

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环境中之后，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如何帮助您的信息，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