



GENESYS®
AN ALCATEL-LUCENT COMPANY



Genesys智能工作量分配(iWD)

优化企业服务



iWD在行动:

一家领先的德国保险公司

这家领先的德国保险公司雇佣了1,500个一线的全才和3,500个二线专家，而后台办公雇员被分成指定的彼此孤立的组别，每年处理大概450万个热线和1,530万项任务。为了提高生产率以应对这么大的工作量，就需要在打破“一切照旧”的工作方式和与突然改变整体组织模式之间取得平衡。公司CEO面临的挑战是找到一种方法，可以简化商业流程并虚拟组织，同时维护成本优势。运用Genesys的智能工作量分配 (Genesys intelligent Workload Distribution) 解决方案，通过其主机上的WebSphere MQ获取任务，CEO期待组织架构内的各个彼此孤立组别的工作量能协调统一，使全时工作生产率提高20%。Genesys的分布模式提供了灵活性，这种灵活性是基于技能水平、任务复杂性、以及在动态和积极的“推拉”分布机制中的服务水平协议。

在 很多的企业里，提供客户服务已不再是联络中心的唯一主导，而是延伸到了组织机构中的其它部门——比如分支机构，远程或在家办公座席，移动办公员工，特别是后台专家。

在过去的几年里，联络中心本身也见证了座席生产率和经营成本的大幅改善，在联络中心之外的业务部门，其与客户相关的活动却并没有跟上这一飞跃的速度。

在组织机构中，可能有多达四至六个不同的部门负责管理大量客户服务任务——那些堆积在多重企业系统中的工作项目，传真和服务要求。通常，这些任务量超过了现有人力的工作量，这会导致员工水平的欠佳发挥。

当今竞争激烈的市场中，公司是否具有通过确定普通员工技能，优先安排工作量，并有效管理客户互动和跨越企业处理任务，以确保提供最佳客户体验等管理和优化能力至关重要。

实时优势

Genesys的智能工作量分配 (iWD) 和现有企业的应用软件如ERP (企业资源计划)，BPM (商业流程管理)，CRM (客户关系管理) 以及自有的老式系统相结合，建立单一的，全球性的任务清单。它基于业务价值分类。公司只有在拥有全球性的任务清单时才能保证不管在哪，不管是通过什么媒体渠道或系统，恰当的人力资源都能在恰当的时间和恰当的地点，及时接受最关键或价值最高的任务。对客户请求的有效管理，需要对请求的业务内容有所了解，例如：相关的业务流程，产品需求，或客户提出请求的价值，这些都是基于业务价值进行计算和路由正确资源的重要标准。

解决方案的要点

Genesys智能工作量分配的优势在于：

- > 通过在整合的资源库中，——前台办公，后台办公，居家办公，远程办公，分支机构，境外或外包——优化工作事项资源，在所有的通讯渠道中确保有效提供持续的客户服务
- > 有效运用企业范围内的资源，并针对任务，优先级和人员匹配优化，从而降低运营成本
- > 避免在协调统一劳动力工作量时，导致员工使用过度或员工使用不足，以避免工作量过多或过少
- > 提供优质客户服务——通过在组织内的所有互动活动、服务水平协议、工作事项、以及资源中，实现可视化和控制，提高业务流程的速度和质量

iWD关键性能:

- > 动态分配工作量
- > 组织结构虚拟化选项
- > 以商业价值为基础的优先级和工作分布
- > 实时的、历史的资源和工作量的全透明

Genesys iWD好处在于:

- > 通过确定普通员工的技能和排列工作量的优先级，来管理和优化资源
- > 提高企业内的运营控制和效率
- > 确保集中分配任务，以便对全部分配的任务提供一个单一的全貌了解，提高员工效率和业务洞察力

Genesys智能工作量分配补充现有流程及其基础设施

通常情况下，工作流程和业务流程管理系统从座席和工作人员的工作中，静态路由工作事项或任务到队列中，这些往往是其喜欢处理的特别任务。

Genesys iWD通过运用任务实时知识，个人技能设置，劳动力可用性来促进路径选择，从而确保动态的、积极的分配任务，以协调机构内的任务高峰。因此，它起到了补充现有业务流程基础设施，并且允许混合语音呼叫任务的作用。

Genesys iWD还提供了独立于传输媒介的客户服务水平协议的额外透明度。通过增加可视性，iWD能够洞察优化情况，并有能力提供优质的客户服务。

iWD在行动： 一家领先的英国电信企业

这家公司正在同未完成的订单执行、服务水平协议失效解除、以及超过800,000积压的请求升级，包括未来每天20,000请求升级，而进行抗争。每次错过交付日期，他们都因未能遵守客户服务水平协议而支付巨额罚款。公司迫切需要改善客户服务水平，减少积压，避免业绩滑落。

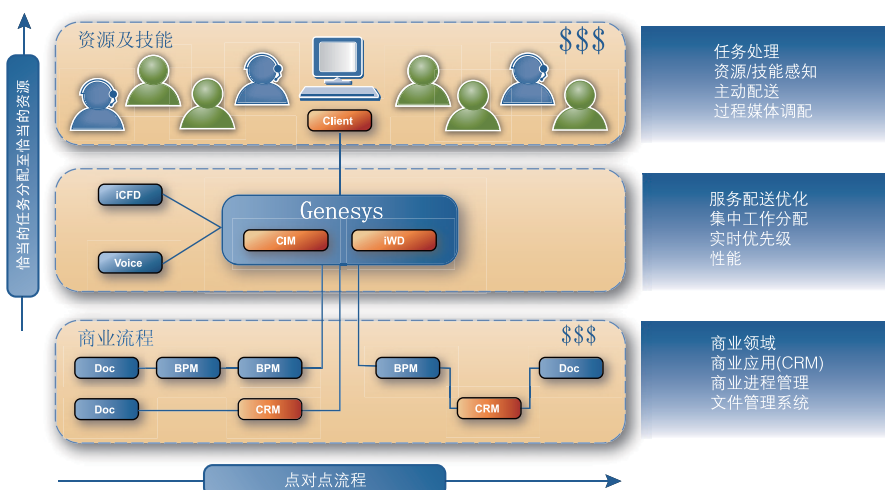
在公司现有的工作流程系统里，员工将工作事项“拉”出，并把工作分配给工程师来完成任任务。Genesys把现有平台和iWD的解决方案进行整合，以“推”的方式将工作事项进行分配，并监督服务水平协议的遵守情况。使公司最终能恰当的管理和分布任务，并确保避免错过安装日期或产生罚款。最终，随着整体服务水平的提高，也可为客户提供终端服务。

iWD在行动： 一家顶级的西班牙电信企业

这家公司有一个主要由250个外包座席组成的专业团队，与该地区商店/代理商的座席一起工作，根据业务流程类型（投诉，新合同等等），该团队又进一步分为更小的团队。所有任务手动分配给座席，工作的质量和数量不透明。座席们都能用“拉”的机制有选择的挑选任务，最终导致许多任务未能得到处理，无法完成和遵守客户服务水平协议。

通过选择Genesys智能工作量分配解决方案，公司就能在所有流程，团队和外包中实现透明度。例如：“推”机制是自动执行，以确保任务被分配至指定服务水平协议中最适合的座席/专家手中进行处理，此方案也可以实现服务水平协议、资源利用和表现方面的透明度。带来的结果是，所有座席的效率都随之提高了20%。

Genesys iWD 对比BPM



iWD将智能工作量分配至正确的资源



结论

在这个动荡的经济年代，各行各业的公司都在努力确保其能够提供最佳的客户服务。今天，很多企业都意识到，有能力优化企业资源并有效管理客户交互活动，以便提供更好的客户体验是一种竞争优势。

很多公司现在都选择通过单一业务应用解决方案，管理公司复杂的客户互动接入点和任务，这种方法能够对整体工作量和现有资源和能力进行规划，——最明智成功的公司都选择了Genesys智能工作量分配。

IWD在行动：

一家领先的北欧IT外包解决方案供应商

该外包公司为一些诸如：金融，电信和政府行业的客户，在某些领域管理表格和传真处理流程。目前，每个客户都有一个不同的工作流程工具，每个客户的服务水平协议和规则都不相同。在这种架构中，有三种不同的业务部门要求对其工作项目进行优化和融合。目前，处理电子邮件，白色邮件（whitemail）和表格，都是通过登录某个文件系统的工作人员拉出他们想要处理的任务来完成的。

该公司正在集成Genesys的智能工作量分配方案，通过运用一种简单的Web服务方式，提供实时路由和“推”机制。预计这将提高座席工作效率，以及增加座席工作活动透明度，包括诸如平均处理时间这样的指标。另外，公司都是基于座席处理工作的效率来对其进行评估，补偿或处罚。大家都期待Genesys的智能工作量分配方案可以帮助他们，减少处罚成本并提高收入，同时赢得更多的客户。

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

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。