



Genesys Web 协作



“Genesys Web协作”在降低客户服务成本的同时，可以改善首次联络解决率，减少放弃联络的数量，提高客户忠诚度，从而提升在线体验。

通过“Genesys Web协作”提高客户满意度，避免收入流失

如今企业丢失销售机会的最大原因之一就是客户放弃填写Web表格，丢弃购物车。但解决问题的方法通常很简单，只需要拓宽企业的客户服务能力范围。“Genesys Web协作”可以帮助企业提升在线体验，从而改善首次联络解决率，减少放弃联络的数量，提高客户忠诚度，并降低客户服务成本。

通过“Genesys Web协作”，客户服务的座席人员可以启动共同浏览功能，并配合实时聊天或电话支持，确保为客户提供更为高效的个性化在线协助。因为能够观察到在线客户正在查看的内容，座席人员可提供一切帮助，从解答购物问题到填写表格和申请。具备了与客户共同浏览的能力就可以避免将问题转交给其他渠道，在此过程中也将使客户满意度得以提高。

“Genesys Web协作”可以帮助企业快速解决客户的问题，从而建立起客户忠诚度，提高企业的客户服务效率。其功能被直接集成到通俗易懂的Genesys界面上，使其十分适合与Genesys Chat聊天工具配合使用，可确保座席人员在进行实时客户互动过程中能轻松添加这一重要的视觉辅助工具。

企业努力应对客户丢弃购物车和Web表格的情况

客户服务管理者都知道，企业的经营情况越来越依赖于企业是否有能力确保尽可能多的在线客户通过完整地填写Web表格和申请最终完成购物。如果客户无法查询信息，不能轻松地进行产品对比，或看不懂表格，就会导致客户的忠诚度降低，使企业失去销售机会，并造成客户服务部门解决问题的成本增加。

MarketingSherpa 等调研公司估计购物车遗弃率高达60%，而表格的遗弃率有可能会一样高。这意味着对于每五位想通过企业网站购物的访问者来说，企业只需略作调整就可以大大改善其中三位客户的体验。

残酷的现实是，如果企业出于任何原因让在线客户感到了沮丧或困惑的话，就可能导致销售机会的丧失。关键在于企业要确保网站访问者可以轻松完成他们想要做的事情。不管是帮助客户回答有关Web表格的问题，还是指导他们完成付账程序，“Genesys Web协作”可以让企业出现在客户需要的地方，实时提供最人性化的在线协助。

“Genesys Web协作” 可以提升企业的在线客户体验

通过将 “Genesys Web协作” 融入到企业网络支持环境之中，企业可以让其客户和客户服务代表启用共同浏览功能 — 为客户提供各种实用的帮助，从网站导航和填写表格，到挑选适合的商品并完成付账程序。

当然，共同浏览这个概念也带来了对客户隐私问题的担心。“Genesys Web协作” 可以提供业界领先的安全保障，确保客户的私人信息始终得到保护。企业可以将客户帐号及其它敏感数据，连同网站的“提交”按钮一起屏蔽，不让座席人员看到，也不会共享客户的桌面或文件。企业可以通过内置的自定义功能，根据企业安全规定和隐私政策的要求对共同浏览的使用进行调整。此外，客户无需下载任何软件，从而消除了影响客户接受共同浏览的一大障碍。

通过共同浏览来改善首次联络解决率的潜在收益十分明显。据Yankee Group统计，首次联络无法解决问题的情况占据了联络中心运营成本的三分之一。因此如果能迅速解决问题，就会直接给企业带来收益。此外，Yankee Group的研究表明，85%的网络用户打算从那些能够帮助他们快速方便解决问题的公司购买更多的商品。

通过 “Genesys Web协作”，企业将得以提升客户的在线体验，同时也保护了企业在网站上的投资。想象一下企业客户服务代表能够帮助购买服装的客户了解尺寸、颜色或面料的情况，或帮助准购房者快速准确地完成在线贷款申请。在每个情景里，企业都是通过帮助客户克服障碍把有可能成为一次令人沮丧的客户体验变成了一次令人满意的客户体验。





GENESYS®
AN ALCATEL-LUCENT COMPANY

授予企业客服的座席人员提供个性化服务的权力

“Genesys Web协作”为企业的客户服务代表提供了极其丰富的功能，让他们能够提供高水平的个性化服务，避免问题被转到其他的支持渠道。服务从动态起始页面开始，因此当客户要求提供共同浏览帮助时，就可以避免座席人员重新启动一个进程。通过动态起始页面，座席人员可以直接从出现问题的地方入手。一旦启动共同浏览会话，座席人员就可以通过网页共享功能看到客户正在查看的企业网站页面，直接查看出现问题的区域。此外，软件具有表格共享功能，座席人员可以帮助客户信心十足地完成Web表格的填写，从而降低了遗弃率。

“Genesys Web协作”还可以让座席人员主动启用共同浏览会话功能。例如在聊天或通话过程中，如果明显地感觉到共同浏览可能是解决问题的最佳方式，那么座席人员就可以启动协作功能，并邀请客户加入。

为企业客户服务的座席人员提供这些工具会带来明显的商业效益。有了“Genesys Web协作”，表格完成率将有所增加，潜在销售机会的流失情况也会减少；客户体验的提升将改善客户满意度，提高客户忠诚度，减少客户流失；增加的深度销售和交叉销售机会也将使平均销售额得以提升；而问题也更有可能在首次服务的过程中得到解决。

通过“Genesys Web协作”把实体店面的服务标准引入到企业网站

很明显，通过将“Genesys Web协作”添加到企业在线支持系统之中，企业可以确保其客户服务工作能够获得最高的客户满意度，并可以通过在客户采购的过程中为其提供协助来帮助企业增加营业收入。随着在线客户服务在多数企业经营战略中所占的地位越来越重要，如果能够提供在线客户一直所期望的那种个性化服务，企业就会获得更大的优势，从而避免客户通过其他渠道与联络中心交流，或到竞争对手的网站进行交易。

有了“Genesys Web协作”的功能，企业的客户尽可放心，不管他们在与企业进行网上交易的过程中遇到何种问题，只需按一下鼠标就能够获得个性化的协助。而且企业的客户服务代表也将信心十足，因为他们知道自己拥有为客户提供其渴望的优质在线体验所需的全部工具。

通过“Genesys Web协作”实现企业客户服务的差异化经营。助企业座席人员一臂之力，让他们帮助其在线客户在首次尝试过程中就能够解决问题，为客户提供他们应该享受到的在线体验。

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。