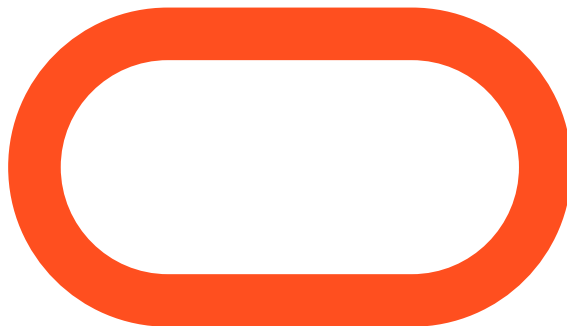
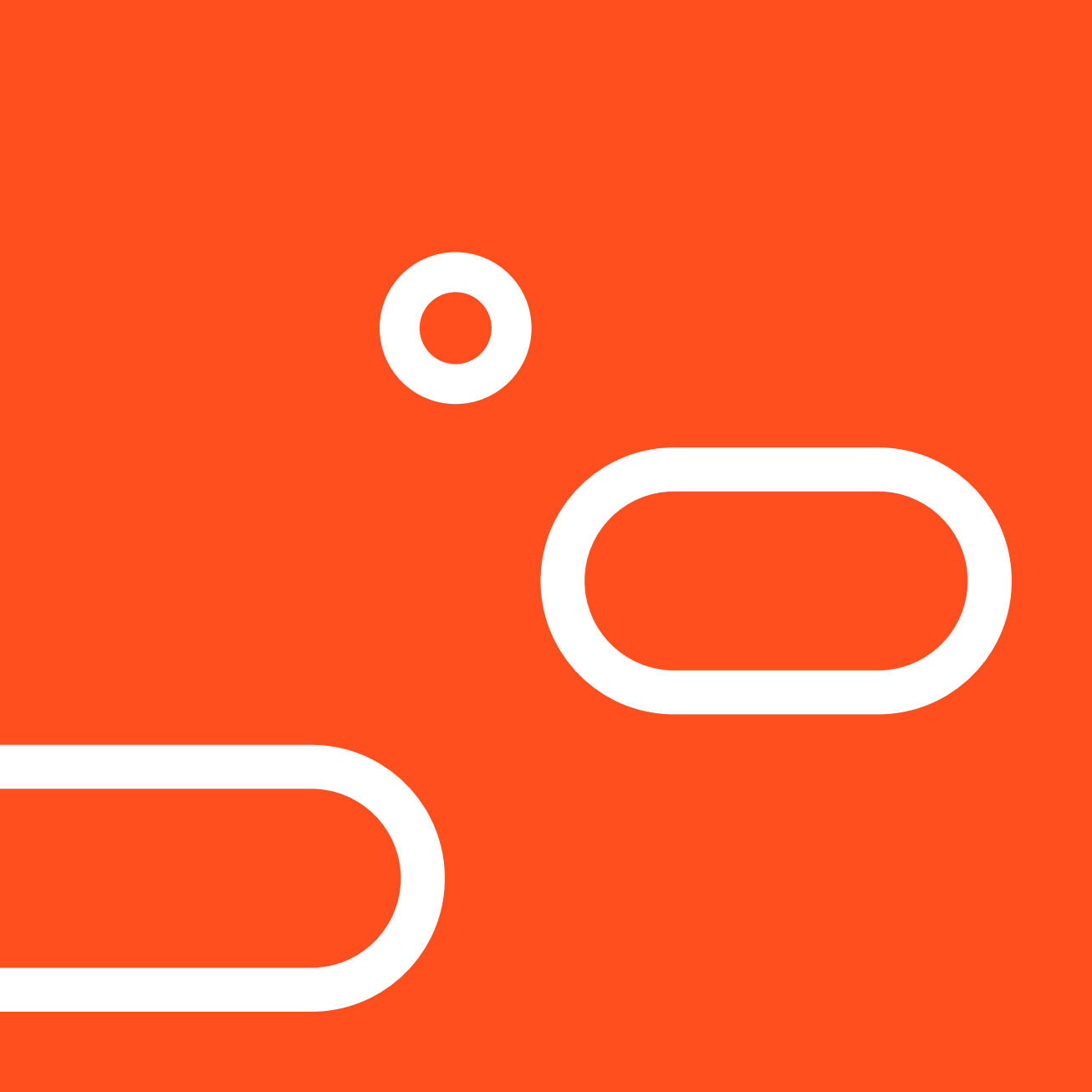


**Достигните «золотого стандарта»  
в сфере обслуживания клиентов**

Корпоративная брошюра





# The Genesys Customer Experience Platform

Привлекайте  
клиентов

Мотивируйте  
сотрудников

Достижение более высоких  
бизнес-результатов



## Решения нового поколения для привлечения современных клиентов

Бизнес постоянно меняется, и мы учитываем это. Каждое изменение — это возможность повысить адаптивность. Еще вчера клиенты были счастливы, если им не приходилось несколько раз повторять информацию. Теперь они рассчитывают на гиперперсонализированное обслуживание по всем каналам и быстрое решение своих проблем. Мы уже планируем свою работу с учетом их будущих ожиданий и поможем вам тоже подготовиться.

Genesys помогает обеспечивать высокое качество более 25 миллиардов взаимодействий с клиентами каждый год. Наша компания единственная, которую ведущие отраслевые аналитики признали лидирующим поставщиком решений по обслуживанию клиентов как для облачных, так и для локальных сред.

Наша лидирующая на рынке платформа обслуживания клиентов сочетает в себе современные технологии и аналитические возможности человеческого интеллекта. Она гибко реагирует на изменения и дает возможность превратить отдельные моменты общения с клиентами в целостный опыт взаимодействия, который укрепляет взаимоотношения с клиентами, мотивирует сотрудников и способствует развитию бизнеса.

### Качественно новый уровень взаимоотношений с клиентами

Основываясь на данных о намерениях и предпочтениях клиентов, а также на истории общения с ними, вы сможете предпринять оптимальные ответные действия. Платформа Genesys объединяет все голосовые и цифровые каналы, каналы самообслуживания, входящие и исходящие взаимодействия, а также рабочие задачи, чтобы предоставить подробные сведения о клиенте с максимальным учетом контекста. Благодаря этому вы сможете обеспечить качественное, согласованное и удобное для клиентов обслуживание и тем самым повысить уровень удовлетворенности клиентов, доход и рентабельность.

## Предоставьте сотрудникам контроль над ситуацией

Предоставьте вашим сотрудникам — наиболее ценному активу в сфере обслуживания клиентов — все необходимые средства для решения проблем, ответа на вопросы и удовлетворения потребностей клиентов. Платформа Genesys обеспечивает управление операторами и их навыками (маршрутизация, планирование и прогнозирование) для всех голосовых и цифровых каналов в едином интерфейсе. Наша платформа объединяет отдельные моменты общения с клиентами по всем каналам и представляет собранные сведения операторам на одном экране. Это повышает эффективность работы операторов, повышает удовлетворенность и коэффициент удержания сотрудников и укрепляет взаимоотношения с клиентами.

## Оптимизация и повышение конкурентоспособности бизнеса

Оптимизируйте бизнес-процессы, чтобы вывести качество обслуживания клиентов на новый уровень и выделиться на фоне конкурентов. Платформа Genesys интегрирует разрозненные каналы и процессы с помощью средств централизованного управления, которые развиваются вместе с вашим бизнесом. Это помогает гарантировать соблюдение уровней обслуживания в масштабе всей организации, правильно планировать ресурсы и использовать контекст и бизнес-правила для назначения подходящих сотрудников для решения тех или иных проблем клиентов. При этом оптимизируется распределение рабочих задач, сокращаются расходы и появляется возможность обеспечить персонализированное обслуживание клиентов, которое повышает их лояльность.

«Компания Genesys предоставила нам платформу для обслуживания клиентов, которая удовлетворяла всем нашим требованиям и помогла вывести PayPal на новый уровень. Она кардинально изменила нашу работу».

### Дар Эндрюс

старший директор по предоставлению и разработке услуг, PayPal

«Genesys помогает нам реализовать нашу цель — обеспечить максимально удобное для клиентов банковское обслуживание. Это значит, что мы находимся там, где нас хотят видеть наши клиенты, чтобы им было максимально легко взаимодействовать с нами в соответствии с их ожиданиями».

Пол Кахилл, руководитель отдела обслуживания по цифровым каналам, Credit Union Australia

«Это лучший контакт-центр, который я мог себе представить. Мы вышли на первое место среди контакт-центров Vodafone по всему миру. А благодаря инновационным каналам, которые мы внедрили, мы уверены, что достигнем еще более высоких результатов».

Йорг Кнооп, руководитель контакт-центра и подразделения продажи телекоммуникационных услуг, Vodafone Germany

## Преимущества работы с лидером рынка

### Безупречное качество обслуживания в любом масштабе

Вне зависимости от масштаба вашей организации вы сможете оптимизировать планирование маршрутов клиентов и управление ими. Способность объединить в целостную картину все моменты общения с клиентами по всем каналам обеспечит персонализированное обслуживание и свести к минимуму усилия со стороны клиентов. Платформа Genesys оптимизирует процессы и операции, помогая операторам обеспечивать исключительное качество обслуживания клиентов, затрачивая на это гораздо меньше времени. Вот результаты, которых добились заказчики Genesys:

50%

Сокращение числа незавершенных заказов на ключевых этапах маршрута клиента на 50%

30%

Повышение уровня удовлетворенности клиентов на 30% по сравнению с конкурентами

96%

Разрешение 96% проблем клиентов при первом обращении

**Повышение**

мотивации сотрудников

### Раскройте потенциал вашего самого ценного актива

Платформа Genesys отображает сведения о каждом контакте с клиентом на одном экране, экономя время операторов, которые за счет этого могут уделять больше внимания обслуживанию клиентов. Вы сможете повысить эффективность обучения и развития навыков сотрудников, а также более точно планировать работу и прогнозировать рабочую нагрузку, а это, в свою очередь, повышает удовлетворенность операторов. Благодаря платформе Genesys наши заказчики получили следующие преимущества:

Повышение эффективности труда операторов на

15%

Ускорение выполнения рабочих задач операторами на

700%

Ускорение освоения технологий новыми заказчиками и процесса модернизации для существующих заказчиков на

82%

Сокращение текучки кадров с

20% до нуля

## Достижение более высоких бизнес-результатов.

Удерживайте существующих клиентов, привлекайте новых и повышайте доход от продаж благодаря «золотому стандарту» обслуживания. Экономьте деньги благодаря получению полезной информации и оптимизации процессов. Поддерживайте соответствие нормативным требованиям и избегайте штрафов благодаря решениям, разработанным специально для обслуживания клиентов. Заказчики Genesys достигли следующих преимуществ:

Повышение коэффициента конверсии в электронной коммерции на

30%

Повышение доходов от продаж на

\$1,1 млн

Сокращение времени обработки обращений операторами на

12,5%

Повышение эффективности работы бэк-офиса на

34%

Сокращение годовых эксплуатационных расходов на

2 млн

«Решение Genesys помогло нам не только консолидировать разрозненные каналы в интегрированную платформу обслуживания клиентов, но и значительно сократить совокупную стоимость владения. Мы делаем всё возможное, чтобы обеспечить максимально качественное обслуживание клиентов, и с удовольствием будем и дальше использовать решения Genesys для укрепления позиций нашего бренда».

# Genesys Customer Experience Platform

## Персонализация обслуживания клиентов

Genesys Customer Experience Platform — это единая, интегрированная платформа, специально разработанная для персонализированного обслуживания клиентов и принятия решений в режиме реального времени. Она охватывает все точки контакта с клиентом, обеспечивает интеграцию каналов, учет контекста и оптимизацию трудовых ресурсов и процессов. Она подключается к системам учета, включая финансовые и кадровые системы, системы обработки заказов, инвентаризации и CRM-решения. Эта гибкая платформа без труда масштабируется, адаптируясь к растущим ожиданиям и требованиям клиентов.

«В мире, где требования к качеству обслуживания клиентов меняются с молниеносной скоростью, PureCloud предоставляет нам весомое конкурентное преимущество».

Иан Робертс, операционный директор, Quicken Customer Care



### Вовлечение клиентов

Формирование идеальных взаимоотношений со всеми клиентами

- Цифровые каналы
- Входящие обращения
- Исходящие контакты
- Самообслуживание



### Мотивирование сотрудников

Дайте сотрудникам возможность управлять маршрутами клиентов

- Оптимизация трудовых ресурсов
- Омниканальное настольное приложение
- Совместная работа



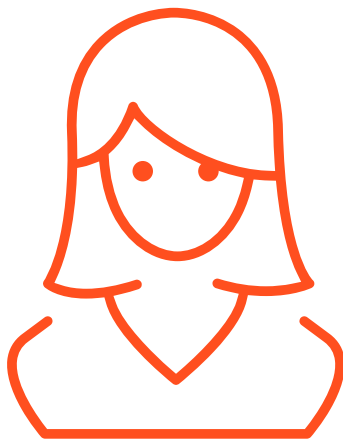
### Оптимизация бизнес-процессов

Интеллектуальный подход к ведению бизнеса

- Управление рабочей нагрузкой
- Анализ данных
- Платформа
- Интеграция

## Решение Genesys Для Омниканального Взаимодействия

Customer Experience Platform



Клиент

✓ Персонализированное, прогнозируемое и упреждающее взаимодействие

✓ Адресация каждого обращения самому подходящему оператору

✓ Поддержка всех каналов — голосовых и цифровых — в масштабах всей организации

✓ Мониторинг глобальных операций и управление ими

✓ Согласованное управление работой сотрудников по всем каналам

✓ Удобство работы благодаря омниканальному настольному приложению

✓ Упреждающий мониторинг и вовлечение клиентов через веб-сайт или мобильное приложение

✓ Выполнение и прогнозирование обязательств перед клиентами



## Обеспечение обслуживания на уровне «золотого стандарта»

Сегодня и завтра

Платформу Genesys Customer Experience Platform можно развернуть в локальной среде, в облаке или в гибридной инфраструктуре. Вне зависимости от размера вашей организации в настоящий момент и от темпов ее развития платформа Genesys Customer Experience Platform поможет обеспечить согласованное, удобное для клиентов и персонализированное обслуживание нового поколения, охватывающее все точки контакта, каналы и способы взаимодействия.

Окупаемость инвестиций за 5 лет на уровне

158%

Возврат вложений через

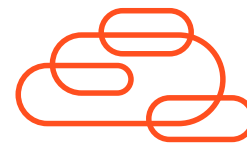
12,8 месяца

Сокращение расходов на инфраструктуру более чем на

\$20 млн+

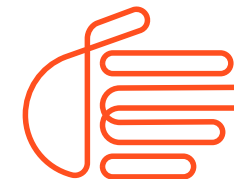
Более 7 600 долларов ЧПС на лицензию оператора

\$7600+



### PureCloud

Оптимизируйте обслуживание клиентов с помощью этой комплексной облачной платформы для коммуникации и обслуживания клиентов с гибкой архитектурой и функциями, которые легко освоить и использовать.



### PureConnect

Обеспечьте исключительное качество обслуживания клиентов, упростите административные задачи, повысьте операционную эффективность и сократите совокупную стоимость владения с помощью комплексной платформы.



### PureEngage

Используйте преимущества средств обеспечения глобальной высокой доступности, неограниченной масштабируемости, настройки и интеграции в составе платформы омниканального обслуживания.

## Хронология Genesys

1995

Обработка звонков переходит от простой маршрутизации с помощью АТС на компьютерную телефонию, которая позволяла операторам получать значимую информацию вместе со звонком.

2001

Переход от самообслуживания с помощью интерактивных автоответчиков к приложениям VXML для более естественного взаимодействия.

2012

Компании, стремящиеся расширить возможности контакт-центров с меньшими расходами переходят с локальной среды на облачные технологии.

1999


Переход от взаимодействия только по голосовым каналам к использованию разных каналов в соответствии с предпочтениями клиентов.

2006

Перенос TDM-инфраструктуры контакт-центра на SIP-платформу для сокращения расходов, виртуализации контакт-центра и использования мультимедийных средств взаимодействия.

2016

На смену взаимодействию с клиентами по разрозненным каналам приходит единое, согласованное омниканальное обслуживание.



«Люди считают, что продукты и обслуживание — это разные вещи. А на самом деле обслуживание и есть продукт».

СТИВ МЕЙДМЕНТ (STEVE MAIDMENT),

Генеральный директор по цифровым каналам и инновациям,  
Australia Post

## О Компании Genesys

Платформа Genesys® помогает обеспечивать наивысшее качество 25 млрд взаимодействий по всему миру в год, разрабатывая продукты и услуги с ориентацией на потребности заказчиков. Более 10 000 компаний в 100 странах доверили ведущей в отрасли платформе обслуживания клиентов управление омниканальным взаимодействием с клиентами для формирования долгосрочных отношений с ними. Genesys является единственной компанией, которую ведущие отраслевые аналитики признали лидирующим поставщиком решений по обслуживанию клиентов как для облачных, так и для локальных сред.

Посетите веб-сайт [www.genesys.com/ru](http://www.genesys.com/ru) или позвоните нам по номеру +1-888-436-3797.



Genesys and the Genesys logo are registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be trademarks or registered trademarks of their respective holders. © 2017 Genesys. All rights reserved.

