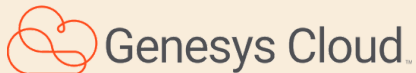
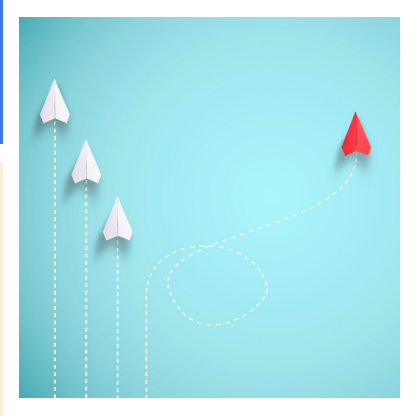




# MAAK OOK DE STAP NAAR DE CLOUD



## STAP NU OVER NAAR EEN CX-OPLOSSING DIE WERKT

Onvergetelijke ervaringen bieden aan je klanten, dat is toch wat je wilt als bedrijf? Hoge risico's, veel onderhoud en geen toegang tot nieuwe innovaties om concurrerend te blijven helpen daar niet bij. Systemen die je op locatie hebt staan en bestaande architecturen maken het lastig om een 'verbouwing' te doen en tegelijkertijd 'de winkel open te houden'. Moderne klantervaringen vereisen moderne technologie die is gebouwd om constante veranderingen en verstoringen aan te kunnen. Daarvoor heb je de juiste oplossing én de juiste partner nodig.



**1300+**

Avaya  
migraties



**33%**

Gemiddelde TCO  
besparing



**64%**

Besparing in YoY  
CapEx

### SNELLE IMPLEMENTATIE

"We wilden meer hands-on en zelfbediening krijgen, in plaats van te blijven vertrouwen op trage en dure externe ondersteuning. Genesys Cloud CX had alle services die we op ons verlanglijstje hadden staan. En het was de eerste keer in mijn hele carrière dat ik in 10 weken tijd een groot project uitvoerde."

Maudrie Smit,  
Directeur Customer Care Operations  
Metry Solutions

### EEN PARTNER, GEEN VERKOPER

"We wilden met Genesys werken omdat we een oplossing uit de cloud wilden. Maar nog meer dan dat; we wilden een partner, geen leverancier."

David Bradshaw,  
Vice-president, ATB Client Care  
ATB

### KOSTENEFFICIËNT EN TIJDBESPAREND

"We hebben verschillende technologische oplossingen geëvalueerd, zoals Cisco en Avaya, maar die waren duur. Genesys bood ons veel mogelijkheden, snelle implementatie tegen lagere kosten en het elimineren van tijdrovende communicatiesilo's."

Leonardo Benegas,  
Senior Professional voor SaaS CRM en  
Support Manager voor Vanti

## WAAROM KIEZEN VOOR GENESYS CLOUD CX?

Wij snappen dat je als organisatie duurzame klantervaringen wilt leveren, op welk kanaal dan ook en altijd gericht op de toekomst. Investeer daarom in een basis die je flexibiliteit geeft en efficiëntie biedt. Combineer dat met ons team van migratie-experts en de bewezen best practices!

### BEWEZEN



Genesys Cloud CX is een bewezen CCaaS-platform met uitgebreide product-, marktplaats- en ontwikkelaarsmogelijkheden. Al meerdere jaren op rij verdient Genesys de status als 'leider' in het [Gartner CCaaS Magic Quadrant](#). Zo weet jij dat je verzekerd bent van een cloud oplossing die werkt.

### ALLES IN EEN



Of het nu gaat om customer experience (CX) mogelijkheden, employee experience (EX) mogelijkheden of digitale engagement, deze interface heeft het allemaal. Het is de krachtigste set in de branche van native mogelijkheden – digitaal, AI, personeelsbetrokkenheid, UCC en meer – gemaakt om samen te werken.

### WERKEND MODEL



Op basis van meer dan 4.000 migraties werd een klantgericht migratiemodel gecreëerd om van Avaya on-premise te migreren (sommige bedrijven werden in minder dan 2 maanden tijd gemigreerd). De tools zorgen voor een snellere configuratie en garanderen een soepele en snelle migratie, terwijl de verstoring van jouw bedrijf tot een minimum wordt beperkt.

## WEKELIJKS NIEUWE FUNCTIES



Nieuwe functies en verbeteringen zijn voor iedereen én automatisch beschikbaar. Vorig jaar profiteerden onze klanten van maar liefst 267 nieuwe mogelijkheden.

## EENVOUDIG IN ONDERHOUD



Nooit meer downtime en upgrades van je systeem. Met een echte alles-in-één CCaaS-oplossing ben je altijd up-to-date. Er is maar één versie - degene die je gebruikt. Focus op innovatie in plaats van dat je kostbare tijd kwijt bent met het onderhoud van een systeem.

## SCHAALBARE GROEI



Pieken in volume aanpakken? Pas het systeem eenvoudig 'on-the-fly' aan. Wil je iets nieuws? Probeer het maar eens uit. Met Genesys zit het al in het cloudplatform. Die upgrade naar de nieuwste versie of wachten of hardware is niet meer nodig. Wel zo makkelijk!

## VEILIG EN COMPLIANT



Bescherm je klanten en je bedrijf met een platform dat is gebouwd voor vertrouwen, transparantie en veiligheid. Allemaal met 99,99% beschikbaarheid en service level garanties als back-up.

## DE JUISTE PARTNER

"Toen we begonnen met het proces om de klant centraal te stellen, merkten we dat we dat niet zouden kunnen met de Avaya-oplossing die we hadden. Zonder Genesys hadden we dit niet kunnen doen. Na zes maanden ontdekten we dat we geen betere tool voor klantervaring hadden kunnen kiezen. Het sluit helemaal aan bij wat we zochten."

Diego Galindo Hernández, directeur klantenservice BVC



## KIES EEN PARTNER DIE KLAAR IS VOOR DE TOEKOMST

De innovatie van Genesys is gericht op het vandaag oplossen van de problemen van morgen, zodat jij dat niet hoeft te doen.

Wij dagen je uit! Als je kijkt naar je huidige systeem, is dat dan in lijn met je behoeften? Wij zetten alvast wat dingen voor je op een rijtje:

FEATURES EN MOGELIJKHEDEN	GENESYS	AVAYA
Jij kiest de cloudimplementatie - openbaar, partner, privé op AWS, Azure, Google of iets anders	●	
Continue innovatie met moderne microservices-cloudarchitectuur	●	
Compleet en uniform omnichannel- en AI-portfolio	●	
Wereldwijde omnichannel-routing	●	
Predictive web engagement	●	
Native digitale kanalen, spraak- en chatbots, uitgaande spraak en campagnebeheer	●	
Native personeelsbetrokkenheidsbeheer (niet afhankelijk van derden)	●	
Kant-en-klare integraties met Amazon, Google, Microsoft Teams, Zoom, Salesforce en meer	●	
Uitgebreide selectie 'best-in-breed' technologieën als aanvulling op de CC-oplossing met AppFoundry	●	
Schaalbaar en flexibel, gebouwd om elke verandering aan te kunnen	●	
Bewezen migratieaanpak en succesverhalen van meer dan 3.300 migraties	●	

# MEER WAARDE UIT JE CONTACT CENTER HALEN ÉN DE INVESTERING MAXIMALISEREN? KIES GENESYS CLOUD

Wat merken klanten die overstappen van een on-premise Avaya-oplossing naar Genesys?

## Doe meer met minder

Transformeer je CX met één flexibel, krachtig en betrouwbaar platform. Een platform dat zich kan aanpassen aan elke zakelijke behoefte én waar je niet langer een onderbreking in je klantenservice ondervindt door onderhoud en softwarewijzigingen.



Minder tijd en geld besteed aan leveranciersbeheer



€ 1,5 miljoen besparingen op de jaarlijkse kosten voor platformondersteuning



412% ROI in minder dan 3 maanden

## Creëer de CX die je nodig hebt

Met ontzettend veel contact center mogelijkheden, open API's en een uitgebreide marktplaats (AppFoundry) lever je direct geweldige CX aan je klanten. Zo houden je medewerkers tijd over om impact te maken.

## AppFoundry Markt

Met 250+ vooraf gebouwde CX-applicaties en integraties in de AppFoundry-marktplaats, is uitbreiden en opschalen simpel. Zelfs rapportage met je Avaya-gegevens is eenvoudig. Zo behoud je het zicht op je bedrijf.

## UC-integraties

Gebruik de op internet gebaseerde telefoneservice of integreer met een externe cloudprovider zoals Zoom, 8X8, Microsoft Teams etc. Zo houd je communicatie eenvoudig, snel én is hardware overbodig.

## Verbeter de werknemerservaringen

Een platform dat is ontworpen met gebruikers in gedachten. Dat werkt. Alles wat je medewerkers nodig hebben om verschillende tools en teams met elkaar te verbinden, zit in één intuïtieve oplossing. Op één plek is een klantbeeld zichtbaar met huidige en historische context om een geweldige klantervaring te leveren.

Genesys Cloud CX verhoogde de medewerkerstevredenheid en productiviteit voor klanten:



100% werken op afstand mogelijk



Snellere onboarding voor nieuwe medewerkers



30% verhoging van de productiviteit

## Coachen en begeleiden

Dankzij ingebouwde workforce engagement is personeelsbeheer van je CX-medewerkers eenvoudig en efficiënt. Met AI-gestuurde prognoses en planning, eenvoudige rapportage en gespreksmonitoring, bied je realtime coaching en begeleiding, waar je je ook bevindt.

## Moderne gebruikersinterface

Laat jouw CX-team doen waar zij goed in zijn. Onboarding is eenvoudig. Bij de meeste van onze klanten waren medewerkers binnen 45 minuten of minder aan de slag.

## Overtref de verwachtingen van je klant

Begrijp wat je klant nodig heeft en hoe je dat probleem het beste snel kunt oplossen.

## Bied een naadloze ervaring

Verbind je spraak- en digitale interacties om je klanten een naadloze ervaring te bieden. Door contextuele geschiedenis via verschillende kanalen en analyses van de klantreis kunnen je medewerkers de verwachting van de klant overtreffen.

Klanten die overstapten naar Genesys Cloud Solutions zagen:



90% of hoger klanttevredenheidspercentage



Hogere NPS vergeleken met het branche gemiddelde



50% verhoging in een oplossing bij het eerste contact

## Help je klanten proactief

Op het juiste moment contact opnemen met klanten met de juiste inhoud voor een snelle oplossing; proactief je klanten helpen overtreft alle verwachtingen. Combineer de kracht van AI en contactkanalen en automatiseer zo succesvolle resultaten.

## Betere productiviteit en kostenbesparingen

"We hebben de klantervaring verbeterd, onze medewerkers zijn 15% productiever en we hebben 10% bespaard op IVR-systemen en doorverbinden."

Mikael Örtelind, CTO  
Etraveli Group

## Hoge klanttevredenheid

"We kunnen sneller reageren op veranderende situaties. We hoeven alleen maar extra licenties aan te schaffen om nieuwe gebruikers, services en functies toe te voegen. Het beste van alles is dat ons klanttevredenheidspercentage hoog blijft, rond de 95 procent."

Amanda Prell, Directeur Contact Center Experience  
Independent Health



Genesys® zorgt elk jaar voor meer dan 25 miljard van 's werelds beste klantervaringen.

Ons succes komt van het naadloos verbinden van medewerkers en klanten via kanalen, on-premises en in de cloud. Meer dan 10.000 bedrijven in meer dan 100 landen vertrouwen op ons #1 klantervaringsplatform om geweldige bedrijfsresultaten en duurzame relaties te stimuleren. Ga naar: [genesys.com](https://genesys.com)