

**当客户呼叫您时，
您是否可及时接听？**

采用Genesys解决方案应答呼叫。



GENESYS®
AN ALCATEL-LUCENT COMPANY



如果...

如果客户呼叫接通的一刹那您就知道他是谁，需要什么，座席也清楚该说什么，从而使客户感觉到您全面了解了他的意图，会怎么样？

如果您的金牌客户需要金牌座席和需要专家时，他们的呼叫被路由给正确的人选——即使他们在呼叫中心外，会怎么样？

如果您所有的客户联络点都根据您的商业规则进行管理，简单的请求会自动转到自助服务台，而且您可以报告所有客户联络点的工作情况，会怎么样？

您可以采用Genesys实现这一切

Genesys软件系列可提供出色的呼叫中心和客户服务功能。它运行当前的呼叫中心系统，引领着未来开放IP呼叫中心的发展潮流。



使客户不再沮丧。

当客户呼叫您时，您可以看到他们以前的所有交互记录，并且了解他们需要什么。客户可以在第一时间连接到正确的人员。这使您的座席知道该说什么。呼叫可以高效地路由呼叫，实现更快捷的服务和更少的转接次数，同时更迅速地解决问题。因此，客户不再感到沮丧。



提高呼叫中心效率。

将多个不同的呼叫中心移植到一个集成的虚拟呼叫中心之后，客户可以获得一致的服务体验。自助服务选项可加快服务速度，同时缩短处理时间并降低服务交付成本，从而提高呼叫中心的效率。



加快企业创新。

您可以提供可预测的服务，全面掌握运营情况并把握盈利机遇。客户可以通过电话、电子邮件、网络聊天、即时消息（IM）甚至视频呼叫和您进行交互。您可以突破呼叫中心的限制，统一您的整个企业并加快创新。

“预计成本节约接近5亿英镑。”

BT

“平均等待时间从3分钟缩短到10秒钟。”

休斯顿市，311咨询热线

谁是Genesys?

您与客户的交互非常重要。您的呼叫中心是您与客户间的主要联络点。如果能有效地管理这些交互，您就有机会增强客户关系，提高收入并提高呼叫中心甚至整个公司的效率。Genesys是世界头号呼叫中心软件公司。Genesys提供适用于传统电话和基于开放标准的IP环境的开放平台呼叫中心解决方案。

Genesys在80多个国家拥有4000家客户，包括26个行业的头号市场领导者。Genesys每天要处理1亿多次客户交互，帮助企业为客户提供满意的服务，提高呼叫中心效率并加快企业创新。

> 若欲了解有关Genesys客户的更多信息，请访问：www.genesyslab.com/customers

Genesys的合作伙伴

我们广泛的合作伙伴生态系统可扩展您的系统功能，提供全面的解决方案来确保您的成功。Genesys的合作伙伴包括系统集成商、增值转售商、技术合作伙伴和托管服务提供商。我们的合作伙伴是您了解并信赖的公司，如Accenture、SAP、Oracle、IBM和Microsoft。

- Genesys的计算机电话集成和路由技术可补充我们合作伙伴的应用
- 集成到现有CRM环境之后，Genesys可带来快速的投资回报
- Genesys可与ERP系统和文档管理系统等其他应用集成

> 若欲了解更详细信息，请访问：www.genesyslab.com/partners

.....
“提供主动的通知服务
来增强安全和服务。”

Tampa Electric

.....
“毫无差错地处理近40
万个呼叫，令首席执行官
印象深刻。”

Virgin Mobile

获奖

“Genesys连续两年被Gartner列入‘呼叫中心基础设施魔力象限’。”

—— Gartner Group

“被评为最具可扩展性的分布式开放IP呼叫中心软件。”

—— Business
Communications Review

“Genesys Voice Platform跻身IVR和语音门户类领导者象限。”

—— Gartner Group

适合您的企业

Genesys产品系列：

- 可无缝地集成所有客户交互，通过多个通信渠道提供一致的服务
- 开放、基于标准的软件支持任何平台、IP、TDM或交换机
- 支持多种部署选项；客户现场、单站点或多站点场景和网络或者网络托管服务
- 无缝地混合自助服务和座席辅助服务
- 通过端到端交互跟踪和分析提供客户交互的完整视图

> 如需更多产品信息，请访问：www.genesyslab.com/contactcentersoftware

“每年节约4800万美元。”

Microsoft

“将80%的客户成功地移植到新产品中。”

ANZ Bank

澳大利亚排名第一的呼叫中心

如需了解Genesys如何帮助您信息，请联系saleschina@genesyslab.com



美国

公司总部
Genesys
2001 Junipero Serra Blvd.
Daly City, CA 94014
美国
电话：+1 650 466 1100
传真：+1 650 466 1260
电子邮件：info@genesyslab.com
www.genesyslab.com

欧洲、中东和非洲

EMEA总部
Genesys House
Mulberry Business Park
Fishponds Road
Wokingham, Berkshire
RG41 2GY
英国
电话：+44 118 974 7000
www.genesyslab.com

亚太地区

APAC总部
Genesys Laboratories
Australasia Pty Ltd
Level 14, 80 Mount Street
North Sydney NSW 2060
澳大利亚
悉尼电话：+61 2 9463 8500
新加坡电话：+65 6723 9886
www.genesyslab.com