 Cloud-Based Contact Center Infrastructure Market“, sind große Unternehmen noch nicht soweit, ihre On-Premises Contact-Center-Lösungen komplett durch eine cloubasierte Infrastruktur ersetzen zu können. Stattdessen wird die Cloud strategisch in verschiedenen Bereichen der aktuellen Infrastruktur des Unternehmens eingesetzt. Und dieser Trend dürfte anhalten.

Einige kleine Contact Center haben zwar derzeit nicht viele Mitarbeiter, doch die Vergrößerung des Teams ist bereits in Planung. Die Verantwortlichen

im Kundenservice gehen deshalb davon aus, dass ihr Contact Center nicht mehr lange klein bleiben wird und sind deshalb an einem Vertrag interessiert, der die Vergrößerung unterstützt. Ein entscheidender Faktor: Flexibilität. Ideal wäre ein einfacher Jahresvertrag oder ein monatliches Abonnement. Wichtig ist, dass die Preisgestaltung von den genutzten Anwendungen und Services abhängt.

Wenn Sie eine cloubasierte Lösung nutzen, können Sie die Anzahl der Arbeitsplätze mit einem Mausklick anpassen, wenn die Anzahl Ihrer Mitarbeiter steigt oder fällt. Zudem können Sie je nach Bedarf in Spitzenzeiten das Team für einige Stunden, Tage oder Monate vergrößern und in Zeiten mit geringerem Anfragevolumen verkleinern, um weniger für die Cloud-Services zu bezahlen.

Das ist besonders für kleine und mittelständische Unternehmen wichtig, die mithilfe einer cloubasierten Lösung schnell auf neue Marktbedingungen reagieren oder von neuen Chancen profitieren können, ohne dabei groß zu investieren. Außerdem können kleine Unternehmen so zu größeren Unternehmen werden, ohne dass die Qualität ihrer Customer Experience leidet.

DMG Consulting zufolge rentiert sich eine solche Investition in kleinen Unternehmen oft bereits nach nur drei Monaten.



Was Sie bei der Auswahl eines Cloud-Anbieters beachten sollten

Bei der Wahl Ihres Cloud-Anbieters sollten Sie einiges berücksichtigen.



Berücksichtigen Sie Ihre aktuellen und zukünftigen Anforderungen.



Berücksichtigen Sie Ihren Bedarf an einer weltweiten 24/7-Abdeckung, insbesondere wenn Sie die Expansion in neue Märkte planen.



Vergleichen Sie die Optionen für die Bereitstellung und das Einrichten von Kundenkonten. Wie lange dauert es, bis die Lösung einsetzbar ist? Wie erfolgreich meistert der Cloud-Anbieter die Anbindung an geschäftskritische Systeme?



Vergewissern Sie sich, dass der Cloud-Anbieter branchenführende und kanalübergreifende Lösungen bereitstellt, die sowohl konventionelle (Telefon, E-Mail und IVR) als auch digitale Kanäle (soziale Medien, Web-Chat, Video und SMS) unterstützen.



Fragen Sie nach der Ausfallsicherheit und Redundanz der Plattform, damit Sie im Falle von Naturkatastrophen oder von Menschen verursachten Katastrophen vorbereitet sind.



Verlangen Sie Referenzen zu erfolgreichen Bereitstellungen des Anbieters. Wie viele Interaktionen werden täglich mit dem cloudbasierten Contact Center des Anbieters bearbeitet? Wie viele und welche Kunden nutzen die Plattform? Lassen sich unter ihnen auch Unternehmen Ihrer Größenordnung und Branche finden? Ist es möglich, die Lösung zu testen? Wie ist die Nutzererfahrung?



Achten Sie darauf, dass der Anbieter eine All-in-One-Cloud-Lösung bietet, die Ihnen die Funktionen, die Sie benötigen, einfach und kostengünstig bereitstellt.

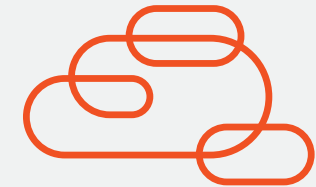


Wichtig ist, die Sicherheitsvorkehrungen des Cloud-Anbieters und Ihre eigene Verantwortung in puncto Datenschutz miteinander zu vergleichen.

Fazit

Die Cloud bietet kleinen Unternehmen neue Chancen, die ihnen einen sinnvollen Einsatz ihrer Ressourcen (Budget und Mitarbeiter) ermöglicht, anstatt diese für die Implementierung neuer Technologien nutzen zu müssen. Kleine und mittelgroße Contact Center profitieren dadurch zu erschwinglichen Preisen von einer leistungsstarken, funktionsreichen Contact-Center-Plattform der Enterprise-Klasse. Cloudbasierte Contact Center sind so konzipiert, dass Unternehmen nur für die Services zahlen, die sie nutzen, und die Kapazität bei Bedarf flexibel erweitern oder reduzieren können.

Ihr cloudbasiertes Contact Center kann zugleich funktionsreich und nutzerfreundlich, einfach zu implementieren und zu verwalten sein. Mit einem solchen Contact Center ist es möglich, anspruchsvolle Funktionen zu nutzen, ohne mit einer komplexen Anwendung kämpfen zu müssen. Mit dem richtigen cloudbasierten Contact Center haben Sie alle Kundeninteraktionen im Griff und können die Erwartungen erfüllen, mit denen ein kleines Contact Center in puncto Omnichannel-Interaktionen konfrontiert ist.



PureCloud™

[Kostenlose Testversion](#)

[Weitere Informationen](#)



Genesys® ermöglicht jährlich über 25 Milliarden der weltbesten Customer Experiences. Unser Erfolg beruht auf der Vernetzung der Kunden- und Mitarbeiterinteraktionen über jeden Kanal an jedem Tag. Mehr als 11.000 Unternehmen in mehr als 100 Ländern vertrauen auf die Genesys Customer-Experience-Plattform, die Nummer 1 der Branche, um bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen. Die On-Premise und Cloud-Lösungen bieten eine hohe Flexibilität, nahtlose Interaktionen, unschlagbare Performance und passen sich Ihren Anforderungen an.

Kontakt

Telefon +49 (0) 89 38038074

**oder unter
genesys.com/de**

©2018 Genesys. Alle Rechte vorbehalten. 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.

Besuchen Sie **genesys.com/de**, oder nutzen Sie soziale Medien und unseren **Blog**, um mit Genesys in Kontakt zu treten.

