



成功故事：
电信

比利时电信





布鲁塞尔，比利时
www.belgacom.com

行业部门.....电信
话务员数量.....1800
员工数.....17000以上
年总收入.....6065000000欧元（2007）

结合其作为国家电信运营商的强大背景及其团队的复合型人才，比利时电信集团是比利时综合电信服务的主要供应商。由于不断地投资于领先技术，比利时电信集团能够为其私人及专业客户提供大量的有关所有网络，固定或移动，的解决方案，包括每周7天每天24小时的接通电话，网络及电视服务。

提高运营效率的必要性

2006年,比利时电信管理委员会（BMC）决定必须将联络中心由话务员处理的来电的数量每年减少一百万，同时，加强客户服务，提高销售业绩，增加员工及客户满意度并提高整体业务质量。

做出这一决定的理由是：既要控制成本，又要通过使用自我服务与协助服务相结合的解决方案来提供更个性化的客户体验，从而普遍提高效率。这是一项需慎重处理的任务，因为该项目是作为能影响公司股票价格的首创精神传递给金融世界的。

首席执行官和比利时电信管理委员会将集团的联络中心清晰地显示在他们的雷达屏幕上。由于所要面临的挑战无论是从规模，范围，还是涉及的人数来说都是巨大的，因此，高层管理人员的支持是该项目成功的关键。

“很显然，我们需要改变整个组织机构的观念，因为这是一个首位相连的会影响不同进程和不同部门的挑战”，比利时电信集团销售策略与开发经理格里.库丝说。“显然，为了转变客户服务并减少来电数量，需要用智能解决方案来使工艺流程自动化。我们已经使用了Genesys软件很多年，所以它们是这一新的商业投机的首选技术供应商。”

“Genesys动态解决方案最主要的是其自助服务功能能够使联络中心将声音，语言，按键音，视频，短信和其它多模态自助服务应用与话务员辅助处理结合起来。这些能力能够使公司改善客户服务水平，提高运营效率并增加收入。”

比利时电信集团销售策略与开发经理，
格里.库丝

选择动态解决方案

比利时电信的策略以4个主要目标为基础：促进自助服务；提供选择性的联络渠道；优化话务员之间的相互作用；提高来电处理的效率和质量。

“基本上，我们想把静态的，基于脚本的互动式语音应答（IVR）转变成为一个能够以最大的灵活性对销售，市场营销和投诉处理快速变化的步伐做出反应的动态联络中心环境”，格里.库丝解释道。

“Genesys动态解决方案最主要的是其自助服务功能能够使联络中心将声音，语言，按键音，视频，短信和其它多模态自助服务应用与话务员辅助处理结合起来。这些能力能够使公司改善客户服务水平，提高运营效率并增加收入。事实上，现在互动式语音应答（IVR）和我们的配置系统之间有直接连接，这意味着客户能够获得最适合他们需求的服务类型—例如，自助服务用于检查比率计划，辅助服务用于账户升级。Genesys称该互动式语音应答（IVR）转换为‘智能客户门户’，我们同意这一说法。”

建立智能功能

新的开放式平台能够在没有话务员干预的情况下使低附加值的呼叫完全自动化；仅这一点就能使呼叫量每年减少30万。“平台的第二大优势是灵活的菜单结构，它能使我们建立起客户关系管理（CRM）驱动的，对客户友好的菜单以及具有文本语音转换功能的基本应用”，格里.库丝接着说。“结束客户沮丧的最好办法是消除长串的菜单和选项。将客户的个人资料或最近的交易记录与商业规则引擎结合起来，我们可以智能地预测他或她的兴趣并相应地调整菜单，以防出现无关的选项。例如：当一位客户打电话时，且我们知道他几天前收到了他的账单，有相当大的几率他会询问有关他的账单--因此“账单”或“发票”选项会是他第一个听到的。”

“Genesys的动态互动式语音应答（IVR）已经使我们能够推出新的产品，而不需增加额外的预算。换句话说，我们已经有能力在不进行新的投资的情况下应对新的投机，因此，我们间接地节省了很多钱”。

格里.库丝

比利时电信集团销售策略与开发经理



业绩

- .来电数与去年同期相比减少110万客户整体满意度增加10%
- .与去年同期相比，平均联络质量提高5%
- .创收能力提高3%
- .更高的员工满意度
- .上市时间缩短
- .优化了的强有力的向上销售和交叉销售机会

格里.库丝对文本语音转换特征也很热心，该特征允许他改变运行中的菜单。“过去我们不得不依靠IT人员得到这样的改变，而且需要花费相当多的时间。现在我们自己就可以立即做到这一点，这使我们在添加信息或调整菜单方面有了更多的灵活性--我们的话务员只需要输入该信息，它就会成为互动式语音应答（IVR）的一部分。当你必须对时间敏感状态迅速作出反应时这非常有用，例如，某一特定区域的网络突然中断。”

新平台还允许话务员将重点放在较高附加值的问题上。“当你能够通过互动式语音应答（IVR）自动处理大部分投诉时，你可以极大地减少工作量，”格里.库丝说。“这不仅提高了我们的效率，也给了我们空间来进行其它更有益的行动。它使我们能够推出新的产品，而不需增加额外的预算。换句话说，我们已经有能力在不进行新的投资的情况下应对新的投机，因此，我们间接地节省了很多钱。”

实现突出的业绩

将公司的联络中心与它们的以客户为中心的理论结合起来的最终结果是令人震惊的。以客户个人资料为基础，通过使用基于话务员技能的路由，比利时电信公司已减少来电数量110万，降低了新营销活动的上市时间和新产品的推出时间，创造了新的向上销售和交叉销售机会并极大地提高了客户满意度。

研究表明，整体满意度增加了10%，与去年同期相比，平均联络质量提高5%。另外，通过将更多的与非销售相关的呼叫转入自助服务功能来释放联络中心的销售能力，创收能力提高了3%。最后，但不是至少，由于日常工作项目被发送到自助服务，话务员能够将更多的时间集中于高附加值的呼叫，员工满意度有所增加。

“Genesys的动态互动式语音应答（IVR）已经使我们能够推出新的产品，而不需增加额外的预算。换句话说，我们已经有能力在不进行新的投资的情况下应对新的投机，因此，我们间接地节省了很多钱”。

格里.库丝

比利时电信集团销售策略与开发经理



业绩

- .来电数与去年同期相比减少110万客户整体满意度增加10%
- .与去年同期相比，平均联络质量提高5%
- .创收能力提高3%
- .更高的员工满意度
- .上市时间缩短
- .优化了的强有力的向上销售和交叉销售机会

格里.库丝对文本语音转换特征也很热心，该特征允许他改变运行中的菜单。“过去我们不得不依靠IT人员得到这样的改变，而且需要花费相当多的时间。现在我们自己就可以立即做到这一点，这使我们在添加信息或调整菜单方面有了更多的灵活性--我们的话务员只需要输入该信息，它就会成为互动式语音应答（IVR）的一部分。当你必须对时间敏感状态迅速作出反应时这非常有用，例如，某一特定区域的网络突然中断。”

新平台还允许话务员将重点放在较高附加值的问题上。“当你能够通过互动式语音应答（IVR）自动处理大部分投诉时，你可以极大地减少工作量，”格里.库丝说。“这不仅提高了我们的效率，也给了我们空间来进行其它更有益的行动。它使我们能够推出新的产品，而不需增加额外的预算。换句话说，我们已经有能力在不进行新的投资的情况下应对新的投机，因此，我们间接地节省了很多钱。”

实现突出的业绩

将公司的联络中心与它们的以客户为中心的理论结合起来的最终结果是令人震惊的。以客户个人资料为基础，通过使用基于话务员技能的路由，比利时电信公司已减少来电数量110万，降低了新营销活动的上市时间和新产品的推出时间，创造了新的向上销售和交叉销售机会并极大地提高了客户满意度。

研究表明，整体满意度增加了10%，与去年同期相比，平均联络质量提高5%。另外，通过将更多的与非销售相关的呼叫转入自助服务功能来释放联络中心的销售能力，创收能力提高了3%。最后，但不是至少，由于日常工作项目被发送到自助服务，话务员能够将更多的时间集中于高附加值的呼叫，员工满意度有所增加。

解决方案

Genesys主动外呼--利用Genesys语音平台的能力提供积极的服务,如,产品或服务准备好或可用时的自动语音通知信息。

Genesys智能客户门户TM--Genesys提供给合作伙伴的一个独特的综合客户服务解决方案包。它结合了Genesys语音平台上运行的自助服务应用与Genesys客户互动管理(CIM)平台上运行的Genesys呼入语音。

遍及世界的Genesys

Genesys,阿尔卡特朗讯公司,是世界领先的联络中心和客户服务管理软件供应商--在80个国家中拥有4000多个客户。Genesys软件每天指导1亿多个交互,动态地将客户与合适的资源--自助服务或辅助服务联系起来--以满足客户要求,优化为客户服务的目标并有效地使用话务员资源。Genesys帮助组织提高联络中心效率,组织客户沮丧并加速业务创新。

欲了解更多信息,请访问:www.genesyslab.com,或致电+1 888 GENESYS 或1-650-466-1100。

Genesys是世界头号联络中心软件公司

全球用Genesys接听电话的28个行业中的领导者包括:

- > 全球500个中占40%以上
- > 世界25个最大的公司中21个
- > 世界100个最大的公司中63个
- > 世界25大商业银行中18个
- > 世界10大保险公司中7个
- > 世界10大高科技公司中7个
- > 世界20大电信公司中16个
- > 世界5大航空公司中4个
- > 世界10大汽车公司

美国

公司总部

Genesys
美国加利福尼亚州94014,
达利市,朱尼佩罗塞拉大道

电话: +1 650 466 1100
传真: +1 650 466 1260
电子邮箱: info@genesyslab.com
www.genesyslab.com

欧洲、中东、非洲

EMEA总部

英国,萨里郡GU16 7SG,
坎伯利,菲姆雷,
菲姆雷商务园,
Genesys大楼

电话: +44 1276 45 7000
传真: +44 1276 45 7001

亚太地区

APAC总部

澳大利亚北悉尼新南威尔士州2060,
沃克街124号,17层,
大洋洲有限公司,
Genesys实验室

电话: +61 2 9463 8500
www.genesyslab.com.au

Genesys和Genesys标识是Genesys电信实验室的注册商标。此处提及的其它公司名称和标识均为各公司的注册商标并已获得认可。©2008年Genesys电信实验室公司版权所有。保留所有权利。