

# Genesys劳动力管理



## 联络中心软件

Genesys 劳动力管理使联络中心管理人员能够使用最准确的座席技能设置信息自信地预测工作人员水平，管理日程安排并跟踪业绩。

## 要点

- > 与Genesys Suite无缝集成确保了历史数据和座席技能信息在所有媒体中实时更新。
- > 能够使调度人员制定基于技能的策略和基于任务的日程安排并按优先级排班。
- > 为跟踪和管理业绩提供当天日程安排查看以及实时遵从信息。
- > 为各个时间段和组织等级提供综合报告工具。
- > 为开发人员提供了一个应用程序接口API以便能够轻松地与第三方联络中心和后台办公室系统结合起来。
- > 按比例确定以容纳从50到1万以上的座席增长

## 概述

劳动力管理和优化对于必须平衡运营效率和客户满意度的客户服务机构是至关重要的。为了有效地为处理语音，电子邮件和网络聊天的多通道联络中心配置人员，管理人员必须使日程安排基于对联络量和人员配置要求的准确预测。有了准确的预测，他们能够使座席的可用性和对客户需求的技能精确匹配。

Genesys劳动力管理是一个综合性的自动应用软件，用以准确预测，安排并跟踪多站点和多通道联络中心的具有多项技能的座席的行为。它是唯一一个通过各种媒体渠道实时提供历史数据和座席技能信息以确保最精确的规划的综合劳动力管理系统。

通过确保最优及成本效益人员分配，Genesys劳动力管理改进了运营效率和加快了反应时间，提高了监管人员和坐席效率，最终提高了客户满意度。

“使用Genesys劳动力管理，我们现在已经在管理座席方面获得了更多的灵活性和可见度。我们已经能够大幅度地降低换班数量，现在已经能够提前给座席提供一个四周的换班模式，使他们能够更加准确地计划自己的工作表和私人生活。”

Jeff Swanson

首席技术办公室

beCogent

特性	优点
与Genesys Suite无缝集成	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 为规划者提供最高水平的技能设置准确性</li> <li>&gt; 消除由手动和容易出错的技能设置产生的更新</li> </ul>
提前预测	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 使用历史数据和用户自定义的服务目标以便在所有媒体和服务类型中准确预测</li> <li>&gt; 实现多站点的具有多项技能的座席效率的提高</li> </ul>
灵活的日程安排	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 通过对日程安排进行更多的控制来提高座席满意度</li> <li>&gt; 遵守世界各地的劳动法和各种工会法规</li> </ul>
当天日程安排查看	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 帮助管理人员确定座席的日程安排是否符合计划</li> <li>&gt; 通过点击和拖动界面和批量日程编辑改善劳动力规划者的生产率</li> </ul>
电子邮件通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 提前通知监督人员和座席有关重要的事件；提高效率并降低管理成本</li> </ul>

## 使用Genesys独特的架构对规划和执行进行优化

大多数联络中心将联络路由(contact routing)系统和劳动力管理系统分开单独维护。这意味着那些对座席技能的更新——例如，可以获得能够处理更多媒体或语言的座席——必须首先在联络路由系统中进行，然后在劳动力管理系统中手动更新。

另一方面，独特的Genesys Suite架构无缝集成了Genesys客户交互管理平台(Genesys Customer Interaction Management Platform)和Genesys劳动力管理软件以便在各联络类型和各个地区进行历史数据和座席技能更新时，实现实时自动同步。这样就为联络中心规划者提供了最高等级的准确性和错误排除。

另外，与Genesys通用路由(Universal Routing)的集成通过指示路由器将交互发送给座席而加强了座席对日程安排的服从，例如，座席按预定计划处理该类型的活动将不会在该时刻被打断。劳动力路由

(Workforce Routing)也可以用于安排具有多项技能的座席去处理一定时期内来自其它联络类型的额外事件，从而达到服务水平的目标。

## 充满信心地预测

Genesys劳动力管理旨在优化多站点，多通道联络中心的日程安排。Genesys的高级预测使用来自所有联络渠道和服务类型的历史数据，为营销活动 and 季节差异进行调整以实现用户自定义服务目标，如服务等级，应答的平均速度(ASA)，座席最大占用时间和最大呼叫放弃率。

该软件能够轻松地在多技能环境中生成最优预测，原因在于其固有的高效率来自于一个使座席能够从事多种工作的联络中心。它也能预测多个站点的人员配置要求，这得益于那些诸如时区、座席雇用/终止日期、基于工作合同的座席的可获得性、以及预先计划的义务等详细信息。该软件也考虑了那些无需立即做出响应的活动，如通常会有较长响应时间的电子邮件。

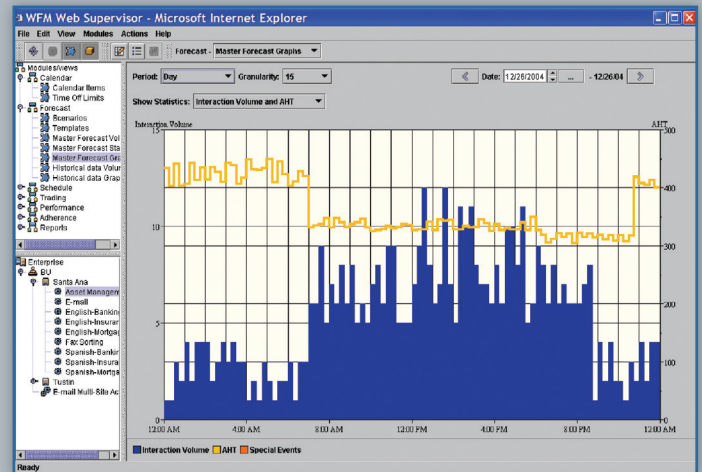
“重要的是，当客户联络我们的呼叫中心时，总是能被接通到最具知识和经验的可以解决他们问题的座席那里。”

Karen Laidler

技术服务部主管

02

图形化预测图表使监管人员在当天任一指定时段方便查看联络数量。



## 安排灵活

使用Genesys劳动力管理软件，您可以开发有效的日程安排策略，将座席的要求，包括轮班选择，日程安排方案和休息要求考虑在内，并允许座席争取首选的时间段——所有这些都提高了士气并降低了缺勤。例如，建立日程安排表后，座席可以相互之间、单独或在他们的团体内相互交换日程安排表。通过使用规定的参数，座席甚至可以在没有监督人员批准的情况下自动进行交换——如一般技能设置或在一定的时间段内进行交换——以提高效率并降低管理成本，同时，规定参数以外的交换会自动发送给监督人员获得批准。

监督人员也可以采用各种方法修改日程安排，使用批量修改，过滤和分类功能来简化日程安排管理。为提高效率，座席和监督人员可以自动接收有关活动的电子邮件更新，如日程安排修改以及休息和交换要求。

## 管理和跟踪座席的表现

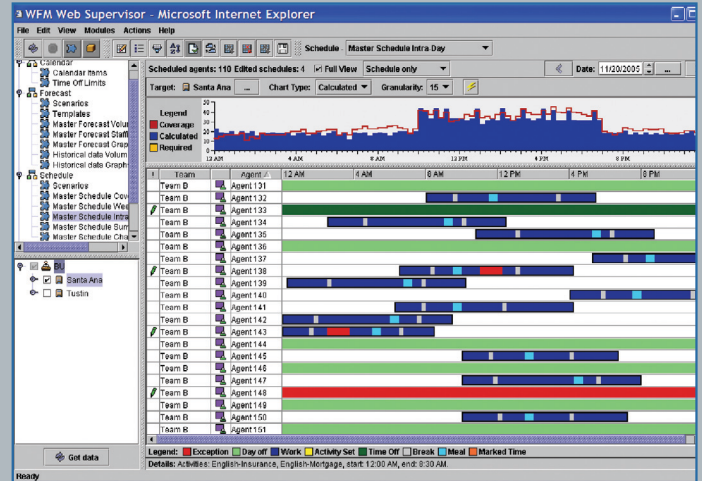
当天日程安排查看使管理人员很容易看到座席在任何特定的时间应当做什么。查看期间内的配置颜色选项使管理人员很容易确定诸如饮食，休息，活动设置和特殊情况等项目。管理人员可以按每日或每周的不同间隔查看信息，以帮助理解那些正在实现的计划目标的进度如何。

实时遵从功能允许联络中心管理人员监控座席是否遵守服务等级，他们也可以容易地确定并跟踪那些违反预定日常安排表的座席的实际状况。可视报警使他们能够在偏差超出特定水平的情况下迅速做出反应。

## 利用综合报告工具

Genesys劳动力管理软件为配置、计划、预测、联络中心、员工效绩和遵守度，以及各个时间段和组织等级提供广泛可供选择的报表。多个区域的管理人员也可以在每个地点以当地时区来配置报告，从而获得最准确的全貌。

当天日程安排查看可以让您使用可配置的颜色观察并监控预定的座席任务从而便于看到特别项目。



Agent	Task	Start Time	End Time
agent_10	Day Off	7:45 AM	12:00 AM
agent_2	Day Off	7:00 AM	7:00 AM
agent_3	Day Off	7:45 AM	12:00 AM
agent_4	Day Off	12:00 AM	7:00 AM
agent_5	Day Off	7:00 AM	7:00 AM
agent_6	Day Off	7:00 AM	7:00 AM
agent_7	Day Off	7:00 AM	7:00 AM
agent_8	Day Off	7:00 AM	7:00 AM
agent_9	Day Off	7:00 AM	7:00 AM

日程安排投标允许座席对他们想要的和不想要的日程安排进行投标，使他们能够在整个流程中提出要求；监督人员可以审查以座席投标为基础的日程安排细节。

## 技术要求

支持交换机  
Genesys SIP服务器  
语音  
客户交互管理 (CIM) 平台  
7.2  
(配置服务器, CME, SCI, URS, Infomart, Stat服务器, UCS)  
SIP服务器7.2  
呼入语音

自助服务  
GVP: NE 7.2  
管理  
客户交互管理 (CIM) 平台  
7.2  
(配置服务器, CME, SCI, URS, Infomart, Stat服务器, UCS)  
支持平台  
Windows

## 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](http://www.genesyslab.com) 或发送电子邮件至: [saleschina@genesyslab.com](mailto: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](mailto:info@genesyslab.com)  
网站: [www.genesyslab.com](http://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