



Bezpieczne, wielofunkcyjne
rozwiązanie Contact Center



Relacje z klientami mogą być trudne. Technologia nie powinna być.

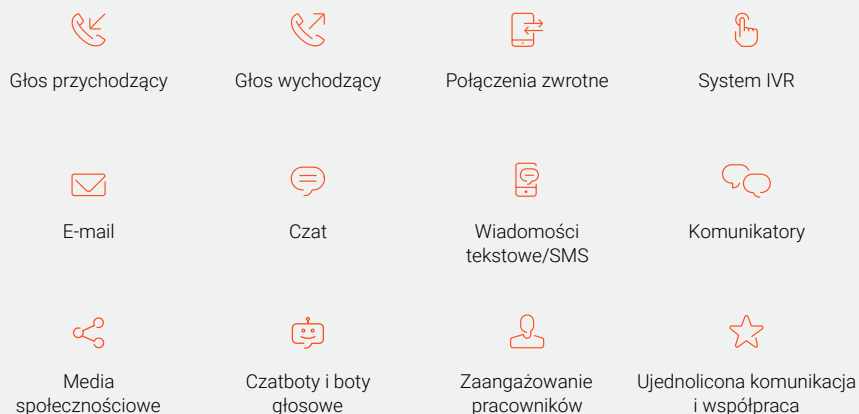
Rozwiązanie Genesys Cloud™ ułatwia komunikację z potencjalnymi i obecnymi klientami. Technologia Genesys Cloud stworzona z myślą o obsłudze dowolnego kanału pozwala przekształcić połączenia, wiadomości e-mail, czaty, wiadomości tekstowe i SMS w jedną płynną rozmowę, dzięki czemu zespoły mogą świadczyć klientom usługi najwyższej jakości.

Rozwiązanie wielofunkcyjne, od początku do końca

Genesys Cloud eliminuje potrzebę korzystania z wielu aplikacji i systemów. Niezależnie od tego, czy klient chce skorzystać z opcji samoobsługi, czy zadzwonić lub porozumieć się za pomocą wybranego przez siebie kanału cyfrowego, wszystko to można mu udostępnić.

Konsultanci korzystają z jednego intuicyjnego interfejsu, który obsługuje każdą interakcję niezależnie od kanału. Szczegółowe informacje o kliencie i pełna historia interakcji zapewniają zespołom wszystko, czego potrzebują, aby klienci czuli się wysłuchani i zapamiętani.

W rozwiązaniu Genesys Cloud wbudowano również **aplikacje wielofunkcyjne**, takie jak prognozowanie i planowanie, zarządzanie jakością, nagrywanie oraz ujednolicona komunikacja i współpraca. Żadne inne rozwiązanie w chmurze nie zapewnia tak szerokiej funkcjonalności z centrum zarządzania, jednym mechanizmem przekierowywania w każdym kanale, najlepszym w swojej klasie bezpieczeństwem i jednolitym pulpitem dla konsultantów.



Kontakt z klientami

Uprość kontakt z klientami za pośrednictwem kanałów, korzystając z danych, aby spersonalizować obsługę

Wzmocnij swoje zespoły

Zapewnij swoim pracownikom ujednolicony, łatwy w użyciu pulpit, który zwiększy ich wydajność.

Zrozum swój biznes

Uzyskaj informacje potrzebne do prowadzenia działalności dzięki aktualizowanym w czasie rzeczywistym pulpitom nawigacyjnym i danym analitycznym.

Innowacje oparte na sztucznej inteligencji

Dzięki rozwiązaniu Genesys Cloud firmy czerpią korzyści z zalet sztucznej inteligencji, tj. zwiększenie zadowolenia, lepsza wydajność, wzrost przychodów oraz lepsze wyniki operacyjne.

- Kontekst i zrozumienie każdej interakcji
- Większy udział chatbotów i botów głosowych
- Ustal właściwy moment, w którym odwiedzającym stronę internetową należy przedstawić oferty, treści lub zaproponować pomoc na żywo
- Szybsze prognozowanie i planowanie oparte na danych
- Pomoc konsultanta oparta na sztucznej inteligencji

Portal samoobsługowy

Zaoferuj całodobowo portal samoobsługowy i pomoc konsultantów. Zarządzaj systemem IVR samodzielnie za pomocą edytora typu „przeciągnij i upuść”. Konfiguruj monity, wprowadzanie danych, podmenu i transfery bez przestojów i potrzeby skorzystania z profesjonalnej obsługi.

Zaangażowanie pracowników

Zwiększ zaangażowanie i wydajność pracowników dzięki wbudowanym narzędziom opartym na sztucznej inteligencji. Uzyskaj narzędzia wspomagające wydajność pracowników, zarządzanie zasobami, analizę mowy i tekstu oraz narzędzia kontroli jakości – bez potrzeby integracji.

Kampanie wychodzące

Popraw wydajność i skuteczność kampanii, utrzymując wysoką produktywność konsultantów, niskie koszty i wysokie wskaźniki kontaktu. Wbudowany automatyczny dialer do połączeń wychodzących zapewnia potrzebną funkcjonalność, skalowalność i elastyczność. Połącz kolejki przychodzące i kampanie wychodzące, aby przedstawiciele mogli płynnie poruszać się między nimi.

Elastyczne usługi głosowe

Wybierz Genesys jako partnera technologicznego, aby ułatwić i przyspieszyć pracę bez konieczności instalacji sprzętu. Możesz też korzystać z wybranego przez siebie dostawcę usług telefonicznych.

Niestandardowe pulpity nawigacyjne i raporty

Uzyskaj praktyczne informacje potrzebne do zoptymalizowania i prowadzenia działalności – z jednego miejsca, w czasie rzeczywistym.

Integracja z innymi narzędziami

Połącz się ze swoimi systemami CRM, HR, narzędziami analizy biznesowej i innymi. Wstępnie przygotowane integracje są dostępne dla wszystkich głównych systemów, w tym Salesforce. Ich wdrożenie jest szybkie, a konfiguracja łatwa.

Kupno gotowych lub tworzenie własnych aplikacji

Genesys Cloud jest elastycznym rozwiązaniem, spełniającym wszystkie potrzeby biznesowe, zarówno jako aplikacja, jak i platforma:

- Kup gotowe aplikacje
- Stwórz rozwiązania na platformie przy użyciu interfejsów API
- Rozbuduj je za pośrednictwem rozwiązania Genesys AppFoundry Marketplace

Sklep z aplikacjami

Przeglądaj setki gotowych aplikacji do obsługi klienta i integracji w sklepie Genesys [AppFoundry Marketplace](#). Wiele aplikacji umożliwia instalację jednym kliknięciem i posiada bezpłatne wersje próbne.

Interfejsy API

Interfejsy API umożliwiają tworzenie niemal dowolnych aplikacji w dowolnym języku programowania. Korzystaj z tego samego interfejsu API Public REST co programiści Genesys. Nasza publiczna dokumentacja jest stale aktualizowana, a nasz zespół programistów służy pomocą.

PP

„Gdy UNIQA wyraziła swoje oczekiwania, co do funkcjonalności ich nowego systemu Contact Center, czasu wdrożenia, stabilności i łatwości integracji – również własnymi siłami IT – wiedzieliśmy, że Genesys Cloud to najlepszy wybór. Jest to jedno z nielicznych rozwiązań Contact Center na rynku, które można określić jak w pełni chmurowe. Nie bez przyczyny Genesys Cloud do końca ubiegłego roku funkcjonował pod nazwą Pure Cloud”

Paweł Szmuksta,
Dyrektor Zarządzający IT w Unima 2000.

„Opracowany przez firmę Genesys model prognostycznego zaangażowania umożliwia pozyskanie znacznie większej liczby klientów odwiedzających naszą stronę internetową. Wskaźniki konwersji wzrosły o 14% w ciągu pierwszych dwóch tygodni, a o 49% w ciągu sześciu tygodni. A to tylko drobny fragment możliwości tego narzędzia”

Getinet Tadesse, dyrektor ds.
informatycznych, Ethiopian Airlines

„Rozwiązanie Genesys Cloud działa sprawnie i intuicyjnie, wspierając naszych konsultantów. Dzięki możliwości przesyłania wiadomości łatwiej jest wzajemnie się wspierać i pomagać sobie, odpowiadając na pytania klientów podczas pracy zdalnej”

Andy Cole,
dyrektor generalny – Europa Group

GG

Ujednolicona komunikacja

Szybko łącz głosowo nowych agentów, zespoły lub witryny. Aplikacja WebRTC umożliwia konsultantom natychmiastową, bezpieczną obsługę połączeń za pomocą przeglądarki i zestawu słuchawkowego – nie jest wymagane żadne dodatkowe oprogramowanie ani sprzęt.

Skonsoliduj funkcje, takie jak poczta głosowa i dzwonienie grupowe, z narzędziami do współpracy w czasie rzeczywistym, takimi jak wideokonferencje, udostępnianie ekranu, czat zespołowy, firmowa książka telefoniczna i zarządzanie dokumentami. Aplikacje mobilne zapewniają pracownikom możliwość współpracy w dowolnym miejscu i czasie.

Dedykowany zespół ds. udanych wdrożeń u klienta.

Wykorzystaj w pełni zakupioną technologię dzięki dedykowanemu partnerowi, który będzie z Tobą współpracował przed, w trakcie i po wdrożeniu.

Za udane wdrożenie rozwiązania Genesys u klienta odpowiadają:

- Kierownik ds. udanych wdrożeń u klientów, który przeprowadzi Twoją firmę przez cały proces
- Dostępna w sieci wiedza: spersonalizowane zasoby i scentralizowany dostęp do wszystkich zasobów Genesys
- Szkolenia dostępne i dostosowane do wymaganych potrzeb; w tym materiały, które wspomagają proces wdrożenia i edukują zespoły.

- Katalog usług: zaangażowanie ekspertów w celu przyspieszenia szybszego osiągnięcia celów i uzyskania lepszych wyników.
- Pomoc techniczna ekspertów w zakresie znalezienia potrzebnych odpowiedzi

Bezpieczeństwo i odporność

Genesys Cloud wykorzystuje silne szyfrowanie, izolację logiczną i surowe standardy zabezpieczeń, aby zapewnić ciągłość biznesową, niezawodność i poprawę jakości.

Dzięki Genesys Cloud możesz wdrażać w wielu regionach Amazon Web Services (AWS), z których każdy ma niezależne centra danych. Wdrożenie rozproszone zapewnia tolerancję na wszelkie awarie związane z lokalizacją i poprawę po awarii, a także gwarantuje, że dane zachowują lokalny charakter zgodnie ze standardami zgodności obowiązującymi w danym regionie. Kliknij [tutaj](#), aby śledzić najnowsze lokalizacje centrów danych.

Certyfikat i zgodność z przepisami na całym świecie

Genesys Cloud nieustannie pracuje nad tym, aby spełniać stale zmieniające się globalne standardy zgodności i certyfikacji, w tym HIPAA, PCI, GDPR, SOC, CCPA i wiele innych.



INFORMACJE O GENESYS

Każdego roku Genesys® zapewnia obsługę ponad 70 miliardom interakcji klientów w ponad 100. Dzięki wykorzystaniu chmury i sztucznej inteligencji nasza technologia łączy wszystkie doświadczenia klienta w sferze marketingu, sprzedaży i usług w każdym kanale, jednocześnie poprawiając komfort pracy. Genesys jest pionierem w zakresie usług Experience as a Service™, dzięki którym każda organizacja dowolnej wielkości może zapewnić odpowiednią personalizację na dużą skalę, komunikować się z empatią oraz pozyskiwać zaufanie i lojalność klientów. Jest to możliwe dzięki wielofunkcyjnemu rozwiązaniu Genesys Cloud™, które jest wiodącą na świecie platformą Contact Center w chmurze publicznej, zaprojektowaną z myślą o dużej skalowalności, elastyczności i innowacyjności.

Odwiedź stronę genesys.com lub zadzwoń na numer +48 222552937

Genesys i logo Genesys są zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Genesys. Wszystkie inne nazwy firm i logotypy mogą być znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi ich właścicieli. ©2020 Genesys. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Dowiedz się więcej

Wykonaj następny krok. Zamów demo i poznaj dokładnie rozwiązanie Genesys Cloud →

Przeczytaj o innych udanych wdrożeniach u zadowolonych klientów Genesys Cloud →

Stan systemu Genesys Cloud →

Strona poświęcona bezpieczeństwu →

