

# Enterprise Bot in Genesys senkt AHT um 64% bei Schweizer Spitzen- Callcenter



## Das Problem

Das Callcenter bedient eine Vielzahl von Kunden aus den unterschiedlichsten Bereichen, was zu einer großen Anzahl von Anfragen und Problemen führt. Aufgrund der hohen Fluktuation der Mitarbeiter und der geringen Fachkenntnisse haben die Mitarbeiter Schwierigkeiten, in der überwältigenden Menge an Informationen schnell die richtigen Unterlagen zu finden, was die Lösungszeiten verlangsamt und die Servicequalität beeinträchtigt.



Mangel an ausreichender  
Ausbildung



Niedrige Produktivität  
der Agenten



Zeitverlust bei der  
Benutzeridentifizierung



Langsame Auflösungszeiten



Hohe  
Ausbildungskosten



Zeitverlust bei der  
Zusammenfassung und  
Kategorisierung nach dem  
Anruf

## Die Lösung

Enterprise Bot's **Embedded Agent Assist** powered by GenAI in Genesys steigert die Produktivität der Agenten mit der nächstbesten Aktion, KI-gesteuerten Workflows und integriertem Zugriff auf Informationen, so dass die Agenten intelligenter und schneller arbeiten können

# Key Features



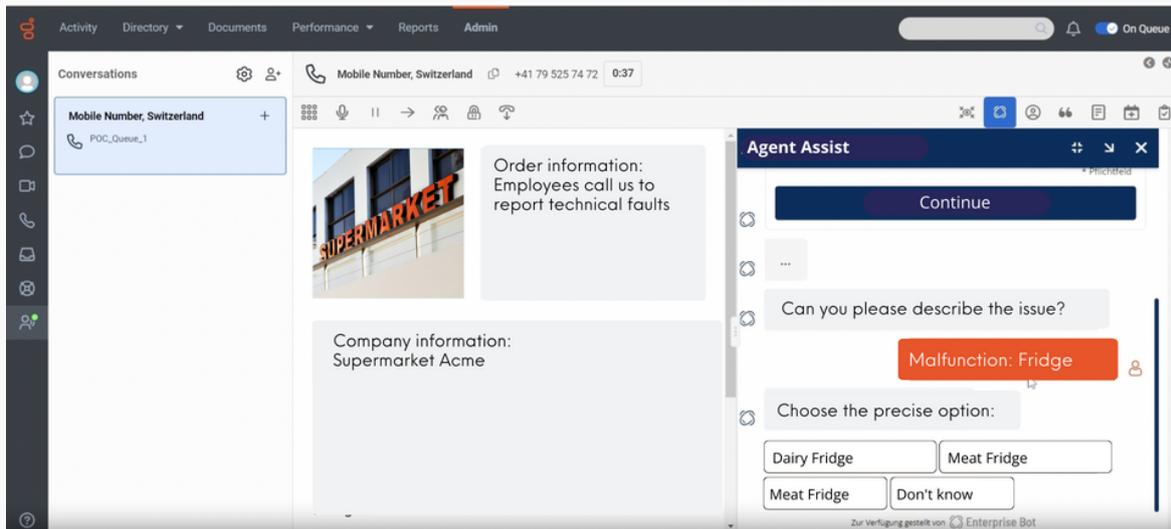
## Einzelagentenfenster

Eliminiert Fensterwechsel durch Konsolidierung von Daten aus verschiedenen Wissensdatenbanken und Systemen in einem einzigen, nativ integrierten Genesys Arbeitsbereich



## Geführte Arbeitsabläufe

Führt Agenten durch einen strukturierten Arbeitsablauf und stellt ihnen relevante Fragen, die sie Kunden stellen können, um Probleme effizient zu identifizieren und zu lösen



## Gesprächszusammenfassung

Reduzieren Sie die Nachbearbeitungszeit durch die nahtlose Transkription, Zusammenfassung und Bewertung von Gesprächen direkt im Genesys-Arbeitsbereich.



## Traceable Responses

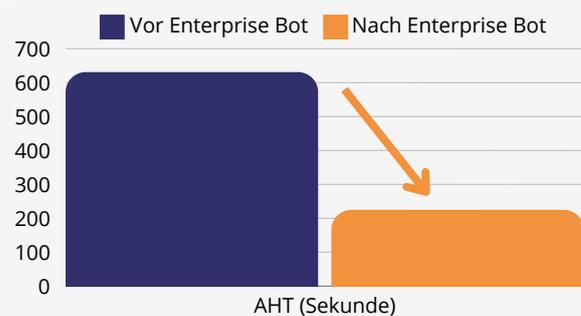
Stärkung des Vertrauens der Agenten und Reduzierung von Fehlern durch die Rückverfolgbarkeit von Antworten, die den Agenten die Quelle ihrer Antworten anzeigt

Sehen Sie Voice Bot + Agent Assist in Aktion



## Die Ergebnisse

Die Agenten können schneller und präziser antworten, was sowohl die Servicequalität als auch den Kundenkontakt insgesamt verbessert.



Verringerung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit um 64 %.

Würden Sie gerne ähnliche Ergebnisse für Ihr Call Center erzielen? **Lassen Sie uns ins Gespräch kommen!**