



Genesys UC Connect 解决方案

Genesys UC Connect有助于Genesys套件与常用统一通信(Unified Communications)平台之间的集成，使劳动力资源摆脱了实体联络中心的限制，让整个企业的工作人员都可以在客户服务工作中发挥关键作用。



要点

通过Genesys UC Connect, 企业可以:

- > 让联络中心以外的资源参与客户服务工作, 例如:
 - 后勤部门的工作人员
 - 现场销售人员
 - 分支机构和零售店面的工作人员
- > 利用Genesys所建立的最佳做法保护企业内部知识人员的生产力
- > 扩大专业技能劳动力资源的范围和数量, 提高效率
- > 利用最佳的可用资源满足客户要求, 提高客户满意度和忠诚度
- > 实现您在统一通信(Unified Communications)方面的投资回报

主要是由于传统技术的固有限制, 远程客户沟通几乎全都是通过位于具体联络中心之内的座席人员进行处理。

这种做法导致了各种困难局面的出现, 例如:

- 1、如何培养联络中心的座席人员(其平均年流动率为20%至50%)才能让他们积累到有关整个企业的知识并将这些知识清楚地表达出来?
- 2、如何为客户服务工作配备人员才既能保持较低的人工成本, 同时又能应对客户来电/联络工作量的突然增加?

找到一种能将企业内部专家融入到客户服务工作中来的途径就可以大大提高处理客户问题的能力, 让企业从容应对这些困难局面, 同时也节约了成本, 不必将短期联络中心座席人员培训成为面向所有客户的唯一资源。

此外举例来说, 由于能够利用分支机构内的接受过客户相关培训的更多资源, 你就可以在工作量达到中等水平的时候着手为联络中心配备人员, 并在工作量达到高峰和顶峰时动用更多的可用资源。

统一通信(UC)是将客户服务扩展到联络中心之外的最强有力的方法之一。许多供应商都拥有UC平台这一软件资产, 在企业的后勤部门和分支机构里几乎每个工作人员的电脑上都装有相关软件。UC能使协作和沟通更为轻松, 让工作人员的工作效率更高。UC客户端还提供了一个可将后勤工作人员无缝融入到客户服务工作之中的门户端。

Genesys UC Connect 解决方案可实现 Genesys 套件与常用 UC 平台之间的整合, 不仅能够利用整个企业内的任何资源, 而且节约成本。那些在以“客户联络中心作为单点联系”的旧式模式下大部分无法解决的困难局面有望可以得到解决。

Genesys UC Connect 是唯一能够充分利用企业 UC 资产的解决方案, 可实现客户服务资源的动态扩展, 让分公司员工、后勤部门员工、以及专家座席能够参与应对意外的或季节性的工作高峰, 而无需额外雇用人员或使用外包资源。

降低整体拥有成本

将所有来电智能分配给更大范围内的座席或员工, 有助于提高首次呼叫即解决问题的比率, 提高客户忠诚度, 实现收入目标。标准的 UC 桌面系统不必仅限于协作和通信, 也可用作让客户最高效地联络到整个企业资源的门户。

Genesys UC Connect 主要在以下三个方面为企业提高客户服务提供帮助:

1) 前台和后勤部门的整合

将座席培训为专家既耗时, 成本又高。但是, 如果将后勤部门的资源纳入到客户服务工作中就可以降低成本, 大大缩短通话时间, 提高首次呼叫即解决问题的几率——因为不会再发生由于座席要占用宝贵时间查看知识库中的信息, 而让客户在通话过程中长时间等待的情况了。

2) 分支机构和零售店面的支持

许多企业在可以面对面与客户沟通的地方都安排有经过培训的客户服务员。这些员工的工作高峰期不同于那些在联络中心的员工。通过将UC与企业客户服务工作联系起来，企业将拥有一支灵活机动、分布广泛，可以肩负远程客户服务工作的客户服务队伍。

3) 对现场销售授权

对重要客户和潜在客户信息的智能化处理可能会对任何企业的最终盈利情况产生直接影响。通过将联络中心的潜在客户信息搜集与联络中心之外的销售资源相结合，企业可以让特定的产品或服务知识发挥作用，或将客户联系信息无缝地传送给现场销售人员。

统一通信和联络中心：承诺与问题

Genesys UC Connect – 它能做什么

Genesys UC Connect可与诸如IBM Lotus Sametime 和微软Office通信服务器(OCS)的UC平台集成，让来自不同后勤部门的知识人员直接以兼职的方式融入到联络中心的工作流程之中，无需正式成为客户服务座席人员。这样就可以在客户和企业UC用户之间建立直接的联系，在联络中心工作超负荷的高峰期间也可提供实时的客户服务。

在不使用Genesys UC Connect的情况下，UC客户端就可以让座席人员在其台式电脑上查看到何时可用的专家，并可以通过单击启动语音或IM会话。然而，这种方法可能会无意中造成对企业UC用户的过度干扰，导致产生不良情绪并造成工作效率下降。Genesys UC Connect结合了多种最佳方案以防止这种危险情况的发生。

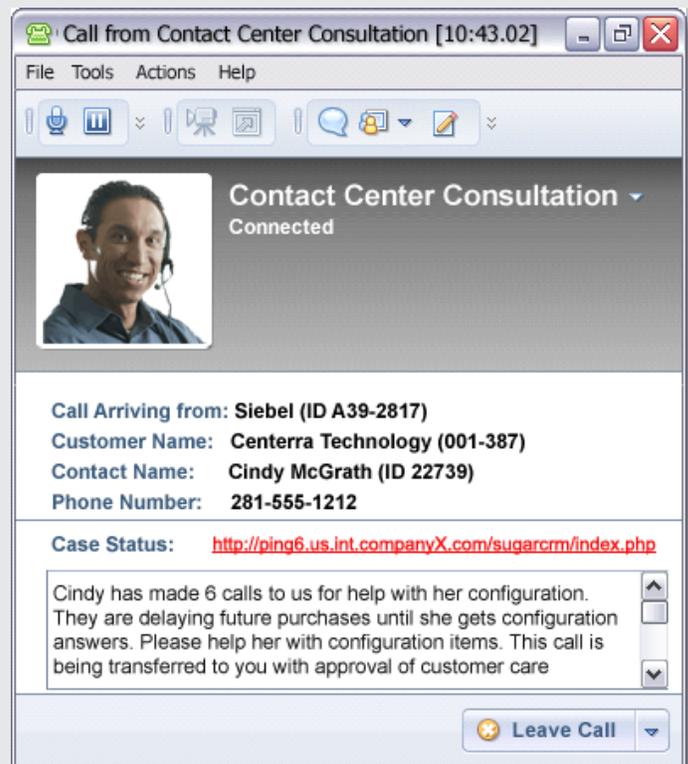
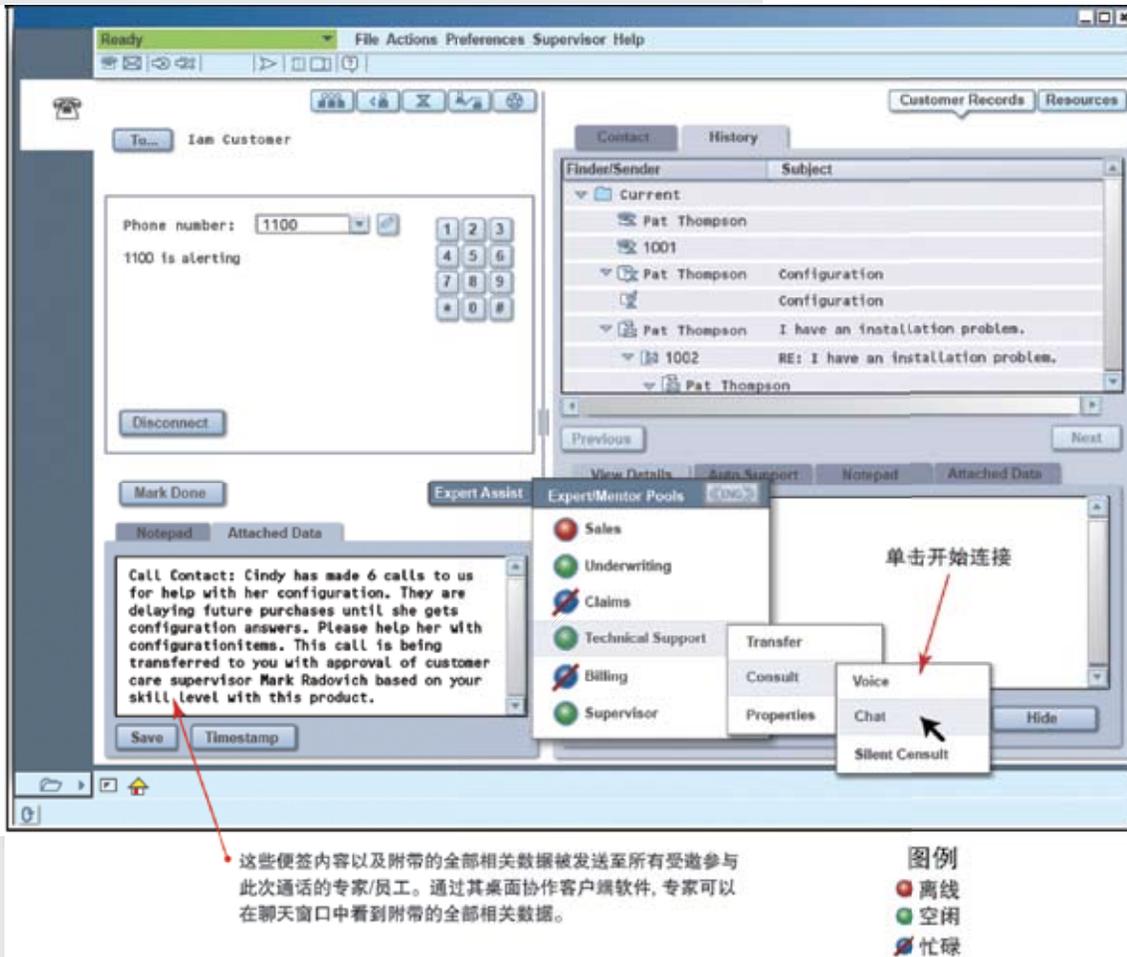


图 1: 互动沟通预览可在 UC 客户端直接显示相关客户和互动沟通细节

使用流程利用并保护你最宝贵的资源

Genesys UC Connect从UC平台“订阅”状态来确定可用的专家、后勤及分支机构工作人员。Genesys 软件提取这些资源并按照技能进行组合，而不是按照姓名向联络中心座席人员显示可用的企业资源。这就防止了座席人员对特定的专家产生依赖性。Genesys的路由功能随后就可以根据业务规定将询问及相关的“附加数据/通话上下文信息”转发给空闲的专家。路由逻辑功能的运用能够确保在客户服务工作中使用高薪聘请的信息工作人员，使之成为一种既高效又具有可持续性的做法。



Genesys UC Connect 还集成了一个互动沟通预览和竞拍机制,可向位于某一技能库中目前UC状态为“可用”的所有资源发送一个互动沟通预览,并可在UC客户端生成该预览。工作人员只有点击“接受”后才会收到转发的沟通事件。这就确保了工作人员是实时可用的,这样当他们每次离开计算机或忙于其他重要工作时就无需手动更新自己的UC状态了。

Genesys UC Connect 帮助保护企业工作人员的另一种方式就是为任何专家的个人工作量设限,或在某一个专家库中轮流分配互动沟通任务。这些步骤可以防止企业工作人员只选择“忙”或“离开”的在线状态以避免干扰,否则就会对资源在线状态的价值和投资造成负面影响。

图 2: 座席人员看到的是专家技能组,而不是个人的姓名。

赋予知识人员能力, 把工作做完

利用后勤和分支机构员工的专业技能可以大大改善客户服务工作。Genesys UC Connect 不仅为座席人员提供了一种向专家咨询的途径, 而且正如此处截屏所示, 还为 UC 客户端集成了足够的功能以实现客户与现场、服务和跟踪的端对端互动沟通。

一旦后勤和分支机构工作人员有能力完整地处理一个棘手的客户问题, 就可以通过Genesys UC Connect 将客户, 连同任何不需要专家处理的剩余事项, 返回到联络中心, 从而让工作人员去完成更多的标准任务。联络中心公开的清单中会显示每个队列的大约等待时间, 用户可以选择出最适合其下一个任务的联络中心进行排队。这可为专家和客户提供足够的信息以确定最适合客户的下一步操作 — 同意转接、安排回电, 或稍后重拨 — 即使客户已离开联络中心也能享受到出色的服务。

最后, Genesys UC Connect可为所有的互动沟通事件都提供标准的Genesys报告, 甚至是那些完全离开联络中心, 仅由UC用户处理的互动。具有报告、案例跟踪, 以及将回电转给联络中心的能力意味着后勤和分支机构的工作人员可以从座席人员处接受完整的任务转移, 而无需让座席人员在线等待。有了这一级别的功能, 不仅可以从座席人员处, 还可以直接从IVR将互动沟通事件转发到联络中心以外的UC用户。Genesys UC Connect是唯一充分利用企业UC投资, 动态扩展企业客户服务资源库以应对意外或季节性工作高峰的解决方案, 无需雇佣更多人员或使用外包资源。

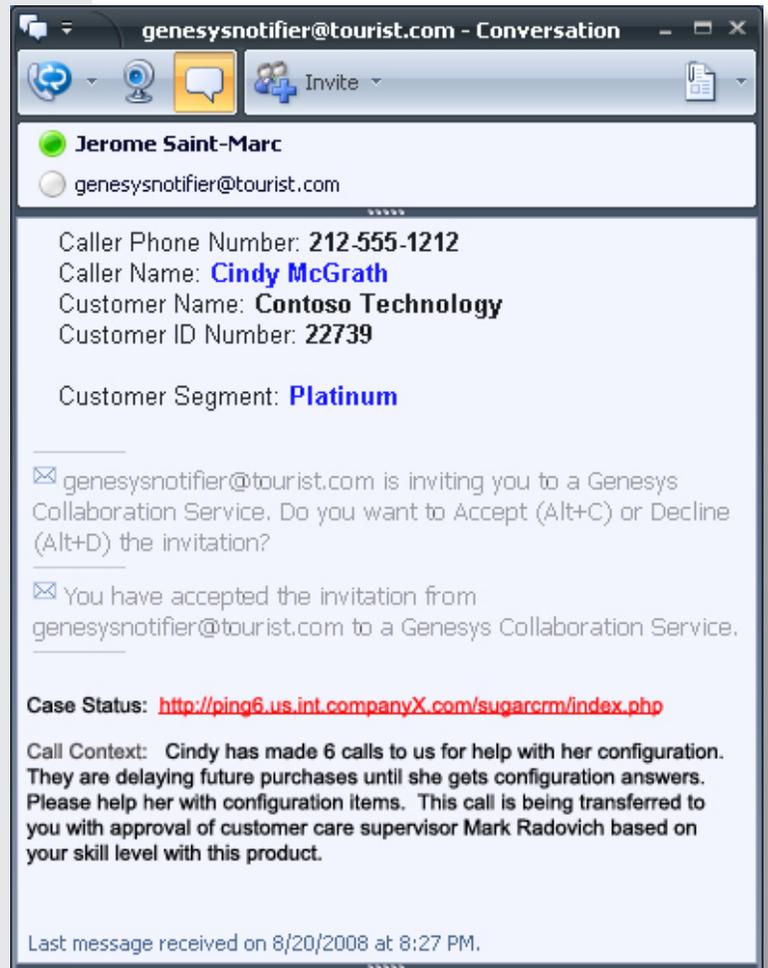


图 3: 互动沟通预览在 UC 客户端上直接显示相关客户和互动沟通信息



GENESYS[®]
AN ALCATEL-LUCENT COMPANY

结论

Genesys UC Connect 使联络中心能够充分利用全体员工资源，扩展资源库以容纳所有座席人员或专家，使分支机构员工、后勤部门员工、专家座席，不受工作地点限制，都能有效地管理其时间和资源。结果就是，他们可以更好地控制其协助客户服务的能力，提高首次通话即解决问题的比率。

特点

- > 扩展潜在座席人员的可用资源，使企业客户服务工作具有更大的机动性。
- > 几乎适用于所有的基础架构；将基础架构目标与客户服务目标分离。
- > 在联络中心工作量高峰时期充分利用后勤部门的工作人员。
- > 利用企业内部的专业技术来为客户提供公司专业级服务。
- > 实现客户服务策略与UC客户端的连接。

优势

- > 利用联络中心以外的资源处理多出的客户需求，减少联络中心座席人员配置成本。
- > 现在就可以优化企业的客户服务工作，无需更换尚未完全折旧的基础架构。
- > 能更好地应对工作量的增加，解决问题更迅速，提高客户满意度。
- > 节省座席人员培训成本，有助于确保优质的客户服务。
- > 可以做到在客户服务工作中调用整个企业资源 — 不需要为应对可能出现的客户联络高峰期而为联络中心配置座席人员，进一步节约了成本。

遍及世界的 Genesys

Genesys 作为阿尔卡特朗讯旗下公司，是世界领先的联络中心和客户服务管理软件供应商，在80个国家拥有超过4000个客户。Genesys 软件每天管理的客户互动超过1亿次，通过在客户和适当资源——自助服务或人工辅助服务——之间建立动态桥梁，来满足客户需求，优化客户服务目标，并有效利用座席人员资源。Genesys 能够帮助各种机构团体提高联络中心的运营效率，避免客户不满，加速业务创新。

了解更多信息，请登陆我们的网站：
www.genesyslab.com 或发送电子邮件至：
saleschina@genesyslab.com

美国 公司总部

Genesys
朱尼佩罗塞拉大道2001号
Daly市，加州94014
美国

电话：+1 650 466 1100
传真：+1 650 466 1260
邮箱：info@genesyslab.com
网站：www.genesyslab.com

欧洲，中东，非洲 EMEA总部

Genesys
Frimley商业区100号
Frimley
坎伯利
萨里GU16 7SG
英国

电话：+44 1276 45 7000
传真：+44 1276 45 7001

亚太地区 APAC总部

Genesys实验室
澳大利亚有限公司
步行街124号，17层
北悉尼新南威尔士2060
澳大利亚

电话：+61 2 9463 8500

Genesys以及Genesys商标都是Genesys电信实验室公司的注册商标。所有其它公司名称和标识均为其各自公司的注册商标或已获得认可的商标。© 2009 Genesys电信实验室公司。版权所有。