Genpact unterstützt seinen Partner Volkswagen Financial Services bei der Verbesserung der Kundenerfahrung durch den Einsatz von generativer KI

Die tiefen und umfassenden Branchenkenntnisse von Genpact zusammen mit Fachwissen über Daten, Technologie und KI, wird die Effizienz steigern und es ermöglichen sich vom Wettbewerb zu differenzieren

München, 6 August 2024 – Genpact (NYSE: G), ein weltweit agierendes Professional Services und Solutions Unternehmen, das mit seinen Lösungen die Zukunft gestaltet, arbeitet mit Volkswagen Financial Services (VWFS) zusammen. Ziel der Partnerschaft ist es sowohl die Kunden- als auch die Mitarbeitererfahrung zu optimieren, Prozesse zu rationalisieren und die Differenzierung vom Wettbewerb in der Autofinanzierungsbranche zu stärken.

„Die Integration von KI-Lösungen in unsere Abläufe ist entscheidend, um unseren Kunden eine zunehmend personalisierte, mühelose und angenehmen Erfahrung bei der Finanzierung bieten zu können", sagt **Anthony Bandmann, Chief Sales Officer, Volkswagen Financial Services AG**. „Unsere Partnerschaft mit Genpact zielt darauf ab, mithilfe von Daten und KI jeden Schritt des Finanzierungsvorgangs für jeden Kunden so einfach und transparent wie möglich zu gestalten."

Genpact verbessert den Kundenservice und die Effizienz im operativen Geschäft bei VWFS durch den Einsatz von KI-gestützte Lösungen. Dabei kommen zwei Werkzeuge zum Einsatz: *Cora Knowledge Assist* ist ein KI-gestütztes, mehrsprachiges Tool, mit dem Kundenanfragen schneller und präziser beantwortet werden können. *Cora Nudge Coach ist* ein KI-gestütztes Tool, das Agenten personalisiertes Feedback gibt, um die eigene Produktivität zu verbessern.

„Unsere Kunden müssen sich durch eine Landschaft sich rasch verändernder Kundenerwartungen, operativer Hürden und regulatorischer Komplexität navigieren“, sagt **Sameer Dewan, Global Business Leader für Finanzdienstleistungen bei Genpact**. „Bei Genpact nutzen wir die Potenziale von Daten, Technologie und KI, um Lösungen zu entwickeln, die es VWFS ermöglichen das operative Geschäft zu optimieren, die Kundenzufriedenheit zu steigern, Risiken zu mindern, sicherzustellen das Vorschriften eingehalten werden und letztlich Wachstum zu fördern.“

In den kommenden Monaten wird Genpact digitale und datengestützte Innovationen im gesamten operativen Geschäft von VWFS weiter ausbauen, indem es neue GenAI-Lösungen für die intelligente Dokumentenverarbeitung, Trainingssimulationen, die Stimmungsanalyse von Kunden und die Compliance- und Qualitätskontrollen während Telefongesprächen implementiert werden. In Summe werden diese Lösungen dazu beitragen, die Effizenz der Mitarbeiter zu steigern, die Bearbeitungszeit von papiergebundenen Dokumenten zu verkürzen und proaktiv auf Kundenanfragen zu reagieren - und damit die Kundenerfahrung von VWFS insgesamt verbessern.

Weitere Informationen über die Lösungen und Dienstleistungen von Genpact im Bereich Finanzdienstleistungen finden Sie hier.

Über Genpact

Genpact (NYSE: G) ist ein weltweit agierendes Professional Services und Solutions Unternehmen, das mit seinen Lösungen die Zukunft gestaltet. 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, einschließlich der Fortune Global 500, bei der Transformation ihres Geschäfts.

Erfahren Sie mehr über uns unter genpact.com/de.

---

https://media.genpact.com/2024-08-06-Genpact-unterstutzt-seinen-Partner-Volkswagen-Financial-Services-bei-der-Verbesserung-der-Kundenerfahrung-durch-den-Einsatz-von-generativer-KI