



## Genesys iWD

Genesys 智能工作量分配 (iWD)

Genesys iWD以实时工作优先级和广泛的企业工作资源的互动，提高了经营效率和客户服务。

**在**今天竞争激烈的市场环境中，为了提供最佳的客户体验，至关重要的一点是，公司有通过确定一般的座席技能，以及为工作量排优先级，来管理并优化资源，同时有效地管理客户互动及整个企业的工作任务。

Genesys智能工作量分配 (iWD) 很好的解决了这一难题，它是通过使用业务应用，动态地、按照优先次序分配工作任务，并将他们分配给最适合处理的人员实现的。Genesys iWD建立在强大的、且已被证明了的Genesys客户互动管理 (CIM) 平台上，可提供开箱即用功能，特别为需要整合资源、联络中心能力、内部业务流程，和遵循快速从投入中获得商业好处的商业用户而设计的。

## 业务应用

Genesys iWD与现有的企业软件应用，如：ERP，BPM和CRM以及自有的遗留系统相结合，创造一个按商业价值分类的单一的全球任务列表。只有通过这一全球任务列表，企业可以确保那些适当的资源，无论在什么地方均可在正确的时间和正确的地点，主动接受最关键或最有价值的任务，而无需考虑媒体类型或系统。

有效管理客户请求需要理解请求的业务内涵。例如：相关联的业务流程、所需产品、或提出该请求的客户的价值，这些都是用于计算和基于商业价值路由恰当资源的重要标准。

企业通过使用Genesys iWD可有效地管理所有客户服务资源，及整个企业的业务流程，这已超越了普通意义上的联络中心的界限，而扩展至其它的业务领域如：分支机构、远程或在家办公座席，以及后台办公专家。Genesys iWD可提高服务交付的效率和劳动力效率，并确保完成的任务能为组织提供最大价值——与定制开发相比较时，可实现更短的上市时间、更低的项目风险和提高的功能级别。

## 业务导向

Genesys iWD的核心是一套为商业用户设计的特征和功能，以更有效地管理组织中的工作任务，并提供在竞争激烈的市场环境中所必备的业务敏捷性。

## 业务环境配置

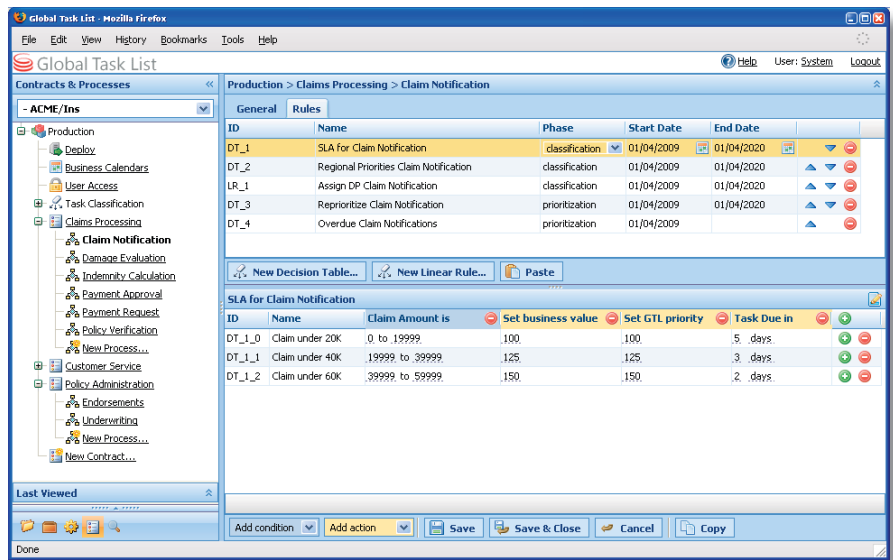
Genesys iWD提供了基于组织环境的灵活配置，如：部门和业务流程，依据此配置对任务进行管理和记录。添加新部门或业务流程对于一个商业用户而言变得十分简单。

## 功能性

和 Genesys CIM 相呼应，Genesys iWD横跨三个主要领域：捕获任务、计算任务价值，以及将任务分配至前台和后台中的资源或外部的外包方。



## 服务请求业务流程 的业务规则配置



### 基于规则的服务水平协议 ( Service Level Agreement )

Genesys iWD SLA ( Service Level Agreement 服务水平协议 ) 规则确保依据商业用户定义的SLA完成工作任务。SLA规则迅速将任务依据商业价值按最重要到最不重要进行排序。因为与任务相关的信息可以在其整个生命周期里改变iWD自动重新评估的任务，确保最重要的任务总是排在全球任务列表的顶端。

### 任务管理

拥有适当的安全权限的运营经理和团队领导可以：查看捕获的任务，查看任务历史，并保持、恢复、取消和修改任务属性。

### 业务洞察力

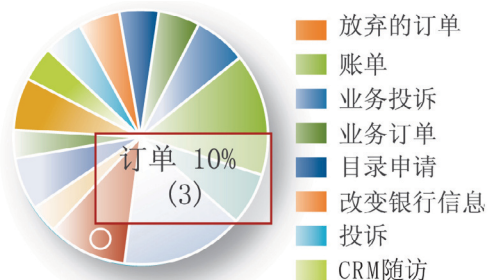
Genesys iWD提供了一整套基于任务的统计方法，可深入了解企业绩效，并与商业用户在iWD中设置的关键绩效指标进行比较。无论当前还是过去都可获得业务洞察力。

为业务分析师设计的iWD提供了实时的、任务导向的，以及使用Genesys CC-Pulse 工具进行语音互动的统计。

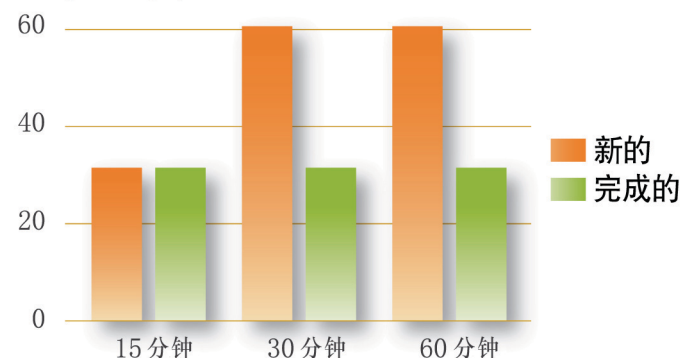
### 历史和分析报表

Genesys iWD也可提供一整套任务相关的数据模式，可提供支持业务策略所需的总结和汇总。与现有的企业数据集市（包括Genesys Info Mart）相联系时，分析师可获得整个客户体验的全面概览。

### 基于任务的统计



### 新的/完成的





**GENESYS**  
AN ALCATEL-LUCENT COMPANY

## 优点:

**劳动力优化** —— 任务的积极分配可提高资源利用率并在无须增加附加资源的情况下改善服务交付能力。

**SLA焦点** —— 基于SLA的服务交付确保持续的客户满意度。

**业务敏捷性** —— 迅速调整或微调服务交付，无论是新的推广还是面对竞争情况的改变。

**业务洞察力** —— 在确保符合内部服务交付目标和关键绩效指标的同时，了解持续业务提高的当前和历史数据。

**从概念到生产** —— 更短的实施时间，增加的功能，和与定制开发相比更低的风险。

## 多租户共享

完全彻底地为一个多租户共享应用而设计，Genesys iWD为企业提供更灵活、更安全的解决方案。这些租户可在逻辑上和物理上彼此分开以满足安全需要。

## 任务捕获

iWD支持使用开箱即用捕获适配器，如：Web服务接口、XML和IBM MQ系列适配器，从工作流、文档管理和CRM系统捕获任务。适配器为双向的，可确保资源系统中的变化能够立即在Genesys iWD中进行更新。

## 业务规则驱动

iWD使用线性的、基于报表决策规则的接口，提供商业用户驱动界面。

## 了解更多

如需了解关于Genesys iWD的更多信息，请登录我们的网页：

[www.genesyslab.com/iwd](http://www.genesyslab.com/iwd)

## 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)  
Europe, Middle East, Africa  
EMEA Headquarters

### 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。