



Genesys “通用路由分配系统”
引领企业的客户服务取得成功



“通过Genesys，我们采用了基于技能的路由分配，我们的员工得以发挥出更大的作用。我们降低了运营成本，可以更好地为我们的客户服务。”

Kevin Smeal
Genesys工程师, Ascensus



友利投资证券

“我们需要为我们的证券业务找到一个能给客户提供不间断、一站式服务的系统——尤其是一套动态电话路由分配系统，以传递客户信息，减少客户的烦恼。”

Park Seong Jong
客户满意度小组主管
友利投资证券

提供高级的客户服务是可持续取得商业成功的关键因素之一更具体地说，就是要留住客户、维系乃至增加收入来源，并不断地降低运营成本。要做到这一点，组织机构必须优化资源利用和成本结构，提供便捷、高效、个性化的沟通互动。

一切都要从处理客户服务请求的效率入手。鉴于当今市场千变万化的动态特点，企业应该为处理那些随时随地通过各种媒体渠道进行的客户沟通互动做好准备。运营效率也在客户服务中起到至关重要的作用。高效的运营不仅能提高座席人员的工作效率和资源利用率，而且更重要的是，也能降低运营成本，缩短投资回收期。

因此，如何准确、实时地为某一客户服务请求找到适当的空闲座席人员是确保客户沟通互动成功的关键所在。一个有效的方法就是准确找出最适合的空闲座席人员或资源来满足某一具体客户请求。实际上，这种做法需要获取大量的客户情报，包括对客户的深入了解、所用的服务类型、客户喜好(例如语言)，及其交流互动的记录等等。此外，联络中心应该对座席/资源的全部知识加以维护，并对其实时状态以及为特定客户提供服务的具体任务进行积极记录。这些知识包括座席技能和熟练程度、服务水平、互动能力、客户等待时间、乃至客户服务的相关成本。

理想的解决方案能够同时解决客户服务工作效率和效率两方面的问题，而且还易于管理，可以灵活处理各种运营中的变化，例如基础架构的移植、劳动力管理和业务流程。

Genesys“通用路由分配系统”是一个基于标准的开放式平台，实现了与Genesys客户互动管理(CIM)平台的集成，可以提供单点配置、单点管理以及单点报告功能。通过一整套软件开发包(SDK)和应用程序编程界面(API)，Genesys“通用路由分配系统”也支持与第三方数据库和应用程序进行集成。

“通用路由分配系统”与其它服务项目不同，因为它可以让公司在联络中心之外开展客户服务工作，并可以让企业利用其企业范围内的各种资源，例如后勤部门的专家、分支机构的专员、自动服务、在家办公的远程座席人员、乃至外包的座席人员。此外它还支持多站点环境中的集中式运营。



图-1: Genesys “通用路由分配系统”使整个企业范围内的客户服务得以统一

降低客户服务成本

Genesys “通用路由分配系统”帮助公司采取与业务目标一致的各种路由分配策略，可有效降低整体客户服务成本。例如，组织机构基于技能对通话及其它媒体(包括电子邮件、聊天请求、甚至后台系统的工作项目)进行分配，可最大限度地利用资源，提高座席人员工作效率。企业可将交给座席处理的各种沟通互动混合在一起，根据服务协议(SLA)来分享座席人员，并跨多站点对沟通互动进行实际的路由分配。特别值得一提的是，基于技能的高级路由分配可根据每名客户的需求找到具有特定座席技能及一定熟练程度的座席人员。因此，使用该策略提高了首次呼叫即解决问题的比率(FCR)，从而将昂贵的重复回拨和转接数量降到最低。

此外，Genesys “通用路由分配系统”使公司能够基于成本进行路由分配，即在每一次客户互动分配中根据绩效要

求考虑基础架构的成本、资源/座席的小时费用、甚至外包合同条款，从而大大提高了客户服务工作的投资回报率(ROI)。

提高客户满意度与忠诚度

Genesys “通用路由分配系统”由于改善了客户服务工作，因而能在许多方面提升客户的满意度。企业将数据驱动路由分配策略的实施与企业CRM数据库相结合，能够分离出高价值客户，提供区别化服务。企业也可以通过使用基于技能的路由分配、最终座席/客户关系路由分配、基于服务级别的路由分配、乃至主动对外通知，为客户提供优质客户体验。此外，多媒体路由分配策略可以让公司在多种渠道上对各种不同的客户交流互动进行扩展和协调。公司在赢得更高的客户满意度和忠诚度的同时，也轻松地保护了可重复产生收入的来源，甚至通过交叉销售和深度销售增加了新的创收机会。显而易见，创收和盈利两方面的良好表现给公司带来了好处。



CardinalHealth

卡地纳健康中心 (CARDINAL HEALTH)

“在卡地纳健康中心(Cardinal Health)我们所记录的许多测量数据都与通话数据有关。利用Genesys的高效路由分配，平均业务处理时间缩短了，等待时间也缩短了。”

Evelyn Behrle,
资源管理经理

卡地纳健康中心(Cardinal Health)

特有的收益

作为一个开放平台，Genesys “通用路由分配系统”为优化客户服务工作、改善企业盈利水平提供了独特的优势。具体来说，它可以帮助企业：

- > 通过链接到第三方企业的数据库、网络服务和应用程序，为企业部署与其商业目标一致的高级路由分配策略。
- > 通过多渠道媒体，无论是TDM、IP/SIP、或混合式基础架构，维护并统一所有互动路由分配策略。它支持从TDM到IP/SIP联络中心环境的无缝移植。
- > 利用实时状态和历史数据，有效管理企业的客户服务绩效。
- > 在整个企业内部对任何类型的互动或工作进行路由分配，包括电话、电子邮件、聊天、业务处理的工作量、传真、扫描的客户邮件，等等。
- > 通过交互路由设计器(IRD)图形用户界面，轻松处理路由分配策略的创建、监督和管理。
- > 通过稳定的负载平衡和“高可用性”能力实现系统的可伸缩性。

降低客户服务成本

Genesys “通用路由分配系统”帮助公司采取与业务目标一致的各种路由分配策略，可有效降低整体客户服务成本。例如，组织机构基于技能对通话及其它媒体(包括电子邮件、聊天请求、甚至后台系统的工作项目)进行分配，可最大限度地利用资源，提高座席人员工作效率。企业可将交给座席处理的各种沟通互动混合在一起，根据服务协议(SLA)来分享座席人员，并跨多站点对沟通互动进行实际的路由分配。特别值得一提的是，基于技能的高级路由分配可根据每名客户的需求找到具有特定座席技能及一定熟练程度的座席人员。因此，使用该策略提高了首次呼叫即解决问题的比率(FCR)，从而将昂贵的重复回拨和转接数量降到最低。

此外，Genesys “通用路由分配系统”使公司能够基于成本进行路由分配，即在每一次客户互动分配中根据绩效要求考虑基础架构的成本、资源/座席的小时费用、甚至外包合同条款，从而大大提高了客户服务工作的投资回报率(ROI)。

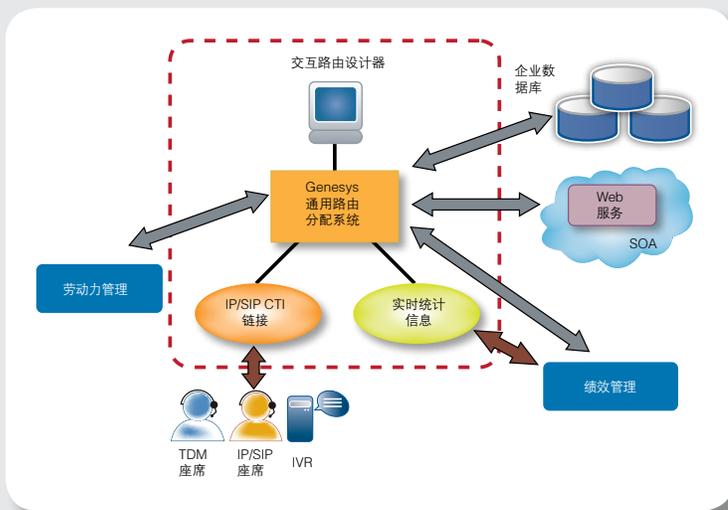


图-2: Genesys “通用路由分配系统”通过开放式架构提供丰富的功能

优化客户服务绩效

作为Genesys CIM环境的一部分，Genesys “通用路由分配系统”是一种针对灵活、全面客户服务策略与应用的开放式平台。其主要架构优势是能够将广大互动管理组件紧密结合起来，取得优质的客户服务绩效。

实现业务目标

Genesys “通用路由分配系统” 让企业开发和部署具体的路由分配策略，将客户细分、互动渠道、资源分配、座席条件、多方外包、地理位置和业务流程结合起来，从而实现企业自身的业务目标。通过其开放的平台和集成能力，Genesys “通用路由分配系统” 使那些可根据业务要求进行调整、非常灵活有效的客户服务实践成为可能。

通用路由功能

常用互动路由分配策略包括：

- > **数据驱动的路由分配** – 结合企业数据库的信息，提供智能的路由分配决策。
- > **基于技能的路由分配** – 将技能最熟练的空闲座席人员分配给某些客户或服务类型。这提高了一次呼叫即解决问题的比率，从而提高客户和座席双方的满意度。
- > **基于成本的路由分配** – 根据性能的需要，使用特定成本结构降低路由分配的成本，包括基础架构和资源/座席成本。提高了客户服务工作的投资回报率(ROI)。
- > **基于最终座席和关系的路由分配** – 改善客户体验，提高座席效率。
- > **服务水平的路由分配** – 支持对高水平工作标准的有效管理，保持服务水平目标和座席技能标准的平衡。
- > **通过服务等级协议(SLA)共享座席** – 在多点环境中使用最佳资源，提高整体工作效率。
- > **多媒体路由分配** – 可在任一特定渠道提供灵活的客户沟通互动。
- > **业务流程路由分配** – 支持非实时的客户服务工作内容，提高业务流程效率。
- > **基于劳动力管理(WFM)的路由分配** – 通过集成WFM应用程序提供的座席动态工作时间表，获得高效的路由分配决策。
- > **虚拟联络中心路由分配** – 跨分布在多个地理位置的站点将沟通互动分配给最佳可用资源，降低管理费用，提高劳动力的灵活性。
- > **混合路由分配** – 支持呼入与呼出沟通互动，包括主动联络，以提高座席的工作效率。
- > **业务优先级别的路由分配** – 根据客户细分和服务类型，对沟通互动的商业价值进行优先级排序。高价值的沟通互动会得到适当支持。

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。