

10.08.2022 - 09:52 Uhr

## Tata Communications erweitert InstaCC™-Plattform um digitale Funktionen

Mumbai, Indien, und Santa Clara, Kalifornien (ots/PRNewswire) -

### Partnerschaft mit Genesys® zur weiteren Transformation der Kundenbindung

[Tata Communications](#), ein weltweit tätiger Anbieter von digitalen Ökosystemen, erweitert heute seine InstaCC™-Plattform um digitale Funktionen, um die Kundenbindung von Unternehmen zu verbessern. Diese schafft ein sicheres, vernetztes digitales Netz, das es Unternehmen und Endnutzern auf der ganzen Welt ermöglicht, sich über verschiedene Kanäle zu verbinden – von sozialen Medien über Webbrowser bis hin zu mobilen Anwendungen und Unternehmenswebsites. Dies ermöglicht es weltweit tätigen Unternehmen, auf intelligente, nahtlose und benutzerfreundliche Weise über ihren bevorzugten Kanal mit Kunden in Kontakt zu treten. Die InstaCC™-Plattform, ein Omnichannel Contact Center as a Service (CCaaS), stärkt die Position von Tata Communications als globaler End-to-End-Orchestrator für digitale Kundenerlebnisse.

Im Rahmen seiner globalen CCaaS-Strategie ermöglicht die Tata Communications InstaCC™-Plattform es den Unternehmen, nahtlos über geografische Grenzen hinaus zu wachsen und internationale Vorschriften einzuhalten. Darüber hinaus werden Tata Communications und [Genesys](#)®, ein weltweit führender Cloud-Anbieter für die Organisation von Kundenerlebnissen, gemeinsam das InstaCC™-Portfolio um ein erweitertes CX-Angebot erweitern. Diese Partnerschaft ermöglicht es Unternehmen, die Leistungsfähigkeit von Cloud-, Digital- und KI-Technologien für proaktives, vorausschauendes und personalisiertes Kundenengagement durch Genesys Cloud CX™, eine umfassende, zusammensetzbare CCaaS- und Mitarbeitererfahrungslösung, zu nutzen.

Die verbesserte InstaCC™-Plattform von Tata Communications in Zusammenarbeit mit Genesys ist mit Tools ausgestattet, die die Produktivität von Contact-Center-Agenten steigern, wie Workforce-Management-Lösungen, Anrufaufzeichnung und wissensbasierte Integration von Interaktionen.

„Kundenexzellenz und Kundenzufriedenheit sind entscheidende Wachstumsfaktoren für global tätige Unternehmen im heutigen hart umkämpften und hypervernetzten Geschäftsumfeld“, betonte **Mysore Madhusudhan, Executive Vice President für Zusammenarbeit und vernetzte Lösungen bei Tata Communications**. „Gemeinsam mit Genesys und unserer jahrzehntelangen Erfahrung im Contact-Center-Markt definieren wir nun die weltweite Kundenansprache neu und bieten Unternehmen personalisierte und intelligente Möglichkeiten, mit ihren Nutzern zu interagieren und sich einzubringen.“

„In der Experience Economy erfordert der Aufbau von Vertrauen und Loyalität, dass Unternehmen sich in digitale Kraftwerke verwandeln, damit sie mühelose, vernetzte Erlebnisse über alle Kanäle liefern, die Verbraucher heute nutzen“, erklärte **ML Maco, EVP für globalen Vertrieb und Außendienst bei Genesys**. „Unsere Partnerschaft mit Tata Communications basiert auf unserer gemeinsamen Vision, global tätige Unternehmen mit Cloud-First- und KI-fähigen Lösungen auszustatten, die es ihnen ermöglichen, menschenzentrierte Kunden- und Mitarbeitererlebnisse in großem Maßstab zu organisieren.“

Die zunehmende Akzeptanz von Cloud, Automatisierung und KI führt zu intelligenter und effizienter Interaktionen zwischen Kunden und Unternehmen. Gartner® geht davon aus, dass bis 2031 KI-Chatbots und virtuelle Assistenten 30 % der Interaktionen abwickeln werden, die zuvor von einem Mitarbeiter erledigt wurden, gegenüber 2 % im Jahr 2022.

Erfahren Sie mehr über die [Tata Communications InstaCC™-Plattform](#) und die [Partnerschaft zwischen Tata Communications und Genesys](#)®.

### Informationen zu Genesys

Jedes Jahr organisiert Genesys Milliarden von bemerkenswerten Kundenerlebnissen für Unternehmen in mehr als 100 Ländern. Durch die Leistungsfähigkeit unserer Cloud-, Digital- und KI-Technologien können Unternehmen Experience as a ServiceSM umsetzen, unsere Vision für einfühlbare Kundenerlebnisse in großem Maßstab. Mit Genesys sind Unternehmen in der Lage, proaktive, vorausschauende und hochgradig personalisierte Erlebnisse zu liefern, um ihre Kundenbeziehungen in jedem Marketing-, Vertriebs- und Servicemoment auf jedem Kanal zu vertiefen und gleichzeitig die Produktivität und das Engagement ihrer Mitarbeiter zu verbessern. Durch die Umwandlung der Backoffice-Technologie in eine moderne Umsatzgeschwindigkeitsmaschine ermöglicht Genesys echte Vertraulichkeit in großem Maßstab, um das Vertrauen und die Loyalität der Kunden zu fördern. Besuchen Sie [www.genesys.com/en-sg](http://www.genesys.com/en-sg).

©2022 Genesys. Alle Rechte vorbehalten. Genesys, das Genesys-Logo, Genesys Cloud CX, Genesys Multicloud CX, Genesys DX und Experience as a Service sind Marken, Dienstleistungsmarken und/oder eingetragene Marken von Genesys. Alle anderen Firmennamen und Logos können eingetragene Marken oder Marken ihrer jeweiligen Unternehmen sein.

### Informationen zu Tata Communications

Das zur Tata Group gehörende Unternehmen Tata Communications (NSE: TATACOMM; BSE: 500483) ist ein weltweit tätiger Anbieter von digitalen Ökosystemen, der die schnell wachsende digitale Wirtschaft in mehr als 190 Ländern und Gebieten

vorantreibt. Mit Collaboration- und Connectivity-Lösungen, Core- und Next-Gen-Konnektivität, Cloud-Hosting- und Sicherheitslösungen sowie Mediendiensten ermöglicht das Unternehmen die digitale Transformation von Unternehmen auf der ganzen Welt. 300 der Fortune-500-Unternehmen zählen zu seinen Kunden, und das Unternehmen verbindet Unternehmen mit 80 % der weltweiten Cloud-Giganten. Weitere Informationen finden Sie unter [www.tatacommunications.com](http://www.tatacommunications.com).

2022 Gartner, Market Trend: Conversational AI for Agent Automation Delivers an Efficient Customer Contact Center Experience

GARTNER ist ein eingetragenes Warenzeichen und Dienstleistungsmarke von Gartner, Inc. bzw. seiner Tochtergesellschaften in den USA und international und wird hier mit Genehmigung verwendet. Alle Rechte vorbehalten.

#### Zukunftsgerichtete Aussagen und Vorsichtshinweise

Bestimmte Begriffe und Aussagen in dieser Mitteilung, die Tata Communications und seine Aussichten betreffen, sowie andere Aussagen, einschließlich solcher, die sich auf die erwartete Finanzlage von Tata Communications, die Geschäftsstrategie, die künftige Entwicklung der Geschäftstätigkeit von Tata Communications und die allgemeine Wirtschaft in Indien beziehen, sind zukunftsgerichtete Aussagen. Solche Aussagen beinhalten bekannte und unbekannt Risiken, Ungewissheiten und andere Faktoren, einschließlich finanzieller, regulatorischer und umweltbezogener Faktoren sowie Faktoren, die sich auf das Wachstum der Branche und Trendprognosen beziehen, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse, Leistungen oder Errungenschaften von Tata Communications oder die Ergebnisse der Branche wesentlich von denen abweichen, die in solchen zukunftsgerichteten Aussagen ausgedrückt oder impliziert werden. Zu den wichtigen Faktoren, die dazu führen könnten, dass die tatsächlichen Ergebnisse, Leistungen oder Errungenschaften wesentlich von solchen zukunftsgerichteten Aussagen abweichen, gehören unter anderem das Versäumnis, das Verkehrsvolumen im Netz von Tata Communications zu erhöhen; das Versäumnis, neue Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln, die den Kundenanforderungen entsprechen und akzeptable Gewinnspannen erzielen; das Versäumnis, die kommerzielle Erprobung neuer Technologien und Informationssysteme zur Unterstützung neuer Produkte und Dienstleistungen, einschließlich Sprachübertragungsdiensten, erfolgreich abzuschließen; versagen bei der Stabilisierung oder Verringerung des Preisdrucks bei bestimmten Kommunikationsdiensten des Unternehmens; Versagen bei der Integration strategischer Akquisitionen und Änderungen der indischen Regierungspolitik oder -vorschriften und insbesondere Änderungen in Bezug auf die Verwaltung der Branche von Tata Communications und im Allgemeinen die Wirtschafts-, Geschäfts- und Kreditbedingungen in Indien. Zu den zusätzlichen Faktoren, die dazu führen könnten, dass die tatsächlichen Ergebnisse, Leistungen oder Errungenschaften wesentlich von solchen zukunftsgerichteten Aussagen abweichen, und von denen viele nicht im Einflussbereich von Tata Communications liegen, gehören unter anderem die in den Jahresberichten von Tata Communications Limited beschriebenen Risikofaktoren.

Die Jahresberichte von Tata Communications Limited finden Sie unter [www.tatacommunications.com](http://www.tatacommunications.com). Tata Communications ist nicht verpflichtet, seine zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren oder zu ändern, und lehnt dies ausdrücklich ab.

© 2022 Tata Communications Ltd. Alle Rechte vorbehalten.

TATA COMMUNICATIONS und TATA sind Marken oder eingetragene Marken von Tata Sons Private Limited in Indien und bestimmten Ländern.

#### Pressekontakt:

Tata Communications,  
Arati Mukerji,  
+91 9958895759,  
[arati.mukerji@tatacommunications.com](mailto:arati.mukerji@tatacommunications.com) / Genesys,  
Manali Pattnaik,  
+65 8321 7924,  
[Manali.pattnaik@genesys.com](mailto:Manali.pattnaik@genesys.com)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100086763/100893384> abgerufen werden.