



成功故事：
保险

安盟保险集团





安盟保险集团

法国

www.groupama.com

行业.....保险
总资产.....6亿欧元
话务员数量.....400
呼叫量.....每年一百万

2005年夏季，通过将因特网的力量带入公司的联络中心，法国保险业巨头安盟保险集团的一个地区开始了公司内部的一场技术改革。该地区，安盟保险集团罗纳-阿尔卑斯，奥弗涅大区(GRAA)，是将其业务增加到包含60万客户和2000员工的一场企业合并的产物。GRAA是安盟保险集团一个相对较小的部分。安盟保险集团是法国最大的保险公司，拥有3万多名员工和近130亿欧元的收入。由Genesys SIP 服务器管理，GRAA的IP联络中心已经将公司带入具有集语音，数据和视频通讯为一体的多媒体联络中心的客户服务的远景。

GRAA创新的新结构继续着安盟保险集团为提高服务和降低成本而作出的双重承诺：优良的客户服务和新技术。该地区有5个联络中心，配备有400多个话务员，每年接听100万个客户的来电。这些来电中许多都是通过传统的电话打来的。GRAA联络中心包含一个由Genesys客户互动管理（CIM）平台加用于呼叫程序的呼入语音支持的时分多路复用（TDM）网络。混合结构也包含一个在GREE客户和话务员之间进行广泛的多媒体通讯的IP网络。被称作会话初始化协议（SIP）的基本标准支持语音，数据和视频应用的融合，Genesys将这些优势带到了联络中心。在有Genesys SIP 服务器的情况下，

“多亏了使用SIP协议的VOIP Genesys解决方案，我们通过更有效地平衡职员网络的工作量，已经在降低成本的同时改善了客户服务。”

Patrick Hinschberger
安盟保险集团系统和网络基础设施经理

SIP的优点就与联络中心的综合应用——包括客户细分，呼叫排序，基于话务员技能的路由，屏幕弹出，报告和管理——结合起来。

今天，GRAA客户能够以重新定义客户服务的方式与公司联系。客户可以使用传统的电话，发送电子邮件或短信来联系公司。GRAA正考虑在地方分支机构使用公用电话室，以允许与公司话务员进行实时视频交谈。



挑战

2005年，GRAA地区根据其现有的技术基础设施思考了其未来的需求。发现较早地定在Genesys技术的基础上建立联络中心可以使GRAA为多媒体未来做好充足的定位。

2002年，安盟保险集团接受了系统集成商NextiraOne的建议，放弃其基于自动呼叫分配（ACD）的联络中心结构，用Genesys T型服务器系统代替，从而将其多个联络中心转换成一个虚拟中心。这一举动有几个好处。基于ACD的结构要求在每个呼叫中心都有一个服务器，这就增加了安盟保险集团运作的维修费用。基于站点的ACD的需求也限制了公司根据需要快速建立起新中心的能力。

采用Genesys T型服务器结束了每个站点对昂贵的服务器的需求，降低了维修费用，最重要的是，通过给管理人员“可与所有的话务员交谈”的观点，改善了路由策略和职员利用。

挑战:

- >使内部研发团队开发广泛的多媒体客户交互，包括联络中心环境中的网络电话，电子邮件和视频
- >制定计划以管理网络电话，视频和其它将来与复杂的联络中心工具交互的IP媒体，包括基于话务员技能的路由，屏幕弹出，报告和管理监督
- >开发联络中心结构，以允许部署话务员的最大灵活性，包括在运作中增加新话务员的能力
- >减少与程控交换机（PABX）硬件，硬件电话和许可证有关的企业一般管理费用

虚拟化利用了Genesys 客户互动管理（CIM）平台加呼入语音的能力，这可以将来电接到网络上任何地方的最佳现有话务员处。这也允许用Genesys CC脉冲监控多个站点质量。

GRAA需要能够支持在国内任何地方轻松添加新联络中心话务员的技术。以历史为基础，公司知道，在未来两年里，它的近40%的工作人员会在公司里做不同的工作。另外，安装在可容纳语音，短信，照片和视频传输的智能电话中的电话的未来是可以预见的。为了为这些进步做好准备，GRAA寻求采用一种能够支持多种媒体选择的技术。GRAA决定维持自2002年以来对其生产力做出巨大贡献的Genesys联络中心的特征—包括话务员桌面上的屏幕弹出，基于话务员技能的路由以及管理报告工具。



解决方案

GRAA肯定互联网协议会使多媒体通讯中的客户服务有可能的未来。联络中心在IP下运作，GRAA话务员可以在国内任何地方工作—在家里或卫星办事处—只需登录到分散的IP网络。由SIP标准支持的IP通讯支持所有客户越来越习惯于从他们的网上体验中获得的通讯模式，包括语音，数据和视频。

业绩：

- >使平均通话持续时间减少20到30秒
- >考虑到屏幕弹出的客户数据，基于话务员技能的路由，报告和管理，将传统联络中心的所有功能转移到IP环境
- >通过网络电话减少电话费用，从而实现成本节约和较低的硬件成本。IP网络消除了对额外的PABX基础设施的需求
- >在IP网络上的任何地方添加话务员，从而实现了职工安置的灵活性

为了把联络中心的所有功能转移到IP通讯世界，GRAA选择Genesys SIP服务器。GRAA以往对Genesys的依赖证明Genesys能够提供所有要求的生产力和管理特征，且Genesys SIP服务器将所有这些功能带到了IP世界。另外，Genesys能够将用于TDM上的同样的业务规则和路由策略运用到IP联络中心。Genesys还遵循了允许公司选择任何硬件供应商的开放式结构理论。

系统集成商NextiraOne开发了一种创新的解决方案，将Genesys SIP服务器技术并入到现有的TDM解决方案中。通过TDM语音和IP/SIP语音与客户的交互采用相同的通用队列，以及相同的应用程序和进程。联络通过以话务员技能和来电者资料为基础的不同的虚拟站点进行。在IP侧，

Genesys SIP服务器提供来自Siebel客户关系管理(CRM)程序的屏幕弹出，以确定的业务规则为基础将来电按规定的路线发送给话务员，传递Genesys CC脉冲+的力量以及内容分析器以进行统计分析并保留呼叫记录。Genesys SIP服务器也为管理人员提供员工管理能力。

尽管目前仍处于试验阶段，GRAA正在调查充分利用新IP支持的视频功能。正在考虑的一种功能将为一些IP话务员配备网络摄影头，并使用分支机构视频电话室实现与客户的实时视频交互。

Genesys解决方案：

- > Genesys SIP服务器将新水平的可测量性和可靠性带到开放式的IP环境，结合语音，视频和即时消息实现了新形式的客户交互
- > Genesys客户互动管理平台捕获，处理，按规定路线发送并报告所有的交互
- > Genesys呼入语音管理所有的来电并将来电者转交给合适的话务员
- > Genesys CC脉冲和CC分析器提供有关极重要的联络中心数据的实时报告和历史报告，以改善运作

业绩

GRAA将继续努力用Genesys SIP服务器将其客户通讯的范围扩大到包含有能力在分散，虚拟的联络中心中管理，按规定路线发送，报告这些通讯的全方位媒体。现在，GRAA能够管理网络电话通信并将它们按规定路线发送给话务员，同时弹出客户数据屏幕，报告每个交互的生产率。

随着员工更换工作，新的联络中心话务员被雇用，公司也能用Genesys SIP服务器动态地管理职员需求。安置好Genesys SIP服务器后，IP联络中心的管理就被简化，并能根据需要提供在任何地方添加任何人作为话务员的能力。话务员可以登陆到联络中心，打开桌面应用程序和软件电话，用SIP服务器注册以接听发送来的电话。

“多亏了使用SIP协议的VOIP Genesys解决方案，我们通过更有效地平衡职员网络的工作量，已经在降低成本的同时改善了客户服务。”安盟保险集团系统和网络基础设施经理Patrick Hinschberger说。

“由于等待时间减少了，且基于话务员技能的路由把他们接到现有的最佳话务员处，客户现在更愿意打电话给联络中心求救。”

已经实现了许多成本节约，包括通过网络电话降低电话费用，以及较低的硬件成本，如ACD和PBX的硬件成本。每个来电的通话持续时间已经减少了20到30秒。



Genesys产品套件

Genesys提供了一个开放的系统平台，旨在比其他任何领先的联络中心软件公司综合更多的硬件和软件应用程序。

新的Genesys解决方案提供整个虚拟网络中的管理报告，以跟踪数据并推动业务改善。另外，GRAA现在能够利用基于标准的SIP协议灵活地将Genesys和任何未来技术结合起来。

“Genesys 和NextiraOne允许我们的客户使用任何他们选择的通讯方式联络GRAA，” Hirschberger说。“TDM/IP混合结构支持传统的语音通讯以及电子邮件，网上聊天，视频和收到的通讯方式。”

GRAA打算将来将它的其它客户关系中心并入IP联络中心。公司也打算加强其对Genesys应用程序，如语音回话，自助服务和电子邮件的应用。作为一种在同一话务员组中混合来电和呼出的方式，Genesys主动外呼解决方案也在GRAA的考虑当中。

通过在基于标准的SIP协议和Genesys的基础上建立一种解决方案，GRAA在创造非常成功的联络中心以便在今天和未来提供卓越的客户服务方面处于非常有利的地位。

Genesys是世界头号联络中心软件公司

- 15个世界上最大的保险公司中使用Genesys的有5个
- 5个世界上最大的证券公司中使用Genesys的有2个
- 5个世界上最大的商业银行中使用Genesys的有4个



Genesys 概况

Genesys, 阿尔卡特朗讯公司, 百分之百专注于联络中心用软件。全球2000强企业和财富1000强企业中的领先企业都使用Genesys来提供推动业务更好发展的交互。在80个国家中拥有3300个客户, Genesys每天要处理一亿多次客户交互。通过将传统电话和IP环境中的客户交互联系起来, Genesys使企业能够实现关键业务目标。通过语音, 电子邮件, 文件和网络交互的尖端路由和报告, 再加上综合自助服务, 确保了客户一次就能连接到合适的资源。

Genesys 联系信息

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

+1 650 466 1100

+1 888 Genesys (436 3797)

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

+44 118 974 7000

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

+61 2 9463 8500

附加 信息

欲了解更多Genesys解决方案信息, 请访问www.genesyslab.com