

Genesys SIP



Genesys SIP 解决方案通过覆盖或替换您现有的联络中心基础设施，来产生客户服务的新模式，极大地简化并降低了动态客户服务运作的运营成本。

要点

- 将联络中心外部的资源并入客户服务运作，例如：
 - 后台办公室工作人员
 - 多方外包和混合外包
 - 分支办公室工作人员
 - 在家办公工作人员
- 以更广泛，更熟练的劳动力储备提高效率
- 降低服务交付成本
- 支持新的互动形式，包括视频和即时消息
- 同时以多个沟通点与客户沟通
- 突破自动分配话务（ACD）模式
- 实现大量的成本节约

概述

移动工作方式在各行各业中都处于上升趋势，一方面这得益于诸如网络电话（VoIP）和统一通信等技术的推动，另一方面也得益于劳动者所具有的生产力。但是，还是有许多企业尚未在他们的客户服务运作中实施这些技术。然而不争的事实是，使用这些推动力以及一套新一代客户服务应用软件就可以改善客户体验，提高运营效率，降低成本。

当今乃至从历史上来看，远程客户沟通是通过联络中心座席和交互语音应答（IVR）系统进行。这些系统位于营销计划的前端以促销新产品，完成销售并留住客户，因此对企业的全面成功至关重要——然而今天这些系统（在大多数情况下）却各自孤立运行。此外，根据请求的本质，联络中心座席并不总是您企业与客户沟通的最佳人员。技术方面的局限性（例如，在传统的电话系统中，总是要求使用昂贵电话设备的座席人员将电话尽可能的靠近身体），以及将联络中心看成是成本中心的成见，无形中在联络中心和企业的其它部门之间竖起了一道墙。

要使客户关怀上升到一个新的水平，就需要有一种不受限于客户沟通资源位置的新技术。这种新技术现已实现，即Genesys SIP（会话初始协议）。它打破了联络中心与企业其它部门之间的阻隔，并使企业可以以新方法服务客户，并进行产品销售。

特性	优点
使整个企业在远程客户服务方面发挥作用	> 扩大潜在座席的可用量，从而使您的客户服务运作更加动态化。
提供集中配置和管理	> 所有的系统管理功能都可以从位于网络上任何位置上的一个单独控制点获得。消除了多个站点的本地切换管理和维护。
支持混合环境	> 您可以转向基于业务驱动和便于IT管理进度的SIP，无需淘汰及更换。
支持基于开放标准的SIP	> 通过实施行业标准，和诸如SIP软件电话，SIP硬件电话或模拟电话等现有的IP端点以降低成本。
改善成本节约	> 使用运行于标准硬件上的、集中的、基于软件的解决方案，取代陈旧的传统设备，从而大大降低了支出。

为什么选择Genesys SIP用于您的客户服务运营？

使用Genesys SIP，您可以将世界领先的套装联络中心软件解决方案应用于开放标准的IP基础架构。Genesys SIP特别地实现了渴望经济节约的长期保持客户服务的可行性。

Genesys SIP具有七个改善您的客户服务的主要方法：

1) 前后台办公一体化

将座席培训成专家既耗时间又花费很高。但是，通过将后台资源纳入到客户服务运营，您就可以降低成本，并极大地缩短通话时间，以及提高一次成功解决率——因为客户并不会将宝贵的时间停留在电话等待上，让座席从知识库中搜寻材料。

2) 多方外包

Genesys SIP为公司提供了通过混合外包使其客户服务运营更具有活力的选择。外包长期以来遵循对“预置”座席加以补充的承诺，用于满足客户需求的增加。但是，在传统的电话环境中，转给外包商通常是一个手动过程，会遗漏掉宝贵的客户信息，并使客户不得向外包座席人员重复信息。然而使用SIP就可以有效利用成本，将外包座席并入路由策略中，同时在转接期间保留客户的谈话内容。

3) 支持分支机构

由于价格问题，许多企业在远程客户服务无法调整而需要传统电信设备的地方培训客服员工。应用SIP就没有了这种成本限制，它能够使远程客户服务运营更加灵活，客服人员分布也更广。



4) 支持在家办公的座席

由于Genesys SIP简化了座席实际方位的设备要求，客服代表和销售人员不需要一定工作在大型的实际联络中心；取而代之的是，他们可以在家工作。公司可以不必提供基础设施从而节省成本，另外，在家办公的座席人员比传统联络中心座席人员表现出更高的工作满意度和更少的员工流动率。

5) 会议多通道/多媒体要求

新千年一代是指，随着用一个单一的设备，既支持多种通信形式的融合通信设备的时代而到来的一代。在迅速发展的技术推动下，新一代的消费者不仅在他们相互通信中使用视频、电子邮件和即时消息，他们也随时愿意同那些开始使用这些技术与他们做生意的企业进行沟通。

6) 改进分析和实时客户服务跟踪

显然，当您面对横跨范围很广的不同地理位置，同时根据需求的不断增长，要实时管理和跟踪业务，保障业务的完成，而将多渠道与互动相结合时，就产生了对信息管理新方式的要求。作为转向以SIP为基础的客户运营的一部分，Genesys能够为您提供一种新的报表模式，它能为您动态跟踪运营效率和效果，提供所需的历史和实时数据。

7) 更大利润来自于最终的实施

从硬件密集型路由基础设施和多个长距离载波中继，切换到由软件驱动的宽带IP路由，可以显著地节约成本。另外，从非传统型客户服务代表获得的效率同样可以缩减公司成本，改善整体客户体验。

实现商业利益

在您的客户服务运营中实施Genesys SIP，为您的业务带来的好处：

降低总体拥有成本

Genesys SIP解决方案可以使公司的成本和收益得到前所未有的优化。现在，公司可以整合联络中心环境，确保集中管理和改进资源虚拟化。多站点联络中心可以作为一种虚拟的座席资源库进行管理，这样能够更好地利用资源，加强客户服务，降低维护费用，并排除对昂贵设备的需要。

将呼叫智能路由到更大范围的座席和员工那里，可以帮助公司获得更好的一次通话解决率，由此带来较高的客户忠诚度，并能够确保收入目标的实现。使用Genesys SIP，联络中心可以从封闭的、专有的通信基础架构转换到开放的、基于标准的环境。此外，开放标准意味着联络中心供应商必须在功能和价格方面进行直接竞争——这将给您提供更好的投资价值。Genesys SIP最终通过下列方式推动更大的商业价值：为妥善管理的分布式/远程座席劳动力提供基础；虚拟座席资源；降低基础设施成本，这一切都是为了改善客户体验。

采用IP的同时， 持续对运营进行改善

Genesys SIP和Genesys套件通过允许您独立于基础设施而选择您的应用，使您的联络中心环境面向未来。通过SIP，各部分的互用性是标准的，并且您能够创造最适合您独特的商业需求的基础设施环境。

例如，企业可以为SIP基础设施创建一个应用软件（如语音邮件或多点控制单元），在不考虑基础设施其它变化的情况下，该应用仍然与其它SIP组成部分交互操作。另外，Genesys SIP允许远程和分支部门座席动态地添加到联络中心，从而使联络中心能够处理灾后恢复情况。

开发世界级的联络中心运营

将SIP解决方案包含在其联络中心中的企业组织，尤其会在客户服务、灵活性和运营效率方面获得明显的竞争优势。通过平衡Genesys SIP的能力和灵活性，那些最好的企业将在以客户为中心的商业环境中提供各种世界级服务。

联络中心运营的灵活性

Genesys SIP支持并为呼入和主动呼出交互整合多种交互方法（语音，视频和即时消息）。Genesys SIP支持零占用桌面空间，以便使联络中心能够动态地将后台办公员工添加为座席，或为专家提供成本高效的工作选项。

Genesys SIP让联络中心实现了协调所有员工的参与——一种可以扩大资源库以涵盖任何席位或专家的能力。这意味着联络中心能够针对分支部门员工，在家办公人员和专家席位——无论他们所处的地理位置——有效地管理他们的时间和资源，对他们协助客户服务的能力获得控制，提高一次通话解决率。

使用Genesys IP的优势

作为Genesys IP战略的一部分，Genesys SIP为企业提供了基于开放标准IP基础架构的、先进的联络中心能力。使用Genesys，客户就不会被锁定到一个单一的供应商解决方案，或破坏基础架构从而采用IP。取而代之的是，客户可以采取循序渐进的办法，继续利用其现有的时分多路复用(TDM)基础设施，同时实施基于开放标准的IP组件。另外，这种方式确保了应用程序的便携性，和多个供应商技术的兼容性，无须为添加新的IP功能而去掉原有的传统系统。

由于Genesys将应用选择与正在使用的架构分离开，客户不必停止其在联络中心应用（如添加新的交互：电子邮件或聊天）上的投资，或在向IP升级时将其联络中心与企业整合在一起。

主要功能

Genesys SIP通过SIP促成设备如VoIP网关和SIP手机来管理客户交互。Genesys SIP解决方案为IP呼叫提供端到端的呼叫控制，允许公司跟踪并管理具有与基于TDM的传统交互相同细节等级的交互。Genesys流管理器（Genesys Stream Manager）与Genesys SIP捆绑，提供一个即开即用的包含ACD能力，音乐播放等待，通知，视频能力和双音多频信号（DTMF）收集数字信号的IP呼叫处理平台。Genesys SIP解决方案与微软LCS服务器集成，为座席提供零占用桌面空间的能力。该解决方案充分利用Genesys平台（路由，报表，配置环境，电子邮件，主动外呼市场营销等）和Genesys语音平台IP（自助服务），提供一个完整的基于SIP的IP联络中心解决方案。

最起码的底线

通过利用SIP的动态多媒体能力，联络中心能够准确无误地提供优越的客户服务并增加客户满意度，同时优化座席和资源效率。选择Genesys SIP的公司为确保广泛的访问做了很好的准备，允许任何员工通过更灵活，更成本高效，多渠道的方法协助客户服务，以便更快地解决问题，并更好地保持业务的连续性。

在联络中心中利用Genesys SIP

为了充分实现IP的益处，利用开放标准如SIP是非常必要的。Genesys SIP解决方案可以被部署为SIP网关和端点之间的一个独立的解决方案，同时结合了第三方电话设备如SIP软交换，或处于混合的TDM/IP环境中（其中两种技术并存直到实现完整升级）。

系统支持

IP电话
阿尔卡特8626 (可视网络电话)

思科IP电话7940/7960

D_Link (友讯)电话
DPH-80S/70S/140S

DPH-140S

网络电话软件eyebeam

潮流网络

BudgeTone101/102

宝利通 SoundPoint IP500/
IP600

Pingtel Instant Xpressa/
PX-1

Snom 190/320/360

SpeedTouch 2020/2030

Xten Network X-Pro

Zultys SIP2/300/Z2

Pingtel PX-1

Softswitch

Broadsoft

西门子 HiPath 8000

会议单元

AudioCodes奥科

Polycom宝利通

RadVision公司 MCU-15

Genesys MC

视频解决方案

Radvision公司

服务器操作系统支持

操作系统Solaris 9 & 10

微软Windows Server:

32/64 位的Win2000 &
2003

英特尔处理器

红帽企业Linux 4.0

IBM公司AIX 32/64 bit v5.3

媒体网关

奥科Meridian 2000

思科AS5350

VegaStream Vega 100

Paraxip

网络设备技术

Net.com

遍及世界的Genesys

Genesys, 阿尔卡特朗讯旗下公司, 是全球领先的联络中心和客户服务管理软件的供应商。在80个国家拥有4,000多个客户——Genesys软件每天管理着超过1亿次客户互动, 将客户与适当的资源动态地联系起来——自助服务或辅助服务——以满足客户需求, 优化客户关怀目标, 并有效地使用座席资源。Genesys帮助组织推动联络中心效率、消除客户沮丧, 并加快业务创新。

了解更多信息, 请登录我们的网站: 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

北悉尼新南威尔士州2060

澳大利亚

电话: +61 2 9463 8500