



要点

- > 提高电话营销收益：基于智能客户情报联系恰当的客户
- > 主动满足客户需求，提升客户满意度
- > 协调实时数据增加市场营销命中率
- > 最大化座席生产率并降低呼出电话营销成本
- > 从开放的、可扩展的解决方案中获益，在联络中心中实现增长和扩大
- > 通过向在线人员发出IVR通知或检测答录机，优化座席资源
- > 在虚拟联络中心环境中实施市场营销，无需在每个远端站点复制昂贵的硬件设备

Genesys Outbound Voice(Genesys呼出语音)

Genesys Outbound Voice(Genesys 呼出语音) 允许联络中心使用综合的软件拨号技术，创建、修改、运行和生成呼出服务营销活动报表，来提供额外水平的客户服务。呼出语音 (Outbound Voice) 从主系统或总部数据库中收集客户信息，然后拨出电话并接通呼叫对象与座席人员。

座席资源可能较为昂贵，而将一般的普通任务自动化就能够产生很高的投资回报。Outbound Voice通过自动拨号和呼叫进展监测来提高效率。这种情况下可以做到，仅在最为关键的时刻将座席与客户接通。

OutboundVoice同样可以智能利用现有客户数据，以保证市场营销活动联系到正确的客户。例如，一个通过Web聊天表示需要某项产品详细情况的客户,将会被列入该产品的营销活动中，以便为后续的主动呼出电话所联系。Outbound Voice用于主动联络，也能帮助建立现有客户的忠诚度。例如，航空公司用以通知“金牌”客户时刻表更改。Genesys Outbound Voice能够与大量应用软件协同合作，提供强大的移植路径，从而为提出业务需求的联络中心集成新技术。

Outbound Voice组件

Genesys Outbound Voice是使用计算机电话集成连接，并通过直接与PBX结合的一套软件模块或呼出拨号系统。Outbound Voice核心组件包括：

Outbound Contact Server（外拨联络服务器）

Outbound Contact Server是Outbound Voice的一个拨号引擎，可以为渐进或预测模式中运行的市场营销活动监管座席群组活动，进行话务排序并决定呼出电话的速度。OutboundContact Server也管理预览模式中的市场营销活动。

Outbound Contact Manager（外拨联络管理器）

Outbound Contact Manager是市场营销管理和列表管理的用户界面。它允许监管人员浏览市场营销活动，座席群组，联络信息列表，以及启动和停止营销活动与活动排序。

整合业务流程

Genesys Outbound Voice利用Genesys客户互动管理平台（Genesys CIM Platform）的优势，提供配置和管理的单一入口，这种单一模式用于混合呼入和呼出，以及在所有互动中统一报表。

在采用主动呼出的联络中心中，一个主要趋势是基于客户智能信息，而不是依靠增加客户呼叫量，联系到正确的客户。Genesys能够记录每次互动，利用公司所有数据库中的数据，从而在联络中心中实现这种趋势。此外，使用Genesys，并与主要CRM供应商（Siebel, SAP和PeopleSoft）或其他应用的无缝集成，有助于实现更为个人化和高效率的呼出市场营销活动。Genesys Outbound Voice能够从这些应用中使用客户洞察功能，更加准确的面向正确的客户目标以实现成功。



GENESYS
AN ALCATEL-LUCENT COMPANY

座席一般是联络中心最主要的成本，所以仅在必要时使用。Genesys Outbound Voice能够结合第三方电话设备来处理呼出电话，如智能通告器和传真服务器。Genesys Outbound Voice允许向现场人员，或当发现自动答录机时发出定制的IVR通知。如果呼出结果为传真机，电话可以转移到传真服务器，并发送传真信息。通过使用Genesys Outbound Voice，座席可以有时间去处理其他任务。

通过混合使用，提高联络中心效率

使用点解决方案（对比集成组件而言），当座席活动跨越非集成解决方案时，困难就会产生。Genesys Outbound客户可以通过可能的座席优化，获得资源优势。例如，当来电量超过可接受的高峰，且服务水平不能满足时，呼出座席可暂时处理呼入电话，直到服务水平改善。一旦Genesys互动路由设计器（Genesys Interaction Routing Designer）确定了临界点，呼入电话将会被自动路由到混合座席。使用Genesys统一排队技术（Genesys Universal Queue），Genesys可以有一个既能用于呼入也能用于呼出的单一状态模型，用来决定如何在混合环境中对呼叫进行优先级排序。

加强主动呼出市场营销的生产率和基础架构选项

Genesys CPD服务器

Genesys CPD服务器是当现有PBX不能提供内置呼叫进展监测功能时，需要的拨号服务器。采用渐进和预测模式时，就需要该服务器。Genesys CPD服务器监听呼叫进展——如振铃，忙音和无应答。而后，当发现在线客户时将呼叫转移到座席。

Genesys座席脚本（Genesys Agent Scripting）

每次互动中，Genesys座席脚本向座席桌面提供显示在屏幕上流程和文本以引导座席。脚本减少了培训需求，并保证每次互动的一致性，指导座席成功地满足客户要求或完成交易。Genesys座席脚本支持呼入和呼出互动。

“使用 Outbound Voice（Genesys呼出语音）方案，我们将生产率提高了75%以上，同时增加了超过65%的收入。我相信这个软件运行满两个月，就能够抵偿它的成本。”

Helen Duckworth,
联络中心经理，
政府机构，新西兰

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。