



**Frontline**  
SOLUTIONS



**Genesys Cloud**<sup>TM</sup>



[www.frontline-solutions.nl](http://www.frontline-solutions.nl)





**De wereld van vandaag is “altijd-aan”, altijd verbonden. Klanten hebben hogere verwachtingen en meer invloed dan ooit tevoren. Ze gebruiken smartphones en andere apparaten wanneer ze communiceren en verwachten van jouw organisatie dat die keuzes worden ondersteund. Met het juiste klantcontact platform ben je altijd voorbereid op de veranderende verwachtingen van je klanten. Je zoekt een eenvoudig, krachtig en flexibel platform, zodat je je tijd kunt besteden aan klanten in plaats van aan de software.**



Met het juiste platform heb je inzicht in de beschikbaarheid van je medewerkers en ben je er zeker van dat jouw team je klanten op de juiste manier ondersteunt. Als je niet weet wat er gebeurt, kost het je tijd, geld en uiteindelijk je klanten. Daarbij past een platform dat alle kanalen van je klanten verbindt zodat je met je klanten communiceert op de manier die het beste bij jou én hen past.

*In een wereld waarin de verwachtingen van de klantenservice razendsnel veranderen, biedt Genesys Cloud een aanzienlijk concurrentievoordeel*



### **Innovatief klantcontact**

Je wilt een oplossing die eenvoudig is in onderhoud en gebruik. Het toevoegen van losse deeloplossingen leidt alleen maar tot complexiteit en hoofdpijn bij integratie en onderhoud. Zelfs oplossingen die er eenvoudig uitzien, kunnen complex zijn zodra je ze gaat gebruiken. Naast uitgebreide IT-expertise, vereisen ze vaak meer investeringen in training en medewerkers moeten 'alt-tabben' tussen een groeiend aantal applicaties.

Een goed klantcontact platform biedt continue innovatie zonder downtime zodat je snelt kunt anticiperen op de verwachtingen van je klanten.

### **Genesys Cloud**

[Genesys Cloud](#) maakt klantrelaties eenvoudig. Het is gebouwd om elk contactkanaal af te kunnen handelen. Het Genesys Cloud platform volgt de conversaties overall, of dit nu telefoongesprekken, e-mails, chats of reacties op social media zijn. Zo kan je eenvoudig:

#### **Contact maken met je klanten**

Genesys Cloud vereenvoudigt de manier waarop je verbinding maakt met klanten over de diverse kanalen, en biedt alle context die je nodig hebt om meer persoonlijke ervaringen te leveren. Zo versterk je de relaties met je klanten.

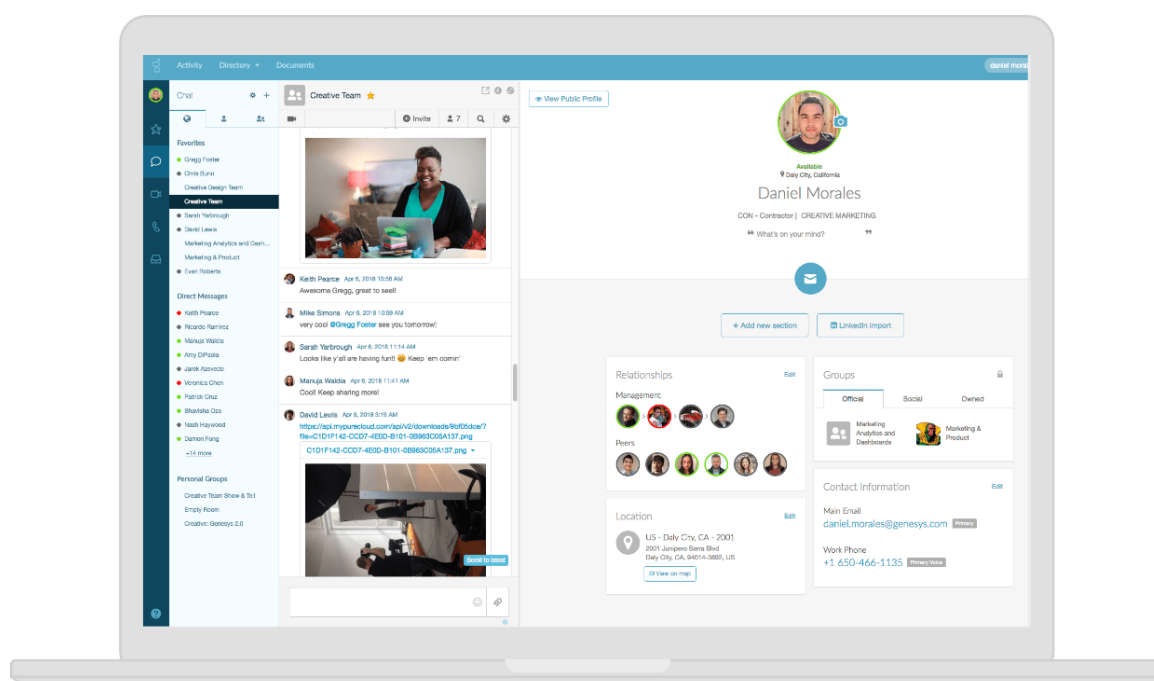


## Je medewerkers ondersteunen

Geef je medewerkers de informatie die ze nodig hebben in een tool die ze graag gebruiken. Genesys Cloud is een alles-in-één-toepassing die is ontwikkeld om je werknemers te betrekken en je teamprestatie een boost te geven.

## Inzicht krijgen om je bedrijf te runnen

Met realtime dashboards, analyses en rapportages biedt Genesys Cloud de inzichten en trends die je nodig hebt om je bedrijf te runnen, ongeacht waar je medewerkers zich bevinden of welke kanalen zij afhandelen.



*Stel, je bent ondernemer en je organisatie is gegroeid van een enkele vestiging naar meerdere locaties in het land, of zelfs daarbuiten, elk met zijn eigen klanten en medewerkers. Je bent in contact met deze klanten via veel verschillende kanalen, waaronder webchat, telefoon, e-mail en social media.*

*Je wilt je klant zo snel mogelijk in contact brengen met de klantenservice medewerker die het best in staat is om te helpen, onafhankelijk van de locatie van je medewerkers. Geen probleem! Met Genesys Cloud, werkt dat in een flits zonder afhankelijkheid te zijn van een consultant of IT-expert.*





## De All-in-One oplossing

Ongeacht de grootte van je bedrijf, met Genesys Cloud heb je een alles-in-één oplossing die zich onderscheidt van andere oplossingen:

### Je weet wat er speelt bij je klanten

Verbind je met je klanten, of dit nu per telefoon, e-mail, chat, sociale media of de volgende nieuwe berichten-app is. En zorg ervoor dat je medewerkers goed geïnformeerd zijn als ze contact hebben met de klant, ongeacht het kanaal, de geschiedenis en alle eerdere interacties van de klant. Realtime en historische informatie in interactieve dashboards maken het eenvoudig om de klantervaring te monitoren en snel in te grijpen wanneer dat nodig is.

### Je optimaliseert je personeel

Verbeter de prestaties en betrokkenheid van je medewerkers met een complete oplossing voor personeelsoptimalisatie. De ingebouwde opname mogelijkheden helpt je te voldoen aan compliance-eisen en geeft je de basis voor kwaliteitsmonitoring en continue verbetering. Je kunt eenvoudig kwaliteitsbeoordelingen beheren en feedback aan werknemers geven. En met de krachtige prognose- en planningsmogelijkheden kan je ervoor zorgen dat je over het juiste personeel beschikt om aan de eisen van de klant te voldoen.

### Je creëert een moderne werkomgeving

Creëer een omgeving waarin werknemers in staat zijn om samen te werken, ideeën uit te wisselen, agenten en supervisors bij te staan en training te vergemakkelijken. Genesys Cloud biedt hiervoor onder andere groeps-chat, video-conferencing en het delen van je scherm. Medewerkers kunnen realtime de status van andere werknemers zien, zelfs van medewerkers die buiten het contactcenter werken.

### Je ondersteunt ook je zakelijke gebruikers

Voor de gebruikers buiten het contact center combineert Genesys Cloud traditionele telefoniefunctie met functies zoals videoconferenties, scherm delen, teamchat, uitgebreide werknemersprofielen en documentbeheer.

### Hoge betrouwbaarheid, schaalbaar en veilig, gebaseerd op een microservice architectuur

Een storing in slechts één onderdeel van je architectuur kan een wijdverspreide service-uitval veroorzaken en het implementeren van upgrades brengt altijd risico's met zich mee. Of ze komen vanwege de down-time nooit op een goed moment.

Genesys Cloud heeft een radicaal andere architectuur door functionaliteit te verdelen in honderden microservices. In plaats van schaalbaarheid te creëren door servers of databases groter te maken, implementeert de op Amazon Webservices gebaseerde microservices architectuur van Genesys Cloud modulaire services die onafhankelijk van elkaar werken terwijl ze een goed gedefinieerd communicatiemechanisme volgen. Op die manier heeft één enkele fout geen invloed op het hele systeem.





## Genesys Cloud: de voordelen

Dé alles-in-één oplossing voor klantenbinding; omnichannel, schaalbaar en eenvoudig te implementeren. Het biedt vele **voordelen**:

- Je hebt altijd de laatste nieuwe functionaliteiten ter beschikking en complexe en tijdrovende updates zijn niet meer nodig
- De aangeboden oplossing werkt tijd- en plaatsafhankelijk en geeft met geavanceerde zoekmogelijkheden toegang tot collega's en content
- Verbind direct met personen of teams met groepchat, video conferencing en screen sharing en deel, bewerk en beheer documenten met hen
- Door de intuïtieve opzet van Genesys Cloud is de adoptiegraad hoog en wordt de werking van de oplossing door medewerkers als erg prettig ervaren
- Alle klantinteractie routingeringen komen aan de hand van business regels en kennis profielen van medewerkers veel sneller bij de juiste medewerker terecht
- Beheer en mix inbound/outbound multichannel interacties. Outbound campagnes helpen je bij het bouwen aan je merk, het verhogen van klantloyaliteit en opent nieuwe inkomstenstromen
- Geef klanten de keuze om contact op te nemen via het kanaal van hun keuze
- Spraak gestuurde IVR (Interactive Voice Response) voor slimme routing of selfservice
- Naast het routeren en afhandelen van interacties is er ook de mogelijkheid om te plannen (WFM). Data analyses verhogen de nauwkeurigheid van prognoses en planningen
- Quality Management geeft inzicht waardoor je in staat bent de prestaties van je medewerkers te optimaliseren door training en feedback
- Door uniforme management rapportages ben je in staat om over alle kanalen heen real-time bij te sturen en snel trends inzichtelijk te maken.
- Door het open karakter van het platform is de software op eenvoudige wijze te integreren
- Genesys Cloud maakt gebruik van de Amazon Web Services. Dit platform stelt de hoogste eisen aan security en beschikbaarheid van de aangeboden oplossing.

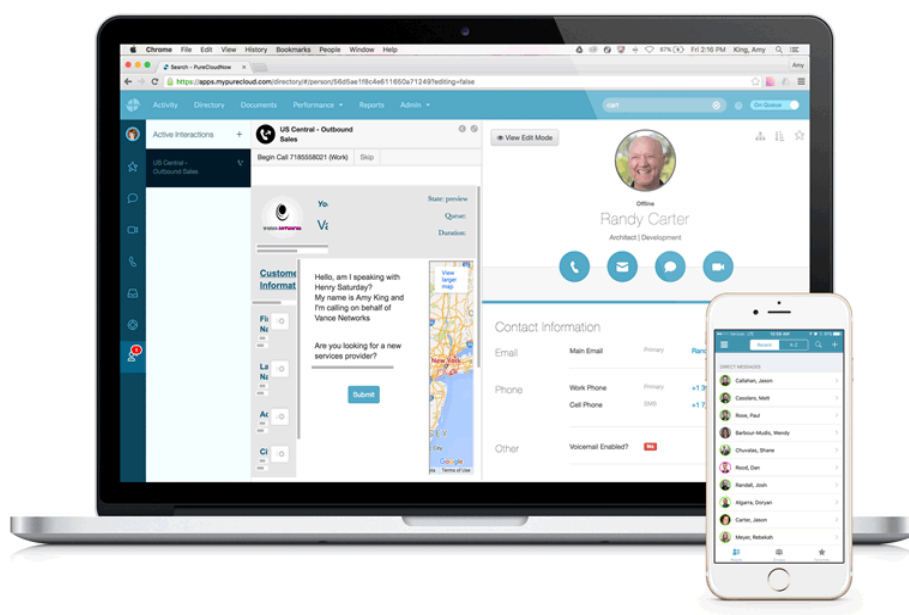




## FUNCTIONALITEITEN GENESYS CLOUD

- Inbound en outbound interacties
- Routeren en afhandelen van omnichannel interacties zoals spraak, e-mail, webchat, IVR, Social etc.
- CoBrowsing voor ondersteuning van je website bezoekers en het verhogen van de conversie
- Geavanceerde wachtrijmanagement zorgt ervoor dat klanten snel met de best gekwalificeerde medewerker wordt doorverbonden
- Spraak gestuurde IVR (Interactive Voice Response) voor slimme routing of selfservice
- Outbound campagnes
- Real-time monitoring en historische operationele rapportages
- Quality Management geeft inzicht waardoor je in staat bent de prestaties van je medewerkers te optimaliseren door training en feedback
- Artificial Intelligence gebaseerde data-analyse verhoogt de nauwkeurigheid van prognoses en planningen
- Skills-gebaseerde routing
- Bulls-eye routing
- Prioriteit en beschikbaarheid routing
- Koppeling met CRM-gegevens
- Eenvoudige integratie met andere software door moderne API's

De functionaliteiten worden continu uitgebreid. Een overzicht van huidige functionaliteiten is [hier](#) te vinden.





## Technische beschrijving Genesys Cloud

### Beschikbaarheid

De architectuur van het platform zorgt voor flexibiliteit, hoge beschikbaarheid en uptime:

- Genesys garandeert een uptime van 99.99%
- Transparante rapportage over beschikbaarheid zie <https://status.mypurecloud.com/>
- Consistente performance en snelheid

### Een schaalbare, veilige oplossing

Door gebruik te maken van de uitgebreide en geavanceerde infrastructuur van Amazon Web Services (AWS), is Genesys Cloud van nature schaalbaar en veilig:

- Dynamisch en transparant op- en afschalen op basis van behoefte
- Betaal alleen voor wat je gebruikt; pay-per-use
- Secure Software Development Life Cycle (SDLC) en state-of-the-art security tools in de cloud
- Data encryptie
- Interne controles ter ondersteuning van security en privacy vereisten
- Je profiteert van corporate, data center en platform certificeringen en veiligheidsmaatregelen

#### Global



Controle over beveiliging, beschikbaarheid en vertrouwelijkheid



Informatie risico's beheren.

#### Industry



Beschermen specifieke financiële informatie.



Beschermen medische gegevens.

#### Regional



Ondersteuning voor de strengere EU-wetgeving inzake gegevensbescherming.



Een framework om te voldoen aan de eisen van de EU-richtlijn gegevensbescherming.



FedRAMP

In afwachting van Amerikaanse federale certificering voor cloudoplossingen

### Openheid

Het Genesys Cloud platform biedt je de mogelijkheid te integreren met andere relevante oplossingen:

- REST-based API's zijn beschikbaar voor integratie met andere softwareomgevingen
- Genesys Cloud bridge connectoren borgen data synchronisatie tussen Genesys Cloud en je core business systemen

Je klantinteracties worden gedetailleerd vastgelegd, waardoor je beschikt over data voor "big data" en analyse toepassingen.



## De verschillende licentievormen

Genesys Cloud kent een schaalbare oplossing op zowel commercieel als functioneel gebied. Het onderscheidt een vijftal licentie vormen:

- **Genesys Cloud Collaborate**

Is met name geënt op het verbeteren van de interne communicatie en samenwerking. De interne communicatie die over de afdelingsgrenzen heen gaat biedt je diverse mogelijkheden, zoals documenten en scherm delen, chat en videobellen. De licentie voorziet bovendien in het aanmaken van een persoonlijke pagina voor medewerkers.

- **Genesys Cloud Communicate**

Biedt medewerkers extra functionaliteit bovenop de Genesys Cloud Collaborate licentie in de vorm van een krachtige IP telefooncentrale. Hierbij ben je in staat om naast je interne communicatie ook extern te communiceren met je opdrachtgevers en/of klanten. Bovendien beschikt deze licentievorm over functies als voicemail berichten, spraakgestuurde IVR, gespreksopname en het opzetten van telefonische conferenties.

- **Genesys Cloud 1**

Wanneer je Genesys Cloud als contact center platform gaat inzetten dan is Genesys Cloud 1 een passende oplossing. Hiermee is het mogelijk om voice in het contact center af te handelen. De licentie biedt ruimte voor typische contact center functies die beschikbaar zijn zoals skilled based - en bulls eye routing, wachtrij informatie, outbound campagnes, quality monitoring en rapportage/analyses.

- **Genesys Cloud 2**

Wil je naast voice ook kanalen zoals callback, e-mail en chat afhandelen dan kies je voor Genesys Cloud 2. Deze licentie voorziet onder meer in het blenden van kanalen, tools voor kwaliteits management en uitgebreide opname over alle kanalen.

- **Genesys Cloud 3**

Met deze licentie krijg je een zeer uitgebreide contactcenter omgeving met naast alle functionaliteiten van Genesys Cloud 1 en 2 ook de beschikking over social media en SMS routing, CoBrowse functionaliteit om met je klant mee te kijken op je website, mogelijkheid voor scherm opnames en een Work Force Management (WFM) tool voor het voorspellen van aanbod, roosteren & plannen van medewerkers en verlof aanvragen.

### Met Genesys Cloud:

- Heb je geen IT-expertise nodig om bij te blijven met de evoluerende technologie
- Krijg je een eenvoudige, moderne interface die voldoet aan de behoeften van medewerkers en verwachtingen van de klant
- Heb je een oplossing die continu verrijkt wordt met nieuwe functies waar je onmiddellijke toegang tot hebt, complexe en tijdrovende updates zijn niet meer nodig
- Heb je geen lange termijn verplichtingen, maar betaal je naar gebruik



**Ik wil graag meer informatie  
over Genesys Cloud**



Frontline Solutions  
Lange Dreef 15  
4131 NJ Vianen  
T: +31 88 2 680 780  
E: [welkom@frontline.nl](mailto:welkom@frontline.nl)

[www.frontline-solutions.nl](http://www.frontline-solutions.nl)

