



使用 Genesys SMS (短信)
有效弥补客户联络中的关键不足



将 SMS 融入到各种客户服务交流渠道之中会使企业与客户交流的方式及其客户服务成本结构都发生转变。

Genesys SMS 让客户服务部门增加文字信息服务（短消息服务即 SMS），将其作为一种吸引和留住客户、进行交流和提供支持的渠道，其成本比传统渠道更低。通过将 SMS 功能作为一种新增的客户服务的渠道，企业可以做到按照目标客户喜欢的方式、时间和地点与其进行联络；为推销新产品和新服务提供了一个理想平台；并将企业推到了客户服务的最前沿。

凭借与 Genesys 套件紧密集成的特色，Genesys SMS 客户服务代表可以将这一新兴渠道轻松融入到其现有的工作流程之中。客户服务代表会发现 Genesys SMS 的界面与 Genesys 其他产品十分一致，他们可以轻松管理多客户并行的 SMS 操作。因此这是一种可以快速取得投资回报的交流渠道，也将很快成为与客户互动的一种有效方法。

跟上 SMS 增长的步伐

SMS 的飞速增长是毋庸置疑的。现在每年短消息的发送量约 2.3 万亿条，这意味着每天发送的文字信息比地球上的人口还要多。SMS 每年的复合增长率近 30%，已成为绝大多数人口最主流的交流渠道，从老人到年轻人，但最依赖文字信息的人群是出生在 1982 至 2001 年间的新世纪人口，他们占世界人口的 35%。

新世纪人口是未来忠实的客户群，但大多数公司都未能通过其首选渠道与他们建立联系，这一疏忽将使这些企业处于被认为跟不上时代的危险中。研究显示，81% 35 岁以下的消费者认为从与其有业务往来的

公司接收信息是一种切实可行的交流方式，然而实际上只有 5% 的公司在使用 SMS 与客户进行沟通。考虑到越来越多年长的客户也已效仿这些新世纪人群，接受了文字信息的使用，对企业来说这一问题就更为严重了。

具有前瞻性思维的管理人员们认识到这是一个必须弥补的缺陷：其中 51% 的人认为 SMS 将成为一个更重要的为客户提供支持的客户服务渠道，24% 的人认为在未来三年内他们的机构应侧重于 SMS 技术的应用，特别是在建立客户忠诚度方面。通过建立 SMS 渠道，公司将会满足客户所需，有效地提供他们渴望的客户体验。

通过 SMS 减少成本并建立忠诚度

在那些已经开始将 SMS 纳入其客户服务活动的公司之中正在形成这样一种趋势：一些公司的报告表明大部分客户现在更喜欢通过 SMS 而非语音服务与服务代表沟通，短信在其整体客户联络中发展迅速。更值得关注的是，联络中心研究机构 ContactBabel 公司的报告表明，现场座席电话服务的单次呼叫成本约为 12 美元，而通过 SMS 进行沟通每次交易只需要几美分。

这其中的道理很简单：将 SMS 融入到各种客户服务交流渠道之中会使企业与客户交流的方式及其客户服务成本结构都发生转变。不仅如此，那些反应迅速、启用了快速增长的 SMS 渠道的企业通过打造客户忠诚度取得了重大的竞争优势，而这些忠实客户对技术的倾向也将推动未来客户购买方式的发展。企业还会发现他们可以通过使用 SMS 提供更为主动的客户服务来提高

收益，如提醒客户订阅时间即将过期、需要继续服用的处方药、以及其他续订需求等。

同样为企业、客户服务座席人员及客户提升能力

Genesys SMS使客服代表可以更轻松地管理变化迅速的渠道。熟悉的界面可以让座席人员轻松地跟踪多个短信会话，既可以通过寻呼模式（适于单次的单向或双向互动），或聊天模式（适于与某客户进行连续多条信息的交流）进行管理。它还提供支持多媒体信息服务（MMS 即彩信）信息，使座席人员在必要时接收和查阅包括图片、音频与视频等多媒体文件成为可能。

有了这些能力企业可以联络到以往无法联络的客户，并具备了各种便于互动的功能。例如，可以向某客户群发送文字信息提醒，也可以单独向某些客户发送个性化的信息。系统嵌入的自然语言引擎可以决定接收到的 SMS 信息是否可以通过自动回复进行答复。而内置的规则引擎可以帮助企业将来自其重点客户信息的状态轻松设置为高优先级。





GENESYS[®]
AN ALCATEL-LUCENT COMPANY

这些功能推动了SMS在各种行业和环境中的潜在应用。通过使用Genesys SMS:

- > 某航空公司取消了某一航班。但不管那些受影响的乘客身在何处，航空公司都可以通过短信与其快速取得联系，让他们有机会重新预定航班。他们可以选择请求客服代表使用电话进行跟进。
- > 金融服务公司可以发送促销活动信息，推广新的投资和金融产品，并提供跟进服务选择。
- > 投保人可以通过短信告知保险公司自己发生了事故，还可以通过MMS提交事故现场照片，加速索赔程序的初期准备工作。
- > 在手机上加载了“quickcode”的客户可以将手机摄像头作为扫描仪使用，偶然看到广告上的商品时可以扫描其条形码并通过SMS发送出去，从企业客服代表获取广告产品的更多信息，或要求销售进行跟进。

使用 Genesys SMS 给客户服务带来竞争优势

SMS具有如此之多的实用功能和商业优势，将其作为客户联络渠道的价值是显而易见的。市场观察专家指出，企业如果不投资构建SMS电子服务渠道，就有可能与快速增长的新一代客户群体背道而驰。因此，Genesys SMS抢占了先机。今天市场上还没有其他产品能够像Genesys SMS一样，实现与客户服务的集成，提供Genesys SMS所能提供的全部功能和益处。

随着作为客户首选联系方式的SMS不断成长，企业有责任满足客户的这一需求。这样做并不是承受使用尖端技术的风险，而是接收其正在迅速成为公认商业规范的事实。

因此，将Genesys SMS融入到企业的客户服务之中，关注那些对技术越来越关注的客户群，打造客户忠诚度。让企业有能力在使用短消息效率最高的时间、地点，和方式传递消息。顾客会因此对企业表示感谢。

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。