Genpact als Marktführer im ersten Customer Experience Service Providers Horizon Report von HFS Research ausgezeichnet.

Die Auszeichnung unterstreicht die Expertise von Genpact in den Bereichen Kundenerlebnis und Ergebnisverbesserung seiner Unternehmenskunden durch den Einsatz innovativer KI-Lösungen.

München, 18. April 2024 -- **Genpact** (NYSE: G), ein weltweit agierendes Professional-Services-Unternehmen, das mit seinen Ergebnissen die Zukunft prägt, hat im HFS Research Horizons Report "HFS Horizons: Customer Experience Service Providers, 2024" die höchste Bewertung aller Teilnehmer erhalten. Zum ersten Mal untersucht HFS Research darin, wie führende Dienstleister ihre Partner bei der Transformation von Kundenservicefunktionen von digitalen zu erlebnisorientierten Interaktionen unterstützen.

Zum ersten Mal vergleicht HFS Research 22 führende Dienstleister, die robuste, vielseitige und technologiebasierte Kundenservicelösungen entwickelt haben, in einer Wettbewerbsanalyse. Die Unternehmen und Lösungen wurden anhand der von HFS Horizons entwickelten Kriterien hinsichtlich ihres Wertschöpfungspotenzials, ihrer Umsetzungs- und Innovationsfähigkeit, ihrer Markteinführungsstrategie und ihres Markteinflusses bewertet.

Der Bericht betont Genpacts *„Fähigkeit, die CX-Funktion eines Unternehmens auf dem Weg einer funktionalen digitalen Transformation zu EX=CX zu unterstützen, um neue Werte durch Ökosysteme zu schaffen“.* Darüber hinaus wird betont, wie Genpact seine digitale Businessplattform Cora ContactUs.ai einsetzt, um einen nahtlosen Kundenservice zu ermöglichen, indem die richtigen Prozesse, Mitarbeiter und Produkte zusammengebracht werden.

„Wir ermöglichen es unseren Kunden, ihre Marktpräsenz und ihren Wettbewerbsvorteil zu steigern, indem sie ihren Zielkunden ganzheitliche Erlebnisse bieten", sagt **Anu Sachdeva, Global Service Line and Solutions Leader, Genpact**. *„Die KI-basierten Lösungen von Genpact, die auf bestimmte Branchen und Bereich zugeschnitten sind, verbinden funktionale Silos und treiben unternehmensweite Ergebnisse für unsere Kunden voran."*

HFS Research hebt hervor, dass der Total-Experience-Ansatz von Rightpoint (einem Unternehmen von Genpact) Kunden-, Mitarbeiter- und Produktkompetenz verbindet und Unternehmen dabei unterstützt, diese Punkte im gesamten Unternehmen miteinander zu verknüpfen. Der Rahmen des Total-Experience-Ansatzes bietet ein ganzheitliches Set von KI-Lösungen, die die Herausforderungen von Unternehmen lösen und einen durchgängigen Mehrwert liefern.

„Kunden schätzen Genpact als großartigen Partner, weil das Unternehmen in der Lage ist, wirklich mit ihnen zusammenzuarbeiten und ein tiefes Verständnis für ihr Business zu entwickeln, um gemeinsam einen echten Mehrwert zu schaffen. In Kombination mit dem breiten und tiefen Branchenwissen und den firmeneigenen KI- und Datenkapazitäten ist dies der Grund, warum Genpact in unserem ersten Customer Experience Horizon Report den ersten Platz belegt hat", erklärt **Melissa O'Brien, Executive Research Leader, HFS Research.**

Die Auszeichnung im HFS Customer Experience Service Providers Horizon Report 2024 unterstreicht die Innovationskraft von Genpact und den starken Fokus auf Lösungskompetenz im Bereich End-to-End-Kundenerlebnis mit Hilfe von Daten, Technologie und KI.

Weitere Informationen über Genpact und seine Dienstleistungen im Bereich Customer Experience finden Sie unter: https://www.genpact.com/de/services/customer-care und https://www.genpact.com/de/cora/contact-us-ai.

Über Genpact

Genpact (NYSE: G) ist ein weltweit agierendes Professional-Services-Unternehmen, das mit seinen Ergebnissen die Zukunft prägt. Unser Team von mehr als 125.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in über 30 Ländern zeichnet sich durch Neugier, agiles Unternehmertum und das Engagement für nachhaltige Wertschöpfung für unsere Kunden aus.

Dabei lassen wir uns von dem Ziel leiten, eine zukunftsfähige und lebenswerte Welt für alle Menschen zu schaffen. Auf der Basis unseres breiten und tiefen Fachwissens, unserer Branchenkenntnis, unserer Digital Operations Services sowie unserer Expertise in Daten, Technologie und künstlicher Intelligenz beraten und begleiten wir führende Unternehmen – darunter viele der Fortune Global 500 – bei der Transformation ihres Geschäfts.

Lernen Sie uns kennen unter genpact.com/de.

---

https://media.genpact.com/2024-04-18-Genpact-als-Marktfuhrer-im-ersten-Customer-Experience-Service-Providers-Horizon-Report-von-HFS-Research-ausgezeichnet